

# คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายใน หน่วยงานสนับสนุน

---

**Manual for the Internal Quality Assurance  
for RMUTL Support Department**

**2560**

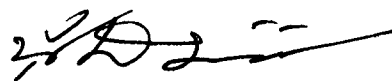
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
Office of Quality Assurance : RMUTL

## คำนำ

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยถือว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ต้องดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน หรือ Self-Assessment Report (SAR) เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่ยอมรับต่อไป

สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้นำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้อง เกิดจากบุคลากรทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ทุกระดับ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของบัณฑิต

ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้ทำการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนขึ้น สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามตรวจสอบ และประเมินให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด โดยจัดทำเป็นคู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุนฉบับนี้ เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร กรรมการประเมิน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางประกอบการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนดขึ้นต่อไป



(รองศาสตราจารย์นายทศ สงค์ธนาพิทักษ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน	1
บทที่ 2 กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน	7
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	15
บทที่ 4 ตัวบ่งชี้เฉพาะ	
● หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย	24
● กองพัฒนานักศึกษา	27
● กองพัฒนาอาคารและสถานที่	29
● สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	31
● สถาบันวิจัยและพัฒนา	38
● สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม	41
● สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	46
บทที่ 5 แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน	50
บทที่ 6 หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	52

## บทที่ 1

### การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

#### 1. ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการผลิตบัณฑิต (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และ (4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจ เกิดคุณภาพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานแก่คณะ/สถาบันที่จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและพันธกิจด้านอื่น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อรับรองคุณภาพกระบวนการและให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพของคณะ/สถาบันดังกล่าว

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนา องค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง ชีตความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
- 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
- 7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิต ในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก หรือหน่วยงานสนับสนุนในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
- 2) เพื่อให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ทราบสถานการณ์ของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง
- 3) เพื่อให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุนทราบ จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่าสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน สามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้มหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

## 3. การประกันคุณภาพภายใน

### 3.1 ระบบ หลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา ให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

- 1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนัก/สถาบัน หรือหน่วยงานสนับสนุน จะต้องคำนึงถึงตัวบ่งชี้คุณภาพที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการภายใน หน่วยงานสนับสนุนที่ได้กำหนด
- 2) ผลการปฏิบัติงานของสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา และการพัฒนาหน่วยงานตามภารกิจ

### 3.2 วิธีการรายงานผล ให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

1) ให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการในระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน พัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3) ให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ

4) ให้สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน

ทั้งนี้ให้แต่ละสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามที่เห็นสมควร

### 3.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง หน่วยงานต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนที่หน่วยงานรับผิดชอบเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน

### 4. แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงาน ได้ทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น คณะผู้ประเมินและหน่วยงานรับการประเมินจำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ทั้งนี้ หน่วยงานต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายในให้เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน ดังนี้

1) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้ทันในปีงบประมาณถัดไป

2) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีเป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ส่งให้มหาวิทยาลัย และเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ ภายใน 90 วัน นับจากวันสิ้นปีงบประมาณของสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน

#### 4.1 หน่วยงานสนับสนุน

หน่วยงานสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน ประกอบด้วย

1. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา
5. สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

#### 5. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบประเมินระดับคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ โดยแบ่งกลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพเป็น 2 กลุ่มตัวบ่งชี้ คือ กลุ่มตัวบ่งชี้หลัก และตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น โดยครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

##### 1. ตัวบ่งชี้หลัก

กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้	องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้หลัก
กลุ่มมาตรฐาน ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	1. แผนกลยุทธ์	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
	2. การบริหารจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุน
		2.2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
		2.3 การบริหารความเสี่ยง
		2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้
2.5 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม		
3. การเงินและงบประมาณ	3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน	
4. ระบบประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
5. ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน		(ตัวบ่งชี้เฉพาะ)

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน

กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะ	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
หน่วยงานสนับสนุนที่ รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย	5.1 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของ มหาวิทยาลัย
กองพัฒนานักศึกษา	5.2 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5.3 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี
กองพัฒนาอาคารและสถานที่	5.4 มาตรการประหยัดพลังงาน 5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์ทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมการ เรียนรู้
สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	5.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5.7 ระดับความสำเร็จของการจัดส่งฐานข้อมูลนักศึกษา 5.8 ระบบและกลไกสนับสนุนการพัฒนาและบริหารหลักสูตร 5.9 กระบวนการปรับปรุงจากผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการงาน ทะเบียน 5.10 ระบบและกลไกการรับนักศึกษา 5.11 ระบบและกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ อาจารย์ประจำหลักสูตร 5.12 ระบบและกลไกการติดตามการดำเนินตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 5.14 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ 5.15 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ ประจำ
สถาบันถ่ายทอด เทคโนโลยีสู่สังคม	5.16 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม 5.17 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	5.18 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนา คุณภาพการศึกษาและที่ค้นคว้าด้วยตนเองอย่างเพียงพอ



กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะ	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
	5.19 มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 5.20 ประสิทธิภาพของการให้บริการ 5.21 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

สำหรับรายละเอียดของตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้พื้นฐานอยู่ในบทที่ 3 และตัวบ่งชี้เฉพาะอยู่ในบทที่ 4 ของคู่มือฉบับนี้ สำหรับให้หน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการใช้ประเมินคุณภาพภายใน ทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ เพื่อประโยชน์ของทุกหน่วยงานในหน่วยงานสายสนับสนุนในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

## บทที่ 2

### กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

#### 1. ขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

##### 1.1 การเตรียมการของหน่วยงานก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

###### 1.1.1 การเตรียมรายงาน

ก. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน

ข. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้

1) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2) การนำเสนอเอกสารให้บรรจุ หรือจัดเก็บ (upload) หรือเชื่อมโยง (link) ไว้บนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นการจัดการเตรียมเอกสารหลักฐานของหน่วยงาน

###### 1.1.2 การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากรในหน่วยงานควรมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร ศึกษาเกณฑ์ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในที่หน่วยงานรับผิดชอบ

2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถาม หรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยม จำเป็นต้องมีบุคลากร จำนวน 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัว ดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
- 2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
- 3) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- 4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายใน และภายนอกหน่วยงานว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด
- 5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

### 1.1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

#### ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- 1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
  - 2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ โปรเจกเตอร์ (ถ้ามี) อุปกรณ์เครื่องเขียน/สำนักงาน ในห้องทำงาน และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
  - 3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
  - 4) ห้องทำงาน ควรจัดมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม ตลอดจนจานอาหารบุปโภคอื่นไว้ในห้อง ส่วนอาหารกลางวันควรจัดอยู่ใกล้กับห้องทำงานหรือที่ใกล้เคียง
  - 5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน (กรรมการและเลขานุการ) เพื่อทราบความต้องการอื่น ๆ
- ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน

### 1.1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ก. สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน เสนอชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา สถานที่ทำงาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ จำนวนอย่างน้อย 3 คน มายังสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อที่จะดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง จัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบ ทั้งนี้มีแนวทางเสนอชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ดังนี้

- 1) ประธานคณะกรรมการประเมิน เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของ สกอ.

2) คณะกรรมการประเมิน เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 2 คน

ข. การประสานงาน ควรประสานงานกับกรรมการและเลขานุการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดการเวลาเข้าตรวจเยี่ยมชมการให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

### 1.2 การดำเนินการของสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุนระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2) บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรให้มีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

5) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับ จากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือข้อความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

### 1.3 การดำเนินการของสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ภายหลังการประเมินคุณภาพ

1) ผู้บริหารระดับสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนา หรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็งซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการกำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าสำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้นและตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

3) สำนักหรือหน่วยงานสนับสนุน ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

## 2. นิยามศัพท์

**การดำเนินงานตามแผน** หมายถึง การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดไว้ในแผนไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย

**การติดตาม** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

**การบรรลุผลการดำเนินงาน** หมายถึง การดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การบริหารความเสี่ยง** คือ การบริหารจัดการและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1. **ความเสี่ยง** หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านกลยุทธ์ การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร โดยความเสี่ยงนี้จะถูกวัดด้วยผลกระทบ (Impact) ที่ได้รับ และ โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ของเหตุการณ์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงตามความหมายทั่วไป

2. **ปัจจัยเสี่ยง** หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใด เกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

3. **ปัจจัยเสี่ยงภายนอก** คือ สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เช่น นโยบายภาครัฐ กฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ

4. **ปัจจัยเสี่ยงภายใน** คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เช่น รูปแบบการบริหาร สั่งการ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ระเบียบ ข้อบังคับภายใน

5. **การประเมินความเสี่ยง** เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ทำให้การตัดสินใจจัดการกับความเสี่ยงเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

6. **ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พิจารณาจากสถิติการเกิดความเสี่ยง ประวัติของการเกิดความเสี่ยงในอดีต ผลจากระดับ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

การควบคุมในปัจจุบัน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความถี่ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก (5), สูง (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), และน้อยมาก (1)

