



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2555

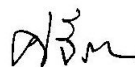


คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

คำนำ

มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในใหม่ตามตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553 และให้ทุกมหาวิทยาลัยดำเนินการตามตัวบ่งชี้ขั้นต่ำดังกล่าว และทางมหาวิทยาลัยได้ประกาศเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงานทำการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน และให้ใช้ตัวบ่งชี้ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ตามความความเกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมองค์ประกอบและตัวบ่งชี้อีกตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อเป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพของหน่วยงาน

ศูนย์บริการการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานขึ้นอันประกอบด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้าน 19 ตัวบ่งชี้ ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน ครอบคลุมมิติด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ดังนั้นศูนย์บริการการศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานตามแนวทางที่มหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนด



(รองศาสตราจารย์ สพญ. ดร.ศจีรา คุปพิทยานันท์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ 1 ภาพรวมของศูนย์บริการการศึกษา	
1. ประวัติความเป็นมา	1
2. ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ 1	
3. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	4
4. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำหน่วยงาน	6
บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา	
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ	7
ภาคผนวก	
1. ภาคผนวก ก รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดตัวบ่งชี้ ฝ่ายที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้	38
2. ภาคผนวก ข ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานต้องให้ข้อมูลในระดับสถาบัน	41

บทที่ 1

ภาพรวมของศูนย์บริการการศึกษา

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้นำร่องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก ๆ และด้วยความเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลแห่งแรกที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เป็นของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มหาวิทยาลัยกำหนดปัจจัยและตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการดังกล่าว แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยและตัวชี้วัดที่เป็นพื้นฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันการศึกษาพึงมี

นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารียังมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของพนักงานในหน่วยงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย

การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานศูนย์บริการการศึกษาในครั้งนี้เป็นการดำเนินการ ครั้งที่ 7 และเป็นดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานของศูนย์บริการการศึกษาจะได้ถ่ายทอดความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการระดมความคิดร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของงานด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ให้ปรากฏในกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์

2.1 ปณิธาน : บริการด้วยคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2.2 วิสัยทัศน์ : ศูนย์บริการการศึกษาเป็นศูนย์บริการด้านทะเบียนและประเมินผลที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับระดับสากล

คำอธิบาย ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานให้บริการด้านการรับนักศึกษา การลงทะเบียน การจัดการรายชื่อนามสกุล การประมวลผลการศึกษา ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เป็นผู้นำด้านงานทะเบียนและประมวลผลที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับระดับสากล

2.3 พันธกิจ: ศูนย์บริการการศึกษาเป็นศูนย์ที่มุ่งมั่นในการให้บริการด้านทะเบียนและประมวลผล เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยยึดหลัก “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ในการให้บริการ

2.4 ภารกิจ :

1. ให้บริการด้านการรับนักศึกษา การลงทะเบียน การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การจัดส่ง การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล
2. พัฒนางานบริการเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม
4. ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น โดยเฉพาะศิลปวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.5 เป้าประสงค์หลัก

1. ศูนย์บริการการศึกษามีขีดความสามารถสูงในการบริหารจัดการด้านงานทะเบียนและประมวลผลภายใต้อัตลักษณ์ “รวมบริการ ประสานภารกิจ”
2. ศูนย์บริการการศึกษาได้รับการยอมรับระดับสากล

คำอธิบายเป้าประสงค์หลัก

1. เพื่อให้ธำรงไว้ซึ่งความเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลชั้นนำ ภายใต้วัฒนธรรมและอัตลักษณ์ที่โดดเด่น มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน อย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านการรับนักศึกษา ด้านทะเบียนนักศึกษา ด้านตารางสอนตารางสอบ ด้านประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ด้านธุรการ เป็นต้น และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ และทุกระบบของการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อให้หน่วยงานได้รับการยอมรับในระดับสากล ในด้านงานทะเบียนและประเมินผล มีผลการประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดีมากถึงดีเยี่ยม

2.6 ยุทธศาสตร์ : ศูนย์บริการการศึกษากำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ 4 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนา จัดทำ และใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการภายใต้ธรรมาภิบาลและหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร

2.7 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ :

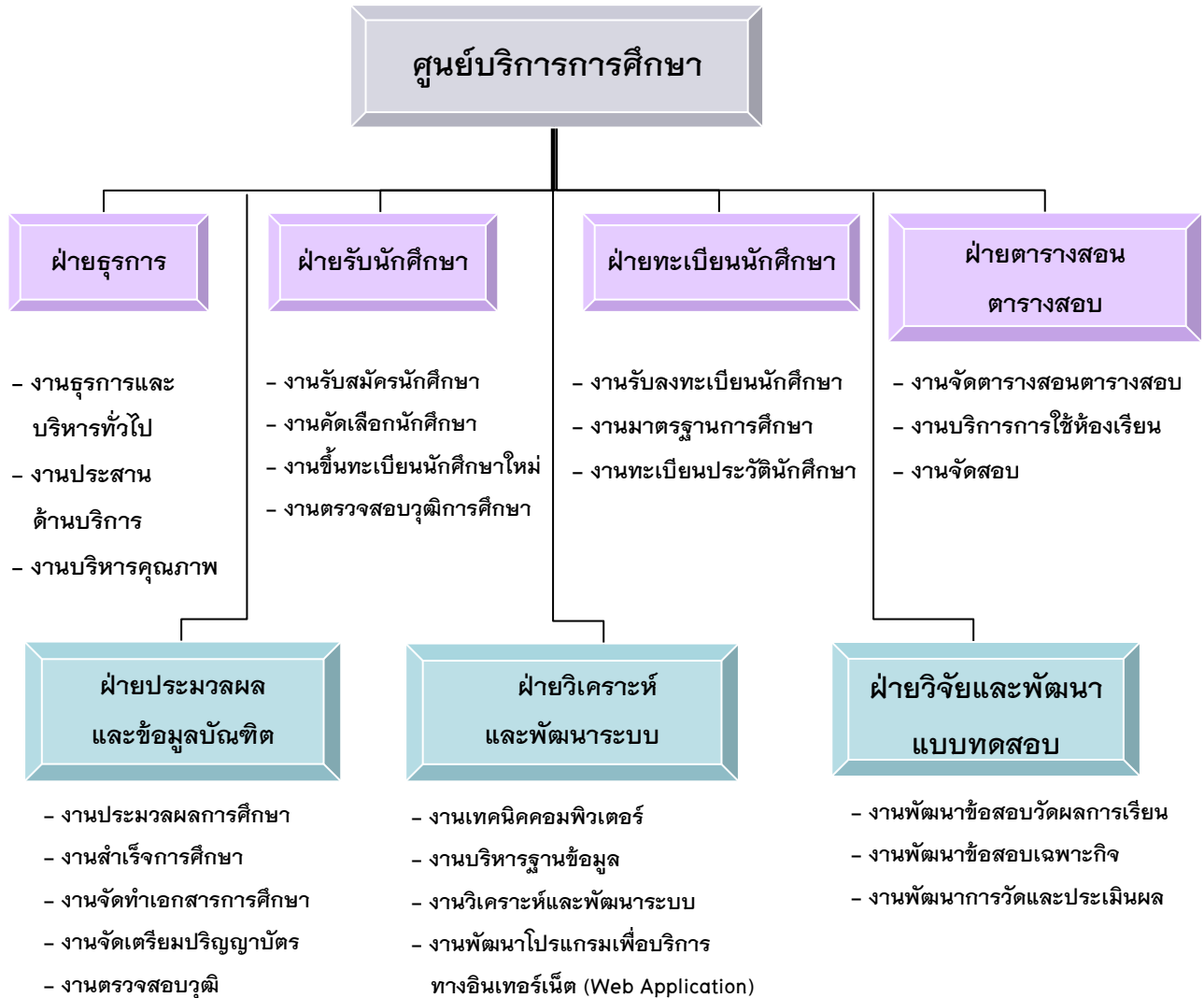
- เป้าประสงค์ที่ 1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ
- เป้าประสงค์ที่ 2 มีผลการประกันคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก
- เป้าประสงค์ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงาน สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- เป้าประสงค์ที่ 4 มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม
- เป้าประสงค์ที่ 5 การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
- เป้าประสงค์ที่ 6 มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- เป้าประสงค์ที่ 7 บุคลากรมีขีดความสามารถสูง

แผนที่ยุทธศาสตร์ศูนย์บริการการศึกษา พ.ศ. 2555-2559

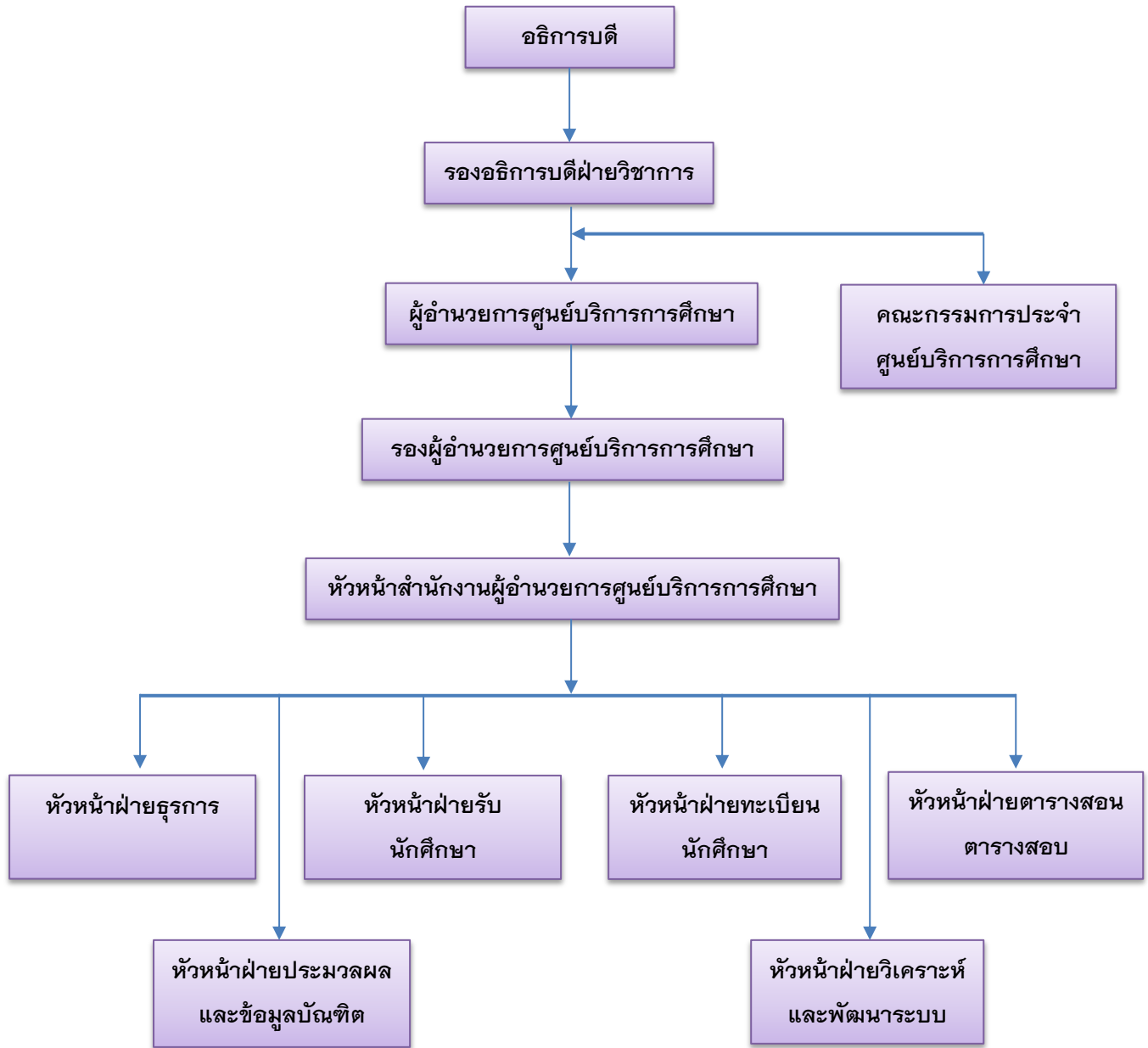
มิติ	แผนที่ทางยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์หลัก
ประสิทธิผล		-ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ
คุณภาพ		-มีผลการประกันคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก -การพัฒนาหน่วยงาน สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
ประสิทธิภาพ		-การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
การพัฒนาองค์กร		-มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม -มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก -บุคลากรมีขีดความสามารถสูง

3. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

3.1 แผนภูมิ โครงสร้างองค์กร



3.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร



4. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำหน่วยงาน เพื่อรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ และเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน คณะทำงานฯ ของ ศูนย์บริการการศึกษา จึงประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | ประธานคณะทำงาน |
| 2. รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | คณะทำงาน |
| 3. หัวหน้าฝ่ายธุรการ | คณะทำงาน |
| 4. หัวหน้าฝ่ายรับนักศึกษา | คณะทำงาน |
| 5. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนนักศึกษา | คณะทำงาน |
| 6. หัวหน้าฝ่ายตารางสอนตารางสอบ | คณะทำงาน |
| 7. หัวหน้าฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต | คณะทำงาน |
| 8. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ | คณะทำงาน |
| 9. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | คณะทำงานและเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำและ/หรือปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน
2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ของหน่วยงาน
3. เตรียความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการตรวจประเมินจากภายในและภายนอก
4. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

บทที่ 2

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ

1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน

1.1 **หลักการ** การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน มีหลักการสำคัญดังนี้

1) ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2) ตัวบ่งชี้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์

3) ตัวบ่งชี้มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

1.2 วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

1.2.1 กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ ร้อยละ 75.51

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{75.51}{100} \times 5 = 3.78$$

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 85 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ ร้อยละ 34.62

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{34.62}{85} \times 5 = 2.04$$

ตัวอย่างที่ 3 กำหนดค่าเฉลี่ยคือ จำนวนเงินวิจัยต่ออาจารย์และนักวิจัย 200,000 บาท เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานได้ 152,500.35 บาทต่อคน

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{152,500.35}{200,000} \times 5 = 3.81$$

ตัวอย่างที่ 4 กำหนดร้อยละ 90 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 92.08

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{92.08}{90} \times 5 = 5$$

หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน สรุปได้ดังนี้

- 1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5
- 2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ดังนี้

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินการ} \times 5}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ของตัวบ่งชี้} \times 5}$$

ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364 เป็น 72.36

3.975 เป็น 3.98

1.2.2 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

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

1.2.3 วิธีการคิดผลการประเมิน

- 1) **รายองค์ประกอบ** นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกัน หาค่าด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ
- 2) **ภาพรวม** นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบมารวมกัน หาค่าด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

2. นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบัน หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

จรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ประมวลความประพฤติที่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนตามที่สภาสถาบันกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อนักศึกษาและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ 10) จรรยาบรรณต่อสังคม

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่าง ๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์การที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียหาย ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามาทำการประมวลผลรวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็น เครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์การมีหลายประเภทในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

หลักธรรมาภิบาล¹ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้²

1) **หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือ

¹ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

² ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

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

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

รวมบริการ ประสานภารกิจ เป็นแนวคิดในการมุ่งใช้ทรัพยากรทุกประเภทและความชำนาญการร่วมกัน ดังนั้น มทส. จึงกำหนดให้หน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกันมีเพียงหน่วยเดียว โดยให้บริการแบบรวมศูนย์เพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน อันก่อให้เกิดความประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ส่วนพัสดุ ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนอาคารสถานที่ อาคารเรียนรวม อาคารเครื่องมือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และกิจการนักศึกษา เป็นต้น ดังนั้น “รวมบริการ ประสานภารกิจ” จึงมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (คำนิยามของ มทส.)

- 1) ลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน (ประสิทธิภาพ)
- 2) ความประหยัด คุ่มค่า (ประหยัด)
- 3) เกิดประโยชน์สูงสุด (ประสิทธิผล)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจที่พิจารณาจากสัดส่วนของผลงานต่อเวลา หรือผลงานต่อจำนวนพนักงาน หรือผลงานต่อเงินที่ใช้ เช่น ประสิทธิภาพสูง หมายถึง ผลงานเท่ากันแต่ใช้คนที้น้อยกว่า หรือใช้เวลาน้อยกว่า หรือใช้งบประมาณที้น้อยกว่า โดยสามารถวัดได้จากการที่บุคลากรในหน่วยงานให้บริการมีความเต็มใจและกระตือรือร้นให้บริการ มีความเข้าใจหลักการ รวมบริการ ประสานภารกิจ เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวมทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการภายในระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ทำให้หลักการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ทำให้การให้บริการ มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขั้นตอนและกระบวนการเพื่อขอรับบริการสั้นและไม่สลับซับซ้อนก่อให้เกิดการใช้งบประมาณ/ ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ มีการร่วมใช้ทรัพยากร ระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน มีการพัฒนาประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การจัดทำระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น (คำนิยามของ มทส.)

ประหยัด (Economy) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ในการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ได้อย่างคุ้มค่าทั้งด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเงินและอื่น ๆ โดยวัดได้จากผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ กระบวนการดำเนินงานมีผู้รับผิดชอบชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ก่อให้เกิดการใช้งบประมาณ/ทรัพยากร อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งหน่วยงานให้บริการมีการปรับปรุงระบบการทำงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการประหยัด (คำนิยามของ มทส.)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่าง ๆ ให้บริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน เสมอภาค และเป็นธรรม วัดได้จากผู้ให้บริการมีความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของตนเอง และของผู้รับบริการ ตลอดจนความเชื่อมโยงในภาพรวมทั้งระบบของมหาวิทยาลัย กระบวนการภายในของหน่วยงานสามารถให้บริการโดยมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะรวมทั้งมีการปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจตอบสนองจุดมุ่งหมายที่เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ด้านคือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ได้เป็นอย่างดี มีความเสมอภาคในการให้บริการ เพราะมีการวิเคราะห์และมีการวางแผนการใช้งบประมาณ/ ทรัพยากร ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงานให้บริการมีบุคลากรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้มีทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม

และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” (ค่านิยมของ มทส.)

หน่วยงาน	หมายถึง	ศูนย์บริการการศึกษา
สถาบัน	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
สภาสถาบัน	หมายถึง	คณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา

3. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์บริการการศึกษามีภารกิจหลัก คือ เป็นศูนย์รวมการบริการด้านงานทะเบียน และประเมินผล เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ให้การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินภารกิจหลักแต่ละด้านต้องคำนึงถึงหลักการของการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ ตลอดจนมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมถึงยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และของชาติ ดังนั้น ในการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา จึงจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ระบุข้างต้น อีกทั้งต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษาก้าวไปอย่างมีคุณภาพในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2555-2564)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานประกันคุณภาพประจำหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : นอกเหนือจากการเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การบริการด้านงานทะเบียน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน ห้องเรียน เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้
2. มีบริการแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาในด้านห้องเรียน อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
5. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ และมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแผนการบำรุงรักษา
6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

หมายเหตุ :

1. ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 ให้นำรวม notebook และ mobile device ต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนการใช้ wifi กับสถาบันด้วย

เกณฑ์การประเมิน :

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา และผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย คือคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา และผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา หากคณะกรรมการประจำศูนย์ของหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ประชาคมมหาวิทยาลัย เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ หรือข้อบังคับมหาวิทยาลัยที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน :

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

หมายเหตุ : หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ของ สมศ.

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานประกันคุณภาพประจำหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมี การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา 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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 :ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานและสถาบันควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

หมายเหตุ :

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการด้านสารสนเทศ โดยนำคอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเข้ามาช่วยในการรับ-ส่ง การรวบรวม และการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน ฯลฯ รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้จ่ายเงิน และการดูแลข้อมูลด้วย

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบซึ่งรวบรวม และมีการจัดการข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ระบบสารสนเทศ มีหลายประเภท เช่น

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ
3. ระบบประมวลผลรายวัน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีนโยบายและ/หรือแผนระบบสารสนเทศ
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยครอบคลุมภารกิจของหน่วยงานและการบริหารจัดการ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและ/หรือภายนอกที่เกี่ยวข้อง

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานร่วมเป็นคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
 - อื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของหน่วยงานตามที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หมายเหตุ :

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือ สู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จ ปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึก เป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดย คณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารของหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามภารกิจของหน่วยงาน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ

- 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ
- 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานประกันคุณภาพภายในประจำหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก

จำนวน 12 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ 12.1 : การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ การเงินและพัสดุ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

1.งานสารบรรณเป็นระบบและกลไกที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยระเบียบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ ต้องมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

2.การเบิกจ่ายเงินสำรองจ่ายต้องดำเนินการภายใต้ระเบียบและประกาศที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด

3.การเบิกจ่ายพัสดุ ต้องดำเนินการเบิกจ่ายให้ผู้รับบริการทันการใช้งาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการให้บริการด้านงานสารบรรณ
2. มีระบบและกลไกการให้บริการด้านการเงินสำรองจ่าย
3. มีระบบและกลไกการให้บริการเบิกพัสดุ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกภาคการศึกษา โดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการตามผลการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายธุรการ

ตัวบ่งชี้ 12.2 : การดำเนินการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ประเภทโควตา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การดำเนินการรับนักศึกษาเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษา โดยฝ่ายรับนักศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่ กำหนดปฏิทินการรับนักศึกษา กำหนดจำนวนรับนักศึกษา จัดทำประกาศรับสมัครดำเนินการรับสมัคร ดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกนักศึกษา เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตาในแต่ละปีการศึกษาพิจารณา ดำเนินการคัดเลือกนักศึกษา เพื่อให้กระบวนการรับนักศึกษาประเภทโควตาของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนการจัดทำประกาศผลการคัดเลือก การดำเนินการจัดกิจกรรมการสัมภาษณ์นักศึกษา ไปจนถึงกระบวนการรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการดำเนินการรับนักศึกษาประเภทโควตา
2. มีระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษาประเภทโควตา
3. มีระบบและกลไกการคัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตา
4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาประเภทโควตา โดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการสมัครตามผลการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายรับนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.3 : การดำเนินการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การดำเนินการรับนักศึกษาเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษา โดยฝ่ายรับนักศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่ กำหนดปฏิทินการรับนักศึกษา กำหนดจำนวนรับนักศึกษา จัดทำประกาศรับสมัครดำเนินการรับสมัคร ประกาศผลการคัดเลือก และขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการดำเนินการรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา
2. มีระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษา
3. มีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัคร ให้เป็นไปตามประกาศฯ
รับสมัคร ก่อนส่งเอกสารการสมัครให้สำนักวิชาดำเนินการคัดเลือกนักศึกษา
4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา
โดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบและกลไกการรับสมัครตามผลการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายรับนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.4 : การดำเนินการลงทะเบียนเรียน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การลงทะเบียนเรียน ได้แก่ การลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา ลดรายวิชา การเปลี่ยนกลุ่ม และการลงทะเบียนเรียนโดยมีเวลาสอบซ้ำซ้อน เป็นหน้าที่หลักของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ ลงทะเบียนเรียนให้กับนักศึกษาให้เป็นไปตามเงื่อนไขของหลักสูตรในแต่ละภาคการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกำหนดการลงทะเบียนเรียนทุกภาคการศึกษา
2. มีระบบและกลไกในการลงทะเบียนเรียน
3. มีระบบตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียนให้เป็นไปตามหลักสูตรและข้อบังคับ
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกภาคการศึกษา โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลประเมินความพึงพอใจปรับปรุงการลงทะเบียนเรียน ในภาคการศึกษาถัดไป

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.5 : ระบบและกลไกในการขอเอกสารการศึกษาออนไลน์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การขอเอกสารออนไลน์ เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ให้สามารถขอเอกสารได้จากภายนอกมหาวิทยาลัย โดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเอกสาร
2. มีระบบและกลไกในการขอเอกสารการศึกษาออนไลน์
3. นักศึกษาสามารถรับเอกสารภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ขอ
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกภาคการศึกษา โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.6 : ระบบและกลไกการจัดตารางสอนตารางสอบ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดตารางสอนตารางสอบเป็นหน้าที่หนึ่งของศูนย์บริการการศึกษาซึ่งฝ่ายตารางสอนตารางสอบทำหน้าที่ประสานดำเนินการ ในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การเปิดรายวิชา จัดตารางสอนตารางสอบ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ในเป็นไปตามหลักสูตรและตามกำหนดการลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการจัดตารางสอนตารางสอบทุกภาคการศึกษา
2. มีระบบและกลไกการเปิด/ปิดรายวิชาตามแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
3. มีคณะทำงานจัดทำตารางสอนตารางสอบ
4. นักศึกษาสามารถทราบตารางสอนตารางสอบได้ก่อนการลงทะเบียนโดยเฉลี่ย 30 วัน
5. มีการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อ 4 ทุกภาคการศึกษา
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดตารางสอนฯ ในภาคการศึกษาถัดไป

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

ตัวบ่งชี้ 12.7 : ระบบและกลไกการตรวจสอบ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การตรวจสอบเป็นหน้าที่หนึ่งของศูนย์บริการการศึกษาซึ่งทำหน้าที่ประสานงานการตรวจสอบในทุกกระบวนการตั้งแต่การจัดห้องสอบ จัดกรรมการคุมสอบ การดำเนินการสอบ ให้เป็นไปตามเกณฑ์และกำหนดการของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีปฏิทินตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบ
2. มีระบบและกลไกการจัดห้องสอบ และจัดกรรมการคุมสอบตามแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่กำหนด
4. นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบโดยเฉลี่ย 12 วัน
5. กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ โดยเฉลี่ย 10 วัน
6. มีการสรุปผลการดำเนินงานการตรวจสอบทุกครั้ง และรายงานให้ผู้บริหารทราบ
7. มีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงพัฒนาระบบการตรวจสอบ

เกณฑ์การประเมิน :

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

ตัวบ่งชี้ 12.8 : การดำเนินงานสำเร็จการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ในการดำเนินงานสำเร็จการศึกษา นั้น เริ่มต้นจากนักศึกษาที่ประสงค์จะสำเร็จ การศึกษาทำการแจ้งจบการศึกษาผ่านระบบ Online ภายในกรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้ เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ศูนย์บริการการศึกษา ทำ หน้าที่รับผิดชอบข้อมูลการแจ้งจบ และจัดส่งผลการเรียนให้สำนักวิชาพิจารณาดำเนินการสำเร็จ การศึกษา ตามขั้นตอนต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน:

1. มีปฏิทินกำหนดระยะเวลาในการแจ้งจบการศึกษา
2. มีระบบและกลไกในการพิจารณาการสำเร็จศึกษา
3. นักศึกษาสามารถตรวจสอบขั้นตอนการสำเร็จการศึกษาได้ตลอดเวลา
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยต้องไม่ ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงในการดำเนินงาน ในภาคการศึกษาถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ 12.9 : การดำเนินงานประมวผลผลการเรียน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ฝ่ายประมวผลผลและข้อมูลบัณฑิต เป็นหน่วยงานในการให้บริการตรวจสอบชนิดปรนัย (OMR) การวิเคราะห์ข้อสอบ และประมวผลผลการเรียนนักศึกษาทุกระดับทุกภาคการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการตรวจข้อสอบปรนัย และแผนการส่งเกรดทุกภาคการศึกษา
2. มีระบบและกลไกในการตรวจข้อสอบ และการวิเคราะห์ข้อสอบ
3. มีระบบและกลไกในการประมวผลผลการเรียน
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจข้อสอบ โดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงในการดำเนินงาน ในภาคการศึกษาถัดไป

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายประมวผลผลและข้อมูลบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ 12.10 : ระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการข้อมูล
2. มีระบบและกลไกการให้บริการข้อมูล
3. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลได้ภายใน 3 วัน
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการข้อมูล

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

ตัวบ่งชี้ 12.11 : การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประเมินผล
2. มีระบบและกลไกการพัฒนาระบบ
3. มีการอบรมแนะนำการใช้งานแก่ผู้ใช้งาน
4. มีผลการดำเนินงานในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบให้แล้วเสร็จได้ร้อยละ 80 ของเป้าหมาย
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาระบบ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

ตัวบ่งชี้ที่ 12.12 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์บริการการศึกษามีภารกิจหลักคือให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผล มีฝ่ายที่รับผิดชอบต่อการให้บริการของศูนย์ฯ จำนวน 6 ฝ่าย และการให้บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันประกอบไปด้วย นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50	1.51 – 2.50	2.51 – 3.50	3.51 – 4.50	มากกว่าหรือ เท่ากับ 4.51

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

แหล่งที่มา : คณะทำงานกลั่นกรองการจัดทำแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผล
ประจำหน่วยงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดตัวบ่งชี้
ฝ่ายที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ของศูนย์บริการการศึกษา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ชนิดของตัวบ่งชี้	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ	คณะทำงานฯ
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
2.5	อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	ปัจจัยนำเข้า	ฝ่ายตารางสอนฯ
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (จำนวน 4 ตัวบ่งชี้)			
7.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา และผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา	กระบวนการ	คณะทำงานฯ
7.2	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	กระบวนการ	คณะทำงานฯ
7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	กระบวนการ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ	คณะทำงานฯ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	กระบวนการ	คณะทำงานฯ
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก (จำนวน 12 ตัวบ่งชี้)			
12.1	การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ การเงินและพัสดุ	กระบวนการ	ฝ่ายธุรการ
12.2	การดำเนินการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ประเภทโควตา)	กระบวนการ	ฝ่ายรับนักศึกษา
12.3	การดำเนินการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	กระบวนการ	ฝ่ายรับนักศึกษา
12.4	การดำเนินการลงทะเบียนเรียน	กระบวนการ	ฝ่ายทะเบียนฯ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ชนิดของตัวบ่งชี้	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
12.5	ระบบและกลไกในการขอเอกสารการศึกษาออนไลน์	กระบวนการ	ฝ่ายทะเบียนฯ
12.6	ระบบและกลไกการจัดตารางสอนตารางสอบ	กระบวนการ	ฝ่ายตารางสอนฯ
12.7	ระบบและกลไกการจัดสอบ	กระบวนการ	ฝ่ายตารางสอนฯ
12.8	การดำเนินงานสำเร็จการศึกษา	กระบวนการ	ฝ่ายประมวลผลฯ
12.9	การดำเนินงานประมวลผลการเรียนรู้	กระบวนการ	ฝ่ายประมวลผลฯ
12.10	ระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล	กระบวนการ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
12.11	การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา	กระบวนการ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
12.12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา	ผลผลิต	คณะทำงานฯ

หมายเหตุ : รวมทั้งหมด 5 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น

- 1) ปัจจัยนำเข้า 1 ตัวบ่งชี้
- 2) ปัจจัยกระบวนการ 17 ตัวบ่งชี้
- 3) ปัจจัยผลผลิต 1 ตัวบ่งชี้

**ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานในรายงานการประเมินตนเอง(SAR)
ระดับสถาบัน**

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ชนิดของตัวบ่งชี้	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต			
2.9	ร้อยละการพ้นสภาพของนักศึกษาต่อรุ่น ก. ระดับปริญญาตรี ข. ระดับบัณฑิตศึกษา	ผลผลิต	ฝ่ายทะเบียนฯ
2.10	ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา ตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น	ผลผลิต	ฝ่ายประมวลผลฯ
2.11	คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา ก. ระดับปริญญาตรี ข. ระดับบัณฑิตศึกษา	ผลผลิต	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			
6.1	ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	กระบวนการ	ทุกฝ่าย
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ			
7.5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบ รวมบริการ ประสานภารกิจ	ผลผลิต	ส่วนกลาง

ภาคผนวก ข

ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานต้องให้ข้อมูลในระดับสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 : ร้อยละการฟื้นสภาพเนื่องจากสาเหตุผลการเรียนของนักศึกษาต่อรุ่น
ก. ระดับปริญญาตรี
ข. ระดับบัณฑิตศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล: ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : จำนวนนักศึกษาที่ฟื้นสภาพเนื่องจากสาเหตุผลการเรียนของนักศึกษานับตั้งแต่แรกเข้าสาขาวิชาจนถึงสิ้นภาค 3 ในปีทำการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดูถึงประสิทธิผลในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการที่ทางสถาบันให้กับนักศึกษา และอาจชี้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนนักศึกษาที่ฟื้นสภาพจากสาเหตุผลการเรียนของนักศึกษานับตั้งแต่แรกเข้าสาขาวิชาจนถึงสิ้นภาค 3 ในปีทำการประกันคุณภาพการศึกษา}}{\text{จำนวนนักศึกษาสุทธิของสาขาวิชา}} \times 100$$

นักศึกษาสุทธิของสาขาวิชา = นักศึกษาแรกเข้าของสาขาวิชา + นักศึกษาย้ายเข้า - นักศึกษาโอนออก
ณ ภาคการศึกษาที่นักศึกษารุ่นปีการศึกษานั้น ๆ จบการศึกษา

เช่น ทำการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ใช้ นักศึกษาปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2551 ที่ฟื้นสภาพจากสาเหตุผลการเรียนนับตั้งแต่แรกเข้าสาขาวิชาจนสิ้นภาค 3/2554

ระดับบัณฑิตศึกษา การนับจำนวนนักศึกษาฟื้นสภาพ ให้นับย้อนหลังตามระยะเวลาศึกษาตามเกณฑ์ สกอ. ในแต่ละระดับ คือ

- ระดับปริญญาโท 5 ปี
- ระดับปริญญาเอก 6 ปี

หมายเหตุ : ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้จำแนกตามจำนวนนักศึกษาที่ฟื้นสภาพทุกสาเหตุ

เกณฑ์การประเมิน :

ก. ระดับปริญญาตรี

กำหนดให้ การฟื้นสภาพร้อยละ 17 มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ร้อยละ 5 มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

สมการที่ใช้ในการคำนวณ คือ $y = (20/3) - (1/3)x$ กรณี $x < 17$
 $y = 1$ กรณี $x \geq 17$

ข. ระดับบัณฑิตศึกษา

กำหนดให้ การฟื้นฟูสถานภาพร้อยละ 5 มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ร้อยละ 0 มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

สมการที่ใช้ในการคำนวณ คือ $y = 5 - (4/5)x$ กรณี $x < 5$
 $y = 1$ กรณี $x \geq 5$

โดย y คือ คะแนนผลการประเมิน

และ x คือ ร้อยละของการฟื้นฟูสถานภาพของ นศ. เนื่องจากผลการเรียน

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิชาการ/ ศูนย์บริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 : ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล: ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาภายในภาคการศึกษาที่ 3 ในปีทำการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดูถึงประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนการสอนของแต่ละสาขาวิชาและประสิทธิผลของการสนับสนุนนักศึกษา

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนนักศึกษารุ่นที่สำเร็จการศึกษาภายในภาคการศึกษาที่ 3 ในปีทำการประกันคุณภาพการศึกษา}}{\text{จำนวนนักศึกษาสุทธิของสาขาวิชา}} \times 100$$

นักศึกษาสุทธิของสาขาวิชา = นักศึกษาแรกเข้าของสาขาวิชา + นักศึกษาย้ายเข้า - นักศึกษาโอนออก
ณ ภาคการศึกษาที่นักศึกษารุ่นปีการศึกษานั้น ๆ จบการศึกษา
เช่น ทำการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ใช้ข้อมูลของนักศึกษาปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2551 ที่สำเร็จการศึกษา นับจนถึงภาค 3/2554

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าร้อยละ 40	ร้อยละ 40 - 49	ร้อยละ 50 - 59	ร้อยละ 60 - 69	มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 70

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิชาการ/ ศูนย์บริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 : คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา
ก. ระดับปริญญาตรี
ข. ระดับบัณฑิตศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ค่าเฉลี่ยแต้มระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา โดยเฉลี่ยจากแต้มระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษาทุกคน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิผลการเรียนของนักศึกษา ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมแต้มระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPAX) ของนักศึกษาทุกคน}}{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมด}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

ก. ระดับปริญญาตรี

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ต่ำกว่า 2.00	2.00 – 2.24	2.25 – 2.49	2.50 – 2.75	สูงกว่า 2.75

ข. ระดับบัณฑิตศึกษา

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ต่ำกว่า 3.00	3.00 – 3.24	3.25 – 3.49	3.50 – 3.75	สูงกว่า 3.75

แหล่งที่มา : ฝ่ายวิชาการ/ ศูนย์บริการการศึกษา