

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
หน่วยงานสนับสนุน
ปีการศึกษา 2562

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองกิจการนักศึกษา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	ในกรณีที่หน่วยงาน <u>ไม่สามารถ</u>ดำเนินการกิจกรรมได้ตามแผนได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินงานแบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและ นอกเวลาแก่นักศึกษา	
3. จัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาให้นักศึกษา	
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม	ประเมินตามเกณฑ์
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา	ประเมินตามเกณฑ์
6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า	ประเมินตามเกณฑ์

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองงานวิทยาเขตบางนา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	ในกรณีที่หน่วยงาน <u>ไม่สามารถ</u>ดำเนินการกิจกรรมใดตามแผนได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิธีการดำเนินงาน แบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถ ทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/ องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลา และนอกเวลาแก่นักศึกษา	
3. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา หรือศิษย์เก่า	
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการ จัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จาก คะแนนเต็ม 5	ประเมินตามเกณฑ์
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผล การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวัง ของนักศึกษา	ประเมินตามเกณฑ์

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สาขาวิทยบริการฯ)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต การเข้าสู่อาชีพ และให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา	ในกรณีที่หน่วยงาน <u>ไม่สามารถ</u>ดำเนินการกิจกรรมใดตามแผนได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินงานแบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา	
3. มีการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ อย่างน้อย 1 กิจกรรม - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน - กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีสิ่งแวดล้อม - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม	
4. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา	
5. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-4 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	สามารถประเมินโดยภาพรวมไม่ต้องแยกข้อ เพราะการประเมินจากนักศึกษาในแต่ละกิจกรรมอาจมีน้อย แต่ต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51
6. นำผลการประเมินจากข้อ 5 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา	อย่างน้อยหน่วยงานต้องมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และมีแผนที่จะนำไปปรับปรุง
7. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า	อย่างน้อยต้องมีการให้ข้อมูลผ่านทาง Web site, face book ของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของหน่วยงานโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม	ประเมินตามเกณฑ์
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน - กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีสิ่งแวดล้อม - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม	ในกรณีที่หน่วยงาน <u>ไม่สามารถ</u>ดำเนินการกิจกรรมใดตามแผนได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิธีการดำเนินงานแบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา	ประเมินตามเกณฑ์
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป	ประเมินตามเกณฑ์
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	ประเมินตามเกณฑ์
6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา	ประเมินตามเกณฑ์

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

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

เนื่องจากเกณฑ์การประเมินฯ ที่นำมาใช้ในการประเมินหน่วยงานเป็นระดับสถาบันจึงต้องดำเนินการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 3 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1

ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (หน่วยงานสนับสนุน, สทอ., สาขา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ประเมินตามเกณฑ์
2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน	ประเมินตามเกณฑ์
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จ: กำกับทอ ๒ เดือนต่อ ๑.๗๙๗๑๖๓ จอช๗๑ ๑.๗๙๗๑๖๓ ๑.๗๙๗๑๖๓ จอช๗๑ ๑.๗๙๗๑๖๓	ในกรณีที่หน่วยงาน ไม่สามารถดำเนินการกิจกรรมใดตามแผนได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิธีการดำเนินงานแบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	หากหน่วยงานได้ดำเนินการตามข้อ (ก.) หน่วยงานต้องมีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน ถึงแม้จะไม่บรรลุตามแผน สามารถปรับเป็นให้คะแนนได้
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	อย่างน้อยหน่วยงานต้องมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และมีแผนที่จะนำไปปรับปรุง
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน	อย่างน้อยต้องมีการให้เผยแพร่ข้อมูลผ่านทาง Web site, face book ของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สถาบันศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	เนื่องจากเกณฑ์การประเมินฯ ที่นำมาใช้ในการประเมินฯ หน่วยงานเป็นระดับสถาบันจึงต้องดำเนินการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. จัดทำแผนด้านดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน	
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน	
7. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ	

๓.๓.

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 แผนการดำเนินงาน (สกอ. 5.1.1)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	- พิจารณาที่มาของการวิเคราะห์ SWOT และวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เช่น รายงานการประชุม - แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ.2560 - 2564) - แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - เกณฑ์ข้อที่ 1-5 ให้พิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา รวมทั้งวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน	
3. มีตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ มีการกำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี	
4. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ครบตามพันธกิจ	
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา	
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย	ให้พิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เพื่อให้ครบตามวงจร <u>PDCA</u>
7. มีการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารงานหรือมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. วางแผนวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินระดับหลักสูตร	เนื่องจากเกณฑ์การประเมินฯ ที่นำมาใช้ในการประเมินฯ หน่วยงานเป็นระดับสถาบันจึงต้องดำเนินการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร	
3. วิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร อย่างต่อเนื่อง	
4. วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขัน	
5. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา) และ สถาบัน	

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3

การบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	ให้พิจารณาการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยพิจารณาความเสี่ยงที่ลดลง การประเมินความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน	
3. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามข้อ 2 ดำเนินงานตามแผน และส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	
4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และ รายงานต่อสถาบันเพื่อพิจารณา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	
5. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสถาบันไปใช้ ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยง ในรอบปีถัดไป	ให้พิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เพื่อให้ครบตามวงจร PDCA