7. ระดับความรุนแรงของผลกระทบของความเสียหาย หมายถึง ผลจากเหตุการณ์ซึ่งอาจเกิดประการเดียวหรือหลายประการ โดยเกิดได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความเสียหายที่เกิดกับองค์กร โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรง และมูลค่าความเสียหายที่มีต่อองค์กรในกรณีที่ความเสียหายนั้นเกิดขึ้น สามารถแบ่งระดับของผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก (5), สูง (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), และ น้อยมาก (1)

การประเมินผลสำเร็จ หมายถึง (1) คณะมีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการที่เป็นไปตามแผนที่กำหนด และ (2) มีการบูรณาการงานวิชาการแก่สังคมการเรียนการสอนและการวิจัย

การพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ คือ การปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการซึ่งอาจจะผ่านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือรูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการหรือช่องทางการให้บริการที่ดีขึ้น

การวิเคราะห์ SWOT หมายถึง การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา การวิเคราะห์สภาพการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกเป็นการศึกษารายละเอียดประกอบภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ อันจะเป็นการบ่งบอกถึงจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) ของการดำเนินงาน

การสรุปผลการดำเนินงาน หมายถึง การรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้รับบริการเสนอให้ปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ หมายถึง วิธีการให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหาร สำนัก/สถาบัน

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านกระบวนการ/ขั้นตอน/แนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทุกหน่วยงานในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการจัดบริการแก่ผู้รับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก

**ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน** หมายถึง การพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านภาษาอาเซียน ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะและอื่นๆ

**ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานประกันคุณภาพ** คือ ข้อมูลในด้านของบุคลากร, การจัดการศึกษา, งานวิจัย และการบริการวิชาการ

**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) **หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ แผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงาน ที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

(2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติ ราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

(3) **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

(4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และ ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

(5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

(6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

(7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการ ให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังพื่อใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

(8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการ ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

(10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย หรือ แผนการบริหารจัดการ หรือ แผนการพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 5 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2556-2560 โดยมีเป้าหมายหลักที่จะนำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ต้องการสะท้อนวิสัยทัศน์ มุมมองของผู้บริหารที่ต้องการกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถเติบโตได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืนภายใต้สภาวะการแข่งขันในระดับอุดมศึกษา การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างประชากรและรูปแบบการอุปโภคบริโภค รวมทั้งความก้าวหน้าของการเรียนรู้และเทคโนโลยี การทำแผนยุทธศาสตร์จึงต้องมีการกำหนดกรอบและเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจน



**แผนการบริหาร** หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์และการติดตาม การบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

**แผนพัฒนาบุคลากร** หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในสายงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

### บทที่ 3

#### ตัวบ่งชี้พื้นฐาน

ในบทนี้เป็นรายละเอียดตัวบ่งชี้พื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การบริหารงบประมาณและรายงานทางการเงิน ตลอดจนระบบประกันคุณภาพ ที่มุ่งสะท้อนกระบวนการและผลของการดำเนินงานของหน่วยงานในภารกิจหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้หลัก	ชนิดตัวบ่งชี้
1. แผนกลยุทธ์	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
2. การบริหารจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กระบวนการ
	2.2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์
	2.3 การบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
	2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้	กระบวนการ
	2.5 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง	ผลผลิต/ผลลัพธ์
3. การเงินและงบประมาณ	3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน	กระบวนการ
4. ระบบประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	กระบวนการ

## องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ SWOT เพื่อพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยมีการควบคุม กำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าวเพื่อพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีต่อไป

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ	การดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

## องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และการพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ โดยการพัฒนาที่เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อนด้านบุคลากรและความต้องการของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสมรรถนะหลักหรือวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานและครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน**

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาที่เป็นธรรมชาติและเป็น การประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมชาติของผู้บริหาร ในการเปิดโอกาสให้บุคลากร (นอกเหนือจากบุคลากร สายวิชาการ) ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ และการดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่มี ค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

**เกณฑ์การประเมิน**

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็น คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

**วิธีการคำนวณ :**

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพฯ ตามสูตร

จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	x 100
จำนวนบุคลากรทั้งหมด	

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

ค่าร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	x 5
80	

**ข้อมูลประกอบการพิจารณา**

1. จำนวนบุคลากรทั้งหมด หมายถึง บุคลากรทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ โดยเข้าร่วมอบรม/ประชุม/สัมมนา/ลาศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศในปีการศึกษานั้น
3. ไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม
4. สามารถนับรวมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพที่จัดโดยหน่วยงานของตนเอง

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ระบบบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุของความสูญเสียทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ดังนั้นเพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน การปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนของหน่วยงาน

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น

- ความเสี่ยงด้านแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- ความเสี่ยงด้านอื่นๆ ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2. มีการประเมิน โอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1

3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก โดยดำเนินการตามแผนกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บริหารของหน่วยงาน

4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา และครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดใน ข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อย่างน้อย 1 ครั้ง

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### เกณฑ์การประเมิน

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 100 ขึ้นไป

#### วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพฯ ตามสูตร

จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	x 100
จำนวนบุคลากรทั้งหมด	

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

ค่าร้อยละของจำนวนบุคลากร ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	x 5
100	

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ



### องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

#### ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันได้

##### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายที่เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ เพื่อการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด
6. ผู้บริหารของหน่วยงานมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

##### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

## องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ

### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงหน่วยงานสนับสนุนวิชาการมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและการพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ให้มีการดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย
  - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
  - 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา
  - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

## บทที่ 4

### ตัวบ่งชี้เฉพาะ

ในบทนี้เป็นรายละเอียดตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 4 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ในกลุ่มเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะ ซึ่งตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบนี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ได้แก่

หน่วยงาน	ตัวบ่งชี้เฉพาะ	ชนิดตัวบ่งชี้
หน่วยงานสนับสนุนที่ รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย	5.1 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตาม ตัวบ่งชี้ คุณภาพของมหาวิทยาลัย	กระบวนการ
กองพัฒนานักศึกษา	5.2 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี	กระบวนการ
	5.3 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี	กระบวนการ
กองพัฒนาอาคารและสถานที่	5.4 มาตรการประหยัดพลังงาน	กระบวนการ
	5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์ทางการศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	กระบวนการ
สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	5.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของ หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	กระบวนการ
	5.7 ระดับความสำเร็จของการจัดส่งฐานข้อมูลนักศึกษา	ผลผลิต/ผลลัพธ์
	5.8 ระบบและกลไกสนับสนุนการพัฒนาและบริหาร หลักสูตร	กระบวนการ
	5.9 กระบวนการปรับปรุงจากผลประเมินความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน	กระบวนการ
	5.10 ระบบและกลไกการรับนักศึกษา	กระบวนการ
	5.11 ระบบและกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร	กระบวนการ
	5.12 ระบบและกลไกการติดตามการดำเนินตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ	กระบวนการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์	กระบวนการ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

หน่วยงาน	ตัวบ่งชี้เฉพาะ	ชนิดตัวบ่งชี้
	5.14 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ	ผลผลิต/ผลลัพธ์
	5.15 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำ	ผลผลิต/ผลลัพธ์
สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม	5.16 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม	กระบวนการ
	5.17 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	กระบวนการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5.18 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและที่ค้นคว้าด้วยตนเองอย่างเพียงพอ	กระบวนการ
	5.19 มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	กระบวนการ
	5.20 ประสิทธิภาพของการให้บริการ	กระบวนการ
	5.21 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ผลผลิต/ผลลัพธ์

## องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานสายสนับสนุน คือ การจัดเก็บข้อมูลที่รับผิชอบอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และประการสำคัญที่สุด คือสามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจหลักของหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) กองนโยบายและแผน 2) กองบริหารงานบุคคล 3) กองคลัง 4) กองพัฒนานักศึกษา 5) ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา 6) สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา 7) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 8) สถาบันวิจัยและพัฒนา 9) สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้มีประสิทธิภาพ
6. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

#### เกณฑ์การประเมิน

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

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่า ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วนตั้งแต่การให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ศูนย์บริการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อการบริการจัดงาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาภายในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1 – 3 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา
6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 กิจกรรมนักศึกษาในระดับปริญญาตรี**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กรนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบัน โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
  - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
  - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
  - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีแกวค้อม
  - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
  - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 มาตรการประหยัดพลังงาน**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม โดยการช่วยกันประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงานซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการช่วยโลกและสังคมได้ โดยการออกมาตรการในการประหยัดทรัพยากรหรือพลังงาน มีการแจ้งเวียนให้บุคลากรในสังกัดทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าในหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด การลดปริมาณขยะ การลดปริมาณการใช้วัสดุ การจัดการของเสีย (3Rs: Reduce Reuse Recycle) เป็นต้น มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยการตรวจประเมินจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวหรือไม่ โดยจะต้องจัดทำรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหรือมีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
2. มีแผนการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายที่

**ต้องการบรรลุ**

3. มีการที่ส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน
4. มีการดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนพร้อมทั้งรายงานต่อ

**คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย**

5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินงานปีต่อไป

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



**ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์ทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันควรมีความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัย โดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการ เช่น การซ่อมบำรุง การปรับปรุงอาคารสถานที่ การปรับแต่งภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัย
2. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา
3. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องระบบประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับมหาวิทยาลัย สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการบริหารการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจ ทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา หน่วยงาน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีนโยบายการสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และน่านโยบายสู่การปฏิบัติใน หน่วยงานเพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและมีฐานข้อมูลเป็นฐานเดียวกันและสามารถกำกับติดตามได้ เช่นระบบงานการ วางแผนการดำเนินงานการปรับปรุงของหลักสูตร ระบบการจัดตารางเรียนตารางสอน

2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศตามภารกิจของหน่วยงานอย่างน้อยต้องครอบคลุมการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การกำกับติดตามการพัฒนาและบริหารหลักสูตร การจัดตารางเรียนตารางสอน ระบบการวางแผนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

3. มีบันทึกและตรวจสอบข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วย การสอบทานข้อมูล การกำกับติดตาม การตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกับฐานข้อมูลหลักได้อย่างเป็นปัจจุบัน

4. มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เช่น รายเดือน รายไตรมาส นำเสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อร่วมกันพิจารณาและกำกับติดตามและสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการ ปฏิบัติงานในปีต่อไปได้

5. มีการประเมินผลการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและนำผลมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล มีการนำเสนอ ปัญหาที่เกิดขึ้น ความต้องการในระบบงานต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบให้ดีขึ้น และมี ระบบการติดตามการใช้งานและแจ้งปัญหาที่เกิดจากระบบงาน พิจารณาในที่ประชุมของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพประสิทธิภาพการใช้งานของระบบให้มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมใช้งานต่อไป

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.7 ระดับความสำเร็จของการจัดส่งฐานข้อมูลนักศึกษา**

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ปีการศึกษา

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ผลการดำเนินการจัดส่งฐานข้อมูลนักศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นการบันทึกฐานข้อมูลตามรูปแบบและระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดและแจ้ง โดยสามารถสะท้อนถึงการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. ร้อยละของความสำเร็จในการจัดส่งข้อมูลนักศึกษาตามรูปแบบและระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดและแจ้ง โดยเทียบเป็นคะแนนเต็ม 5 = ดำเนินการได้ร้อยละ 90

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

ร้อยละของความสำเร็จในการจัดส่งข้อมูลนักศึกษาที่ สกอ. แจ้ง	x 5
ร้อยละของความสำเร็จในการจัดส่งข้อมูลนักศึกษาที่ สกอ. แจ้ง ให้เป็นคะแนนเต็ม 5	

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.8 ระบบและกลไกสนับสนุนการพัฒนาและบริหารหลักสูตร**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและความพร้อมของสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพของสังคม มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพหลักสูตร มีการวางระบบและกลไกบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการสนับสนุนการเปิดหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. หน่วยงานมีระบบและกลไกสนับสนุนการปิดหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษาและดำเนินการตามระบบที่กำหนด
3. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามให้ทุกหลักสูตรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
4. หน่วยงานมีระบบและกลไกสนับสนุนให้มีการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรอย่างน้อยตามกรอบเวลาที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ
5. หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อ 1 - 4 และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.9 กระบวนการปรับปรุงจากผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การจัดบริการที่มีคุณภาพให้นักศึกษาต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานทะเบียนให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
2. มีการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
3. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงได้ร้อยละ 80
4. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงได้ร้อยละ 100
5. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่ามากกว่าปีที่ผ่านมา

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.10 ระบบและกลไกการรับนักศึกษา**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การผลิตบัณฑิต ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติ โดยการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานแก่นักศึกษา ในรูปแบบของการให้บริการทั้งด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพชั้นสูง รวมถึงการดำเนินชีวิต เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะทางปัญญา ตลอดจนมีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ในการที่สถานศึกษาจะสร้างผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานได้นั้น นักศึกษาที่สถานศึกษารับเข้าเพื่อศึกษาต่อ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่สำคัญ เพราะการคัดเลือกคุณสมบัติของนักศึกษาที่รับเข้าในแต่ละหลักสูตรนั้น ก็เปรียบเสมือนกับการคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามคุณสมบัติที่กำหนด ก่อนนำมาผ่านกระบวนการบ่มเพาะนำมาซึ่งผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ ระบบและกลไกการรับนักศึกษาจึงเกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับนักศึกษาเป็นไปอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัตินักศึกษาที่รับเข้า เกณฑ์การคัดเลือก ขั้นตอนการคัดเลือกนักศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งนักศึกษาที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาให้เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนติดตาม ประเมินกระบวนการระบบและกลไกการรับนักศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างเป็นรูปธรรมก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีกระบวนการรับนักศึกษาที่หลากหลาย โดยเปิดโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. มีการกำกับกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาใหม่ให้เป็นไปตามนโยบายและกำหนดการรับนักศึกษา
3. มีกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาที่เหมาะสม เชื่อถือได้ โปร่งใส เปิดเผย และเป็นธรรมกับนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน
4. มีการวิเคราะห์ผลการรับสมัครนักศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายการรับนักศึกษาในปีต่อไป
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการรับนักศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.11 ระบบและกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

อาจารย์ไม่เพียงแต่เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้เท่านั้นแต่จะอย่างไรให้นักศึกษามีความสุขในการเรียนและการดำเนินชีวิต ระบบและกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร เนื่องจากอาจารย์เป็นผู้ใกล้ชิดกับนักศึกษามากที่สุดจะเป็นผู้ที่รวบรวมและทราบข้อมูลของนักศึกษาทุกคน รู้จุดเด่นหรือลักษณะพิเศษของนักศึกษาแต่ละคนที่ต้องส่งเสริม พร้อมทั้งรู้จุดด้อยที่ต้องแก้ไข นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวในหลายๆด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียนและด้านการดำเนินชีวิต ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร จึงมีบทบาทก่อให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้และการปรับตัวควบคู่กันไปกับการให้คำแนะนำช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสังคม การวางแผนและการเตรียมตัวเพื่ออาชีพ ดังนั้นอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพและมีความสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จของนักศึกษา

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการปฏิบัติหน้าที่การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
2. มีการจัดทำแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนด
3. มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน
4. มีการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
5. มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.12 ระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและความพร้อมของสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพของสังคม มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพหลักสูตร มีการวางระบบและกลไกบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดแนวปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
2. มีการให้ความรู้และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย
3. มีการรวบรวมข้อมูลผลดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในระดับหลักสูตร
4. มีการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
5. มีการนำผลมาวางแผนการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



**ตัวบ่งชี้ที่ 5.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัยจากงบประมาณของสถาบันให้กับบุคลากร ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะแก่อาจารย์และนักวิจัย การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงินเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนจัดระบบสร้างขวัญและกำลังใจแก่นักวิจัยอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตามแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นตามระบบที่กำหนด
2. สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในประเด็นต่อไปนี้
  - (1) แหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
  - (2) กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงผลงานสร้างสรรค์ และวารสารวิจัย
3. จัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
5. มีการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนยกย่องอาจารย์ และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ดีเด่น
6. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

**เกณฑ์การประเมิน**

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

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.14 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์**

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในสถาบันอุดมศึกษา คือ เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดสรรเงินจากภายในสถาบันและที่ได้รับจากภายนอกสถาบันเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมและจุดเน้นของสถาบัน นอกจากนี้เงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่คณะได้รับจากแหล่งทุนภายนอกสถาบันยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงศักยภาพด้านการวิจัยของคณะ

**เกณฑ์มาตรฐาน**

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำโดยการแปลงจำนวนเงินต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 โดยใช้เกณฑ์ของกลุ่ม ค2 จำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชาดังนี้

**1. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็น คะแนนเต็ม 5 = 60,000 บาทขึ้นไปต่อคน

**2. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็น คะแนนเต็ม 5 = 25,000 บาทขึ้นไปต่อคน

**สูตรการคำนวณ**

- คำนวณจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ =

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก
จำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย

- แปลงค่าที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก	x 5
จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5	

3. สรุปคะแนนที่ได้ในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย

คะแนนที่ได้ในระดับคณะ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของทุกกลุ่มสาขาวิชาในคณะ

#### **หมายเหตุ**

1. จำนวนอาจารย์และนักวิจัยให้นับตามปีการศึกษา และนับเฉพาะที่ปฏิบัติงานจริงไม่นับรวมผู้ลาศึกษาต่อ

2. ให้นับจำนวนเงินที่มีการลงนามในสัญญารับทุนในปีงบประมาณนั้นๆ ไม่ใช่จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริง

3. กรณีที่มีหลักฐานการแบ่งสัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัย ซึ่งอาจเป็นหลักฐานจากแหล่งทุนหรือหลักฐานจากการตกลงร่วมกันของสถาบันที่ร่วมโครงการ ให้แบ่งสัดส่วนเงินตามหลักฐานที่ปรากฏ กรณีที่ไม่มีหลักฐาน ให้แบ่งเงินตามสัดส่วนผู้ร่วมวิจัยของแต่ละคณะ

4. การนับจำนวนเงินสนับสนุนโครงการวิจัย สามารถนับเงินโครงการวิจัยสถาบันที่ได้ลงนามในสัญญารับทุนโดยอาจารย์ประจำหรือนักวิจัย แต่ไม่สามารถนับเงินโครงการวิจัยสถาบันที่บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่ นักวิจัย เป็นผู้ดำเนินการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.15 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำ**

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ผลงานทางวิชาการเป็นข้อมูลที่สำคัญในการแสดงให้เห็นว่าอาจารย์ประจำและนักวิจัยได้สร้างสรรค์ ชิ้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าทางวิชาการและการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นผลงานที่มีคุณค่า สมควรส่งเสริมให้มีการเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงวิชาการและการแข่งขันของประเทศ ผลงานทางวิชาการอยู่ในรูปของบทความวิจัยหรือบทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในรายนสื่บเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI หรือ Scopus หรือตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2556 ผลงานได้รับการจดอนุสิทธิบัตรหรือสิทธิบัตร หรือเป็นผลงานทางวิชาการรับใช้สังคมที่ผ่านการประเมินตำแหน่งทางวิชาการแล้วผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ ดำหรือหนังสือที่ใช้ในการขอผลงานทางวิชาการและผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว โดยมีวิธีการคิดดังนี้

**เกณฑ์มาตรฐาน**

โดยการแปลงค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยเป็นคะแนนระหว่าง 0-5 เกณฑ์แบ่งกลุ่มตามสาขาวิชาดังนี้

**1. เกณฑ์เฉพาะคณะ กลุ่ม ค 2****กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดไว้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

**กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดไว้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 20 ขึ้นไป

**สูตรการคำนวณ**

1. คำนวณค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยตามสูตร

ผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำและนักวิจัย	x 100
จำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยทั้งหมด	

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำและนักวิจัย	x 5
ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5	

กำหนดระดับคุณภาพผลงานทางวิชาการดังนี้

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพ
0.20	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ
0.40	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือในวารสารทางวิชาการระดับชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล ตามประกาศ ก.พ.อ.หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 แต่สถาบันนำเสนอสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ กพอ./กกอ. ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ออกประกาศ - ผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร
0.60	บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2
0.80	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ ระดับนานาชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูลตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 แต่สถาบันนำเสนอสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ กพอ./กกอ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ออกประกาศ (ซึ่งไม่อยู่ใน Beall's list) หรือตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1
1.00	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการระดับนานาชาติที่ปรากฏในฐานข้อมูลระดับนานาชาติตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงาน ได้รับการจดสิทธิบัตร</li> <li>- ผลงานวิชาการรับใช้สังคมที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว</li> <li>- ผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ</li> <li>- ผลงานค้นพบพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ที่ค้นพบใหม่และได้รับการจดทะเบียน</li> <li>- ตำราหรือหนังสือหรืองานแปลที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว</li> <li>- ตำราหรือหนังสือหรืองานแปลที่ผ่านการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การประเมินตำแหน่งทางวิชาการแต่ไม่ได้้นำขอรับการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ</li> </ul>

การส่งบทความเพื่อพิจารณาคัดเลือกให้นำเสนอในการประชุมวิชาการต้องส่งเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) และเมื่อได้รับการตอบรับและตีพิมพ์แล้ว การตีพิมพ์ต้องตีพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

#### กำหนดระดับคุณภาพงานสร้างสรรค์ ดังนี้

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพ
0.20	งานสร้างสรรค์ที่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ online
0.40	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับสถาบัน
0.60	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับชาติ
0.80	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ
1.00	งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับภูมิภาคอาเซียน/นานาชาติ

ผลงานสร้างสรรค์ทุกชิ้นต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการที่มีองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีบุคลากรภายนอกสถาบันร่วมพิจารณาด้วย

**หมายเหตุ:** ตำราหรือผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคลเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.16 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การบริการวิชาการเป็นภารกิจหลักอีกอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และการบริการวิชาการที่สถาบันจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคม โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคม
2. กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยมีความร่วมมือระหว่างคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า
3. จัดทำแผนบริการวิชาการ โดยมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 2
4. ทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันตามข้อ 3 โดยมีจำนวนอาจารย์เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของอาจารย์ทั้งหมดของสถาบัน ทั้งนี้ต้องมีอาจารย์มาจากทุกคณะ
5. มีการติดตามประเมินผลสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม
6. มีการนำผลการประเมินในข้อ 5 เสนอต่อคณะกรรมการของหน่วยงานและนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการวิชาการในปีถัดไป

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.17 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ความสามารถในการให้บริการทางวิชาการในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ สังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน พิจารณาได้จาก (1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ (2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. หน่วยงานมีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน
2. หน่วยงานมีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยวิชาชีพ
3. หน่วยงานมีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม
4. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ
5. หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



### ตัวบ่งชี้ที่ 5.18 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและที่ค้นคว้า ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หนึ่งของสถานศึกษา คือการเอื้อโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างเต็มตามศักยภาพของแต่ละคน เมื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาหาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา การเรียนการสอน การทำวิจัย ได้ดี ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนจึงสามารถศึกษาค้นคว้า ทำสื่อการสอนและนำเสนอผ่านจอ (Screen) หน้าห้องเรียน หรือห้องประชุม หรือ ผ่านจอคอมพิวเตอร์ (Monitor) ของผู้เรียน ได้โดยสะดวก โปรแกรมของบางวิชา ผู้เรียนสามารถ นำแผ่นโปรแกรมซึ่งบรรจุไว้ในจานบันทึก โปรแกรม (Disc) นำไปเรียนหรือศึกษาด้วยตนเองที่บ้านหรือที่อื่นได้ด้วย คิดค้นบางเรื่องก็สามารถนำมาถามอาจารย์ผู้สอนได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ นำมาประมวลและวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการจัดการสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน (P)
2. มีการดำเนินงานเพื่อจัดหาและพัฒนาสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนอย่างเพียงพอและเหมาะสม (D)
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานการจัดการสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละคณะ/สถาบัน/หน่วยงาน (C)
4. มีการนำผลการประเมินการจัดการสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (A)
5. มีการนำข้อมูล/ผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนการจัดหา/พัฒนาสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนขององค์กรที่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน (A)

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.19** มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ  
ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการสนับสนุนทรัพยากรและทางด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ เช่น เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสืบค้นข้อมูลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ หรืองานบริการวิชาการ บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการพัฒนาห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่ก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นส่งเสริมการเรียนรู้ด้านปฏิบัติ/ค้นคว้าตามอรรถาธิบาย (P)
2. มีการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ตามแผนการพัฒนาห้องสมุด (D)
3. มีการประเมินการให้บริการห้องสมุด ด้านการสื่อสาร/ให้การเรียนรู้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละคณะ/สถาบัน/หน่วยงาน (C)
4. มีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ที่จัดไว้ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างเป็นระบบ (C)
5. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการรวมทั้งการพัฒนา/ปรับปรุงการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง (A)

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.20 ประสิทธิภาพของการให้บริการ**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

มีการจัดทรัพยากร สภาพแวดล้อม และระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพันธกิจในการจัดการศึกษา เน้นการปฏิบัติ และนักศึกษาอย่างเพียงพอ

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีแผนการพัฒนาการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (P)
2. มีการพัฒนาการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (D)
3. มีการประเมินการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความเร็ว เสถียรภาพ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระดับความปลอดภัย ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (C)
4. มีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ (C)
5. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการรวมทั้งมีระบบการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง (A)

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.21 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้รับบริการเสนอให้ปรับปรุง

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

#### สูตรการคำนวณ

ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	x 100
ข้อร้องเรียนทั้งหมด	

#### ตัวอย่าง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ ผู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ด ฯลฯ จำนวน 10 รายการ โดยสำนักฯ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวน 7 รายการ สามารถแก้ไขได้ 7 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70 ดังนี้

$7 \times 100$	= 70%
10	

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ 40 – 49	ร้อยละ 50 – 59	ร้อยละ 60 – 69	ร้อยละ 70 – 79	ร้อยละ 80 ขึ้นไป

## บทที่ 5

### แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน

หน่วยงานต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องในระดับชาติด้วย เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประเทศกำหนด และมุ่งสู่เป้าหมาย จุดเน้น จุดเด่น หรือเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

การวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูล ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังกล่าว อย่างน้อยต้องครอบคลุมระดับหลักสูตร ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสอดคล้องกับระดับมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานต้องควบคุมให้มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะๆ โดยมีกลไกการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น มีผู้รับผิดชอบ/ผู้บริหาร/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม เมื่อครบหนึ่งปีการศึกษาต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนากฎการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

มหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีองค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 29 ตัวบ่งชี้ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีจำนวนตัวบ่งชี้แตกต่างกันตามพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน และหน่วยงานสามารถกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงานเพิ่มเติมได้

## การสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พิจารณาดังนี้

คะแนนรวมเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ =

คะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมด
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด

ซึ่งการแปลผลจะเป็นการอธิบายว่า

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

ตัวอย่าง เช่น หน่วยงานมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และมีคะแนนรวมของทุกตัวบ่งชี้เท่ากับ 40

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเฉลี่ย} &= \frac{40}{11} \\ &= 3.63 \quad \text{การดำเนินงานอยู่ในระดับดี} \end{aligned}$$

## บทที่ 6

## หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1.1 มีการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน 1.2 รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 1.3 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน	2.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance scorecard 2.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปี ครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน 2.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติการประจำปี
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี	3.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี 3.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้เข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายอันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา	<p>4.1 มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหารในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง</p> <p>4.2 หลักฐานที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงาน เช่น รายงานการประชุม</p>
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด	5.1 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้บรรจุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา	6.1 มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีต่อไป	<p>7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับมาและมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ</p> <p>7.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p>



## องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อนด้านบุคลากรและความต้องการของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสมรรถนะหลักหรือวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานและครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p>	<p>1.1 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อย 5 ปีข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของหน่วยงาน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ และการพัฒนางานประจำ กำหนดแผน การจ้างงานและวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีให้เข้ามาสู่กระบวนการคิดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในสถาบัน</p> <p>1.2 ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรม (training needs) ของบุคลากร เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้</p> <p>1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศและฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>1.4 ข้อมูลป้อนกลับของผลการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงานและใช้เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม</p> <p>1.5 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไข แผนพัฒนาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของหน่วยงาน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด</p>	<p>2.1 มีการวิเคราะห์ งาน (job analysis) โดยกำหนดให้ มีคำอธิบายลักษณะงาน (job description) การระบุคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่ง (job specification) รวมทั้งความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจในงาน</p> <p>2.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (job evaluation) ที่มี รูปแบบชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน (career path) ของบุคลากรทุกกลุ่ม วิเคราะห์ปริมาณการ เข้า – ออก ของบุคลากรแต่ละกลุ่มและพิจารณา หาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผล</p> <p>2.3 มีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้ เป็นไปตามแผน และเส้นทางเดินของตำแหน่งงานที่กำหนด รวมทั้งติดตาม ตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่าง ต่อเนื่อง</p>
<p>3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญ กำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บุคลากร ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>3.1 สร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ตั้งแต่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน การสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน</p> <p>3.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนการเสนอขอรับรางวัลของ บุคลากรสายสนับสนุน เช่น มีการติดตามข้อมูลแหล่งให้ รางวัลต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรสายสนับสนุน ทราบโดยเร็ว มีการกระตุ้นและช่วยเหลือผู้ที่มีศักยภาพเพื่อ ขอรับรางวัลในด้านต่างๆ เช่น ช่วยจัดทำเอกสารการขอรับ รางวัล ประสานงาน ในกระบวนการขอรับรางวัลหรืองาน ชุกรการอื่นๆ</p> <p>3.3 มีการยกย่องให้เกียรติผู้ได้รับรางวัลโดยวิธีการต่างๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ผลงานที่ได้รับรางวัลทั้งภายในและภายนอก สถาบัน จัดบรรยากาศพิเศษเพื่อเป็นเกียรติ พิจารณาความดี ความชอบเป็นกรณีพิเศษ</p> <p>3.4 มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกัน เปิดโอกาสให้ ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมมือใน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>การทำงาน มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีและพัฒนาการทำงานร่วมกัน</p> <p>3.5 มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร ทั้งในเชิงป้องกันและส่งเสริม มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนด้านสถานที่ออกกำลังกาย สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพ</p>
<p>4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>4.1 ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกการติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เป็นต้น</p>
<p>5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ</p>	<p>5.1 หน่วยงานจัดให้มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณและกิจกรรมส่งเสริมการปลูกฝังจรรยาบรรณแก่บุคลากรสายสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนามูลนิธิสายสนับสนุน</p>	<p>6.1 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและการพัฒนามูลนิธิสายสนับสนุนตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและการพัฒนามูลนิธิสายสนับสนุน โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของสถาบัน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนามูลนิธิสายสนับสนุนในรอบปีถัดไป</p>

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
7. มีการนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหาร การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	<p>7.1 นำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>7.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามระยะเวลาที่กำหนด</p>

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยในรอบปีการศึกษา  
 บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา หมายถึง บุคลากร ที่หน่วยงานสนับสนุนหรืออนุญาตให้ไปศึกษาต่อไป  
 การฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน จะไม่นับซ้ำ แม้ว่าบุคคลนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้น

รอบระยะเวลา : รอบปีการศึกษา

ข้อมูลที่ต้องการ :

1. จำนวนบุคลากรในปีการศึกษานั้น ทั้งที่ปฏิบัติงานจริง และลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งในประเทศหรือต่างประเทศในปีการศึกษานั้น
3. ตารางสรุปจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ
4. เอกสาร/บันทึก/หนังสืออนุมัติให้เข้าร่วมรับการพัฒนา
5. รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/เสวนา ฯลฯ
6. หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม (ถ้ามี)

ตัวอย่าง ตารางการจัดเก็บข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	วันเดือนปี	ชื่อการอบรม/ สัมมนา	หน่วยงานที่จัด	การใช้ ประโยชน์/ การได้รับ รางวัล	หลักฐาน อ้างอิง
1						
2						
3						

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความเสี่ยงด้านแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน</li> <li>● ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>● ความเสี่ยงด้านทรัพยากร</li> <li>● ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน</li> <li>● ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล</li> <li>● ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</li> <li>● ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน</li> </ul>	<p>1.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน</p> <p>1.2 ประเมินความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านชื่อเสียง คุณภาพการให้บริการ รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของสถาบันเป็นสำคัญ</p> <p>1.3 ปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น</p> <p>1.4 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากรisk โดยแสดงเป็นรายงานผลการวิเคราะห์และระบุปัจจัยความเสี่ยง</p> <p>1.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง</p>
<p>2. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1</p>	<p>2.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้</p> <p>2.2 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านของโอกาสและผลกระทบ</p> <p>2.3 การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากความรู้ที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน</p> <p>2.4 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยง ให้ประเมินจากความรุนแรง ถ้ามีเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>ให้บริการของหน่วยงาน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น</p> <p>2.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนและ/หรือมาตรการบริหารความเสี่ยง</p> <p>2.6 บันทึกข้อความการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนและ/หรือมาตรการบริหารความเสี่ยงไปยังกองนโยบายและแผน</p>
<p>3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก โดยดำเนินการตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บริหารของหน่วยงาน</p>	<p>3.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการ หรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>3.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยง โดยใช้เทคนิค 4T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คุณค่า)</p>
<p>4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>4.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>4.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p>
<p>5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p>	<p>5.1 แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการ ความเสี่ยงและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบายหรือสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในหน่วยงานและจากหน่วยงานกำกับ</p>

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาและครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน	<p>1.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่ มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งผู้่อักตักยัดใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ ในการกำหนด แผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการ จัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่ เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไป ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน</p> <p>1.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้น เรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายใน เป็นหลัก รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่หน่วยงานมุ่งเน้น ตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน เทคนิคการ เพิ่มผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการภายในหน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>1.4 รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการ กำหนดประเด็นความรู้</p>
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของ หน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ในข้อ 1	<p>2.1 มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.2 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการ ปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของบุคลากร โดยเฉพาะด้านการ ให้บริการ การปฏิบัติงานตามภารกิจที่สะท้อนอัตลักษณ์ของ หน่วยงาน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ใน กระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาคุณภาพผลการดำเนินงาน</p>
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่	3.1 หน่วยงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มี ผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการและผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้ง ผลงานด้านอื่นๆ ที่หน่วยงานมุ่งเน้นมาถ่ายทอดความรู้



เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	<p>เคล็ดลับ หรือนวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว</p> <p>3.2 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติ และเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่</p>
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดใน ข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge)	4.1 บันทึกความรู้จากประเด็นที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	<p>5.1 ผู้รับผิดชอบควรวิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>5.2 ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน</p> <p>5.4 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p>

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม  
อย่างน้อย 1 ครั้ง**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** ผลผลิต/ผลลัพธ์

**ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง**

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยในรอบปีการศึกษา

บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง บุคลากร สายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เช่น งานประเพณีสงกรานต์ งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานลอยกระทง งานทำบุญตักบาตร เป็นต้น

ทั้งนี้ จะไม่นับซ้ำ แม้ว่าบุคคลนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้น

รอบระยะเวลา : รอบปีการศึกษา

**ข้อมูลที่ต้องการ :**

1. จำนวนบุคลากรในปีการศึกษานั้น ทั้งที่ปฏิบัติงานจริง และลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย
3. ตารางสรุปจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
4. เอกสาร/บันทึก/หนังสืออนุมัติให้เข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/เสวนา ฯลฯ

## องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

## ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีแนวทางจัดทำทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายที่เป็นไป ตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้</p>	<p>1.1 มีแนวทางการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมกับลักษณะของค่าใช้จ่ายหรือเงินทุนและเพียงพอ สำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>1.2 มีแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้าและได้รับการยอมรับโดยทั่วไปของประชาคม ในกรณีที่มีหลักเกณฑ์ในการจัดสรรทรัพยากรอยู่แล้วควรมีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน</p> <p>1.3 มีแผนการจัดทำทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอ สำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีแผนใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจะ ทำให้รายได้รายจ่าย เป็นไปอย่างเหมาะสม</p>
<p>2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ เพื่อการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร</p>	<p>หน่วยงานอาจจะมีวิธีการและหลักการในการทำงานงบประมาณประจำปีที่แตกต่างกันได้ แต่อย่างไรก็ตามหลังจากได้มีการจัดทำงบประมาณประจำปีเสร็จแล้วก่อนที่จะนำงบประมาณประจำปีเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ควรได้มีการวิเคราะห์การใช้จ่ายของเงินตามงบประมาณในด้านต่างๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนดไว้ในแต่ละปีมากน้อยเพียงใด</li> <li>2. เมื่อวิเคราะห์ตามภารกิจของหน่วยงานแล้ว งบประมาณประจำปีในแต่ละภารกิจมีความเพียงพอมากน้อยเพียงใด</li> <li>3. เมื่อวิเคราะห์ตามแผนการพัฒนาหน่วยงานแล้ว งบประมาณประจำปีสำหรับการพัฒนามูลฐานมีความเหมาะสมตามนโยบายมากน้อยเพียงใด</li> </ol>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.1 มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่อย่างน้อยประกอบด้วยงบรายรับ ค่าใช้จ่ายและงบดุลอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง เพื่อจะได้รู้ถึงสถานะของเงินรายได้ หักค่าใช้จ่ายแล้วหน่วยงานมีงบประมาณเหลือเพียงพอ ที่จะใช้ในกิจกรรมของหน่วยงานในช่วงถัดไป มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน และคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	4.1 จัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน เป็นรายงานที่แจ้งให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ได้ใช้จ่ายเงินตามแผนหรือไม่และได้ใช้จ่ายเงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธ์จากการทำงานอย่างไรบ้าง มีงบประมาณเหลือจ่ายในแต่ละแผนเท่าไร
5. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด	5.1 หน่วยงานที่มีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบภายนอกอยู่แล้ว หากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินไม่ได้เข้าตรวจสอบเป็นประจำทุกปี ควรจัดให้มีผู้ตรวจสอบภายนอกเข้าตรวจสอบตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด
6. ผู้บริหารของหน่วยงานมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงิน ไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	6.1 ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจช่วยในการติดตามการใช้จ่ายเงิน จัดทำรายงานต่างๆ ที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน 6.2 มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงานตามแผนที่กำหนด

## องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ

## ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและการพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการให้มีการดำเนินการตามระบบที่กำหนด</p>	<p>1.1 หน่วยงานควรรู้ระบบประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด หรือพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน โดยอาจบูรณาการระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ</p> <p>1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน การดำเนินการตามแผนการตรวจสอบ ประเมินและการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การดำเนินการกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน หน่วยงานย่อย จนถึงระดับผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคล</p>
<p>2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน</p>	<p>2.1 คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</p> <p>2.2 มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดการประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม</p> <p>2.3 มีกลไกเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหน่วยงานย่อย ระดับหน่วยงาน ถึงระดับสถาบัน เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่หน่วยงานกำหนด</p> <p>2.4 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ</p>	<p>3.1 หน่วยงานอาจกำหนดมาตรฐานและกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของหน่วยงานเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ขัดกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐาน และกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3.2 ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติมขึ้นตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ควรชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วน ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์</p> <p>3.3 เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของ ตัวบ่งชี้ต่างๆ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ</li> <li>2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา</li> <li>3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)</li> </ol>	<p>4.1 มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วน โดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ</p> <p>4.2 มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</p> <p>4.3 มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพที่มีข้อมูลครบถ้วน เสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา พร้อมทั้งเสนอมาตรการและแผนเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแต่ละปี โดยส่งรายงานให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและเปิดเผยต่อสาธารณชน</p>
<p>5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน</p>	<p>5.1 หน่วยงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์นำผลจากการประเมินคุณภาพ มาตรการ และแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปี ไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับคณะกรรมการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรง หรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้</p>

## องค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพภายใน
2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	2.1 เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และแผนปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานจากผลการประเมิน ปีที่ผ่านมา (Improvement Plan)
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	3.1 เอกสารหรือรายงานการประชุมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.1 มีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดโดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น รอบ 6 เดือน, 12 เดือน
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.1 ข้อมูลที่รายงานในตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานรับผิดชอบ มีความถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้องกับข้อมูลตัวบ่งชี้อื่นๆ ซึ่งเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย
6. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	6.1 มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ และสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงานย่อย หน่วยงาน และสถาบัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. จัดบริการให้คำปรึกษา และแนวการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาภายในสถาบัน	<p>1.1 หน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลด้านสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต ข้อมูลด้านการเรียน ข้อมูลครอบครัว และบุคคลที่สถาบันสามารถ ติดต่อเมื่อนักศึกษามีปัญหา</p> <p>1.2 หน่วยงานมีระบบการตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาหรือแนวทางการศึกษาที่เหมาะสมทำให้อาจารย์สามารถดูแลนักศึกษาได้ทั่วถึง มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษาในความดูแลใกล้ชิด เน้นการพัฒนาผู้เรียนเป็นรายบุคคล มีการประชุมระหว่างอาจารย์ทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีปัญหา เน้นการให้บริการความช่วยเหลือนักศึกษาในรูปแบบของการ ป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา</p> <p>1.3 มีหน่วยให้บริการหรือให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาชีวิต โดยมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องร้องทุกข์ของนักศึกษาที่ขอใช้บริการตลอดเวลา อาจมีการจัดบริการสายด่วน (hotline) สำหรับให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาวิกฤติและต้องการความช่วยเหลือด่วน และมีระบบการดูแลนักศึกษาในกรณีที่อาจารย์ที่ปรึกษาส่งนักศึกษามารับบริการ</p> <p>1.4 มีระบบการส่งต่อการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักศึกษา ไปยัง โรงพยาบาลหรือหน่วยให้บริการเฉพาะทางในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาที่รุนแรงเกินความสามารถของหน่วยงานที่จะดูแลได้</p> <p>1.5 ผู้เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกระดับมีระบบการติดตามผลการช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่นักศึกษา จนสามารถแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้สำเร็จ</p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>1.6 มีการจัดประชุมพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบการดูแลนักศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และสร้างเครือข่ายการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน</p> <p>1.7 มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับครอบครัวของนักศึกษาเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาของนักศึกษา</p> <p>1.8 มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p>
<p>2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา</p>	<p>2.1 หน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ด เว็บไซต์ สำหรับประกาศข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา เช่น ข้อมูลทุนการศึกษา ทุนวิจัย การรับสมัครงาน ข่าวสารวิชาการที่ทันสมัยและที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่นักศึกษาจำเป็นต้องรู้</p> <p>2.2 มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>2.3 มีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร</p>
<p>3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา</p>	<p>3.1 มีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ/คณะวิชา ทั้งในและนอกสถาบัน เพื่อเป็นแหล่งดูงานแหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา และมีการติดตามประเมินคุณภาพของความเป็นแหล่งเรียนรู้ของแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดเตรียมแหล่งฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมต่อไป</p> <p>3.2 มีการจัดกิจกรรมวิชาการหรือกิจกรรมทางสังคม โดยให้นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานเพื่อฝึกทักษะประสบการณ์การทำงานร่วมกัน</p> <p>3.3 มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ</p> <p>3.4 มีระบบการติดตามประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาการและวิชาชีพ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1 – 3 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	<p>4.1 หน่วยงานมีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการทุกด้านแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการประเมินและระยะเวลาในการประเมิน</p> <p>4.2 มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการทุกด้าน และนำเสนอผลการประเมินแก่ผู้รับผิดชอบ และผู้บริหารของหน่วยงาน</p> <p>4.3 คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาควรอยู่ในระดับ 3.51 ขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 5 จึงจะถือว่ามีบริการที่อยู่ในระดับดี หากผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านใดที่ยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่ำกว่า 3.51 คะแนน) ให้ทำการวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา อุปสรรค เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือศิษย์เก่า มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือการปรับปรุงการให้บริการด้วย</p>
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา	<p>5.1 นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทุกระดับ และมีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการในด้านที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>5.2 มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และประเมินคุณภาพของการให้บริการทุกด้านตามแผนที่กำหนด</p> <p>5.3 มีการสำรวจข้อมูลจากนักศึกษา และศิษย์เก่าเพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการที่สถาบันจัดให้ทุกด้านอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาระบบการให้บริการในระยะต่อไป</p>
6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า	6.1 หน่วยงานมีฐานข้อมูลศิษย์เก่า และมีการจัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ จดหมายข่าว ฯลฯ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับศิษย์เก่า เช่น ข้อมูลกิจกรรมการประชุมวิชาการ การสัมมนาความรู้ใหม่ๆ ข้อมูลแหล่ง

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>ทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย การรับสมัครงาน ข่าวสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง</p> <p>6.2 มีการส่งข่าวให้ศิษย์เก่ารับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางวิชาการ เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์เป็นระยะๆ</p> <p>6.3 เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม มีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่นักศึกษาปัจจุบัน และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับศิษย์เก่า</p> <p>6.4 มีช่องทางให้ศิษย์เก่าได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p>

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 กิจกรรมนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบัน โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม</p>	<p>1.1 หน่วยงานมีการกำหนดแผนการส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาที่ชัดเจน ทั้งนี้กิจกรรมการพัฒนานักศึกษามีทั้งที่จัดโดยหน่วยงานหรือจัดโดยองค์กรนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะตามที่กำหนด และสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในแต่ละระดับการศึกษา</p> <p>1.2 มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้หลักตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และตัวบ่งชี้เฉพาะ (ถ้ามี) ที่นอกเหนือจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาจากการทำกิจกรรม</p>
<p>2. ในแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน</li> <li>● กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>● กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีเขียว</li> <li>● กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม</li> <li>● กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม</li> </ul>	<p>2.1 สำหรับการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี หน่วยงานควรส่งเสริมให้นักศึกษาจัดทำแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาที่ดำเนินการโดยนักศึกษาน้อย 5 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีเขียว กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม และกิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม</p> <p>2.2 สำหรับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หน่วยงานต้องส่งเสริมการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษาระดับปริญญาโทหรือเอกอย่างน้อย 2 ประเภทจากประเภทกิจกรรมต่อไปนี้ ได้แก่ กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีเขียว กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม โดยควรมีกิจกรรมวิชาการรวมอยู่ด้วย</p> <p>2.3 การจัดกิจกรรมของนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีหรือบัณฑิตศึกษาทุกกิจกรรมต้องจัดทำข้อเสนอโครงการให้</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>ผู้รับผิดชอบอนุมัติ (อาจารย์ที่ปรึกษา หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาของหน่วยงาน) โดยมีคำอธิบายเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ประกอบด้วยสาระสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของกิจกรรม ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของกิจกรรมที่จัด ลักษณะของกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการประเมินความสำเร็จ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมก่อนหน้ามาใช้ประกอบการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมใหม่</p> <p>2.4 ผู้รับผิดชอบควรให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษาในการปรับปรุงพัฒนาการจัดทำข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะในส่วนของการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน</p>
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา	3.1 หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่นักศึกษาด้านการประกันคุณภาพ และกำหนดเงื่อนไขให้นักศึกษาระบุตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงาน วิธีการประเมินคุณภาพในโครงการหรือกิจกรรมที่นักศึกษาเสนอเพื่อขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือสถาบัน
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป	<p>4.1 หน่วยงาน มีระบบติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด</p> <p>4.2 หน่วยงานกำหนดให้นักศึกษาจัดทำรายงานผลการจัดกิจกรรม และนำรายงานผลการจัดกิจกรรมมาสังเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพรวมของกิจกรรมและผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาในแต่ละรอบปี</p> <p>4.3 หน่วยงานมีการติดตามประเมินความรู้ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ระบบประกันคุณภาพในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา จากรายงานผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษา</p> <p>4.4 หน่วยงานมีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของนักศึกษา เพื่อจัดทำแผนการจัดกิจกรรมนักศึกษาในปีต่อไป</p>
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	<p>5.1 มีระบบติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด</p> <p>5.2 หน่วยงานกำหนดให้นักศึกษาจัดทำรายงานผลการจัดกิจกรรม และนำรายงานผลการจัดกิจกรรมมาสังเคราะห์</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>เพื่อให้เห็นภาพรวมของกิจกรรมและผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาในแต่ละรอบปี</p> <p>5.3 หน่วยงานมีการติดตามประเมินความรู้ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ระบบประกันคุณภาพในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา จากรายงานผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษา</p> <p>5.4 หน่วยงานมีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของนักศึกษา เพื่อจัดทำแผนการจัดกิจกรรมนักศึกษาในปีต่อไป</p>
<p>6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา</p>	<p>6.1 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินความสำเร็จของการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาและผลการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนไปใช้ในการวางแผนการพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการวิเคราะห์คุณลักษณะของนักศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในด้านที่ยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร</p> <p>6.2 หน่วยงานนำเสนอผลให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับรับรู้ และมีการระดมความคิดในการพัฒนานักศึกษาให้มีลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติผ่านกิจกรรมนักศึกษา</p>

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 มาตรการประหยัดพลังงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหรือมีการมอบหมายให้ มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ	1.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านมาตรการประหยัดพลังงาน
2. มีแผนการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ	2.1 แผนการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน โดยในแผนต้องประกอบด้วยตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ
3. มีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน	3.1 กระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน
4. มีการดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนพร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	4.1 รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินงานปีต่อไป	5.1 แผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์ทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการ เช่น การซ่อมบำรุง การปรับปรุงอาคารสถานที่ การปรับแต่งภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัย	1.1 รายงานการซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ และการปรับปรุงอาคารสถานที่ การปรับแต่งภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัย
2. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา	2.1 รายงานการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือภาพถ่ายในการให้บริการ
3. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องระบบประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.1 แบบสอบถาม/สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
4. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	4.1 แบบสอบถาม/สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อุปกรณ์ทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ	5.1 มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการมาพัฒนาการดำเนินงาน โดยแสดงหลักฐานเป็นภาพถ่ายในการดำเนินการปรับปรุงพัฒนา หรือรายงานการประชุมที่มีวาระของการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อุปกรณ์ทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้



**ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีนโยบายการสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และนำนโยบายสู่การปฏิบัติในหน่วยงานเพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและมีฐานข้อมูลเป็นฐานเดียวกันและสามารถกำกับติดตามได้ เช่น ระบบงานการวางแผนการดำเนินงานการปรับปรุงของหลักสูตร ระบบการจัดการรายเรียนตารางสอน	1.1 นโยบายการสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน 1.2 มีการนำนโยบายสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม 1.3 มีคณะกรรมการกำกับติดตามการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน
2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศตามภารกิจของหน่วยงานอย่างน้อยต้องครอบคลุมการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การกำกับติดตามการพัฒนาและบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนตารางสอน ระบบการวางแผนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน	2.1 ระบบสารสนเทศตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น การรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การกำกับติดตามการพัฒนาและบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน เป็นต้น
3. มีบันทึกและตรวจสอบข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วย การสอบทานข้อมูล การกำกับติดตาม การตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกับฐานข้อมูลหลักได้อย่างเป็นปัจจุบัน	3.1 ระบบการกำกับติดตามตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
4. มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เช่นรายเดือน รายไตรมาส นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อร่วมกันพิจารณาและกำกับติดตามและสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในปีต่อไปได้	4.1 รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับการติดตามการดำเนินงาน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน เช่นการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การกำกับติดตามการพัฒนาและบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน
5. มีการประเมินผลการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและนำผลมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล มีการนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้น ความต้องการในระบบงานต่างๆ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบให้ดีขึ้น และมีระบบการติดตามการใช้งานและแจ้งปัญหาที่เกิดจากระบบงาน พิจารณาในที่ประชุมของคณะกรรมการ	5.1 แบบสอบถาม/สำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความพึงพอใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการรับสมัครนักศึกษา , ความพึงพอใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการลงทะเบียน, ความพึงพอใจระบบสารสนเทศทางด้านหลักสูตร เป็นต้น

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
ประจำหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพประสิทธิภาพการ ใช้งานของระบบให้มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมใช้งานต่อไป	5.2 รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับการนำปัญหา และข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจและมีการ ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.7 ระดับความสำเร็จของการจัดส่งฐานข้อมูลนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง

1. รายงานการส่งฐานข้อมูลนักศึกษาต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สกอ.

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.8 ระบบและกลไกสนับสนุนการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการสนับสนุนการเปิดหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษาและดำเนินการตามระบบที่กำหนด	1.1 ระบบและกลไกการเปิดหลักสูตรใหม่และการปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดย สกอ.
2. หน่วยงานมีระบบและกลไกสนับสนุนการปิดหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษาและดำเนินการตามระบบที่กำหนด	2.1 ระบบและกลไกการปิดหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดย สกอ.
3. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามให้ทุกหลักสูตรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	3.1 ระบบและกลไกการติดตามการบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์
4. หน่วยงานมีระบบและกลไกสนับสนุนให้มีการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรอย่างน้อยตามกรอบเวลาที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ	4.1 ระบบและกลไก การประเมินหลักสูตรตามกรอบเวลาที่กำหนด
5. หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อ 1 - 4 และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป	5.1 รายงานประเมินผลการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเปิดหลักสูตรใหม่</li> <li>● การปิดหลักสูตร</li> <li>● การบริหารหลักสูตร</li> <li>● การประเมินหลักสูตร</li> </ul> 5.2 รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับการนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการสำรวจ มาปรับปรุงการดำเนินงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.9 กระบวนการปรับปรุงจากผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	1.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
2. มีการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	2.1 แผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
3. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงได้ร้อยละ 80	3.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
4. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงได้ร้อยละ 100	4.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
5. สามารถดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายของแผนการปรับปรุงจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่ามากกว่าปีที่ผ่านมา	5.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.10 ระบบและกลไกการรับนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีกระบวนการรับนักศึกษาที่หลากหลาย โดยเปิดโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	1.1 กระบวนการรับนักศึกษาใหม่
2. มีการกำกับกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาใหม่ให้เป็นไปตามนโยบายและกำหนดการรับนักศึกษา	2.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาใหม่
3. มีกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาที่เหมาะสม เชื่อถือได้ โปร่งใส เปิดเผย และเป็นธรรมกับนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน	3.1 กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. มีการวิเคราะห์ผลการรับสมัครนักศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายการรับนักศึกษาในปีต่อไป	4.1 รายงานผลการวิเคราะห์การรับสมัครนักศึกษา
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการรับนักศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย	5.1 กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับนักศึกษา

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ตัวบ่งชี้ที่ 5.11 ระบบและกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการปฏิบัติหน้าที่การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร	1.1 คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
2. มีการจัดทำแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนด	2.1 แผนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตามคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
3. มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	3.1 ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
4. มีการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร	4.1 รายงานการสังเคราะห์ข้อมูลหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร
5. มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีต่อไป	5.1 รายงานการประชุมที่มีวาระของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร 5.2 รายงานการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.12 ระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดแนวปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ	1.1 แนวปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
2. มีการให้ความรู้และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย	1.2 ข้อมูลหรือรายงานที่เกี่ยวกับการให้ความรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดตามการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
3. มีการรวบรวมข้อมูลผลดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในระดับหลักสูตร	1.3 ข้อมูลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในระดับหลักสูตร
4. มีการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ	1.4 รายงานการประเมินและวิเคราะห์ การดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
5. มีการนำผลมาวางแผนการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ	5.1 แผนการดำเนินงานปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินและวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ตามแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นตามระบบที่กำหนด	1.1 ฐานข้อมูลนักวิจัย 1.2 ระบบการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 1.3 แผนการวิจัยของมหาวิทยาลัย 1.4 ระบบการติดตามผลการดำเนินงานวิจัย
2. สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในประเด็นต่อไปนี้ (1) แหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (2) กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงงานสร้างสรรค์ และวารสารวิจัย	2.1 ข้อมูลการสนับสนุนแหล่งค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2.2 กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงงานสร้างสรรค์ 2.3 รายชื่อวารสารวิจัย
3. จัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	3.1 ประกาศทุนการจัดสรรงบประมาณ และแนวปฏิบัติการขอรับทุนจากกองทุนสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย 3.2 รายชื่อผู้รับทุนวิจัย
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ	4.1 รายชื่อนักวิชาการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณในการนำเสนอผลงานวิจัย 4.2 รายชื่อนักวิชาการและรายชื่อผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
5. มีการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนยกย่องอาจารย์และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ดีเด่น	5.1 ประกาศการให้เงินรางวัลสนับสนุนนักวิจัยดีเด่น 5.2 ประกาศการให้เงินรางวัลสนับสนุนและส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความวิชาการ 5.3 รายชื่อนักวิจัยที่ได้รับเงินรางวัลสนับสนุนและส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความวิชาการ
6. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	6.1 คู่มือแนวปฏิบัติการยื่นขอจดสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย



**ตัวบ่งชี้ที่ 5.14 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ****ชนิดของตัวบ่งชี้ :** ผลผลิต/ผลลัพธ์**ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง**

1. ตารางสรุปจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.15 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำ****ชนิดของตัวบ่งชี้ :** ผลผลิต/ผลลัพธ์**ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง**

1. ตารางสรุปการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ ของอาจารย์ประจำ

**ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณา**

1. การนับผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ของอาจารย์/นักวิจัย จะนับได้เมื่อปรากฏชื่ออาจารย์/นักวิจัยที่ตีพิมพ์ และไม่ใช่งานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาที่อาจารย์เป็นที่ปรึกษา
2. งานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ โดยมีคณาจารย์ต่างสาขาวิชาดำเนินการร่วมกัน สามารถนับได้ทุกสาขาวิชาที่มีชื่ออาจารย์ประจำในสังกัดปรากฏในผลงานที่ตีพิมพ์
3. การนับจำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ให้นับจากวันที่นำผลงานวิจัยมาใช้และเกิดผลชัดเจน โดยที่ผลงานวิจัยจะดำเนินการในช่วงเวลาใดก็ได้ ช่วงเวลาที่ใช้จะเป็นไปตามปีปฏิทิน ในกรณีที่งานวิจัยมีการนำไปใช้ประโยชน์มากกว่า 1 ครั้ง ให้นับการใช้ประโยชน์ได้เพียงครั้งเดียว ยกเว้นในกรณีที่มีการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันชัดเจนตามมิติของการใช้ประโยชน์ที่ไม่ซ้ำกัน

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.16 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคม	1.1 ระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคม
2. กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมโดยมีความร่วมมือระหว่างคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า	2.1 รายชื่อชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการวิชาการแก่สังคม
3. จัดทำแผนบริการวิชาการโดยมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 2	3.1 แผนการบริการวิชาการแก่สังคม โดยมีส่วนร่วมจากชุมชนที่กำหนดไว้
4. ทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันตามข้อ 3 โดยมีจำนวนอาจารย์เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของอาจารย์ทั้งหมดของสถาบัน ทั้งนี้ต้องมีอาจารย์มาจากทุกคณะ	4.1 การดำเนินการตามแผนบริการวิชาการแก่สังคม โดยทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
5. มีการติดตามประเมินผลสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม	5.1 แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบรายงานความก้าวหน้าในการติดตามการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม 5.2 รายงานการติดตามประเมินผลและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม
6. มีการนำผลการประเมินในข้อ 5 เสนอต่อคณะกรรมการของหน่วยงานและนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการวิชาการในปีถัดไป	6.1 รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม 6.2 แผนการพัฒนาตามข้อเสนอแนะต่างๆ อันเนื่องมาจากการประเมินผลความสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.17 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. หน่วยงานมีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาคีรัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน	1.1 แบบสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาคีรัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ
2. หน่วยงานมีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือภาคเอกชน หรือภาคีรัฐ หรือหน่วยวิชาชีพ	2.1 หนังสือความร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับภาคีรัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยวิชาชีพ
3. หน่วยงานมีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม	3.1 รายงานการประเมิน ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคม
4. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ	4.1 การดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่สังคม อันเนื่องมาจากการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคม
5. หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบัน และเผยแพร่สู่สาธารณชน	5.1 มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการบริการวิชาการมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายในและเผยแพร่สู่สาธารณชน

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.18 มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและที่ค้นคว้าด้วยตนเอง อย่างเพียงพอ**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ นำมาประมวลและวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการ จัดสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน (P)	1.1 แบบสำรวจ/แบบสอบถาม ความต้องการใช้งานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
2. มีการดำเนินงานเพื่อจัดหาและพัฒนาสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนอย่างเพียงพอและเหมาะสม (D)	2.1 แผนการจัดหาและพัฒนาสารสนเทศ สำหรับการจัดการเรียนการสอน
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานการจัดการสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละคณะ/สถาบัน/หน่วยงาน (C)	3.1 รายงานการประเมินผลและการดำเนินงานการจัดการสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอนจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน (หน่วยงาน/คณะ/สถาบัน)
4. มีการนำผลการประเมินการจัดการสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบและดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (A)	4.1 ข้อมูลการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศตามข้อเสนอแนะต่างๆ อันเนื่องมาจากการสำรวจ/ประเมินผล
5. มีการนำข้อมูล/ผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนการจัดหา/พัฒนาสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอนขององค์กรที่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน (A)	5.1 แผนการจัดหา/พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.19 มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีแผนการพัฒนาห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่ก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นส่งเสริมการเรียนรู้ด้านปฏิบัติ/ค้นคว้าตามอรรถาธิบาย (P)	1.1 แผนการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
2. มีการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ตามแผนการพัฒนาห้องสมุด (D)	2.1 การดำเนินการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ตามแผนที่กำหนด
3. มีการประเมินการให้บริการห้องสมุด ด้านการสื่อสาร/ให้การเรียนรู้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละคณะ/สถาบัน/หน่วยงาน (C)	3.1 แบบสำรวจ/แบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ 3.2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
4. มีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ให้บริการที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ที่จัดไว้ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างเป็นระบบ (C)	4.1 แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ให้บริการที่มีต่อห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ 4.2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ให้บริการที่มีต่อห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
5. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการรวมทั้งการพัฒนา/ปรับปรุงการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง (A)	5.1 ข้อมูลการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการ

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.20 ประสิทธิภาพของการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. มีแผนการพัฒนากการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (P)	1.1 แผนพัฒนากการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. มีการพัฒนากการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (D)	2.1 หลักฐานเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนากการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ภาพถ่ายที่เกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการหรือรายงานการประชุมซึ่งมีเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนากการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. มีการประเมินการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านความเร็ว เสถียรภาพ ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระดับความปลอดภัย ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (C)	3.1 แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบประเมินการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3.2 รายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. มีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ (C)	4.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการรวมทั้งมีระบบการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง (A)	5.1 รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการ 5.2 รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน 5.3 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.21 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข****ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์****ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง**

1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
2. รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการใช้บริการของหน่วยงานในด้านต่างๆ
3. รายงานการประชุมคณะกรรมการของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