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน	ประเมินตามเกณฑ์
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในสถาบัน	ประเมินตามเกณฑ์
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	ประเมินตามเกณฑ์
4. ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน	1) ผลการประเมินผู้บริหารจากแบบประเมิน (ตามแบบประเมินที่สำคัญประการๆ กำหนดให้ โดยส่วนแรกหน่วยงานต้องออกแบบประเมินตามภาระหน้าที่/ภารกิจของผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน) 2) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ซึ่งหน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ดำเนินการหรือบริหารอย่างไรตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละข้อ เอกสารประกอบ เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง ประกาศ นโยบาย
5. คณะกรรมการหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	พิจารณาจากที่ผู้บริหารมีนโยบายในการปรับแผนหรือการดำเนินงานของหน่วยงานสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

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

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	ประเมินตามเกณฑ์
2. มีการดำเนินงานการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามแผนที่กำหนด 68% แผน บุคลากร คือ อบรม ก่อสร้าง - 68% ได้วิชาได้ 15 อบรม - ก่อสร้าง 68% มีแผน 15 อบรมมากขึ้น	ในกรณีที่หน่วยงาน ไม่สามารถดำเนินการกิจกรรมใดตามแผนได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับกิจกรรม/โครงการที่กำหนดจัดตั้งตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 เป็นต้นไป (ก) ให้รายงานว่าหน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินงานแบบใหม่ ลงในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เช่น สามารถทดแทนด้วยการจัดผ่านออนไลน์ หรือทดแทนโดยการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ จึงสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้ (ข) หากหน่วยงานไม่ได้วิเคราะห์หรือปรับแผนกิจกรรม/โครงการ จะไม่สามารถประเมินให้คะแนนได้
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ประเมินตามเกณฑ์
4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ	ประเมินตามเกณฑ์
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	หากหน่วยงานได้ดำเนินการตามข้อ (ก.) หน่วยงานต้องมีการประเมินความสำเร็จตามแผน ถึงแม้จะไม่บรรลุตามแผนสามารถปรับเป็นให้คะแนนได้
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	อย่างน้อยหน่วยงานต้องมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และมีแผนที่จะนำไปปรับปรุง

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	ประเมินตามเกณฑ์
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบ และกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงานการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ	ประเมินตามเกณฑ์
3. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน	ประเมินตามเกณฑ์
4. มีระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการตามพันธกิจของหน่วยงานหรือสามารถนำระบบสารสนเทศจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ประโยชน์	ระบบสารสนเทศหมายถึง 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ระบบสารสนเทศที่หน่วยงานเป็นผู้จัดทำขึ้นเอง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการตามพันธกิจ 2) ระบบสารสนเทศจากหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ระบบฐานข้อมูลบุคลากรของมหาวิทยาลัย MIS ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบสารสนเทศจาก สกอ. หรือหน่วยงานภายนอกที่แต่ละหน่วยงานเกี่ยวข้องที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ
5. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น นักศึกษา ผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ฯลฯ	ประเมินตามเกณฑ์

ตัวบ่งชี้ 4.8 การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ จากข้อมูลเชิงประจักษ์	- แผนประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษา หมายถึง แผนประชาสัมพันธ์เพื่อรับนักศึกษาปีการศึกษา 2562 โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในปีการศึกษา 2561 - การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ หมายถึง นักศึกษาทุกระดับที่สาขาฯ เปิดสอน
2. ดำเนินการตามแผนในข้อ 1	พิจารณาผลการดำเนินงานและประเมินผลการประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2562
3. ประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่	
4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่เชิงประจักษ์	นำผลการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ในปีการศึกษา 2562 มาวิเคราะห์เพื่อนำผลไปปรับปรุงแผนฯ ในปีการศึกษา 2563
5. พัฒนา/ปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ในครั้งต่อไป	

ตัวบ่งชี้ 4.9

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการคือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ	หากไม่สามารถเก็บข้อมูลการประเมินจากผู้ให้บริการได้ครบทุกกลุ่ม สามารถประเมินโดยภาพรวมไม่ต้องแยกกลุ่มผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่ 5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สาขาฯ)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. มีการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน สภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้ฯ) ที่เหมาะสมและเพียงพอ	ประเมินตามเกณฑ์
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการ เพื่อการสืบค้น ฯลฯ ที่เพียงพอและทันสมัย	ประเมินตามเกณฑ์
3. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน	ประเมินตามเกณฑ์
4. มีบริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ประเมินตามเกณฑ์
5. มีระบบการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ อาจารย์และนักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารกันได้	ประเมินตามเกณฑ์
6. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทุกหลักสูตร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม	หากไม่สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้ ให้รายงานปัญหาในการเก็บข้อมูลเสนอผู้บริหารหน่วยงาน จึงสามารถปรับเป็นนัยคะแนนได้
7. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และผลการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาอย่างคณะ โดยแยกเป็นรายหลักสูตรตามที่มีการเรียนการสอน	

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองงานวิทยาเขตบางนา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1.มีการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน Cyber Classroom และสภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้) ที่เหมาะสมและเพียงพอ	เนื่องจากเกณฑ์การประเมินฯ ที่นำมาใช้ในการประเมินฯ หน่วยงานเป็นระดับสถาบันจึงต้องดำเนินการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
2.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการเพื่อการสืบค้น ฯลฯ ที่เพียงพอและทันสมัย	
3.มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน	
4.มีบริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	
5.มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แยกตามคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม	
6.รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และผลการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง มายังคณะ	

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองอาคารสถานที่)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. มีระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอาคารเรียน ฯลฯ	เนื่องจากเกณฑ์การประเมินฯ ที่นำมาใช้ในการประเมินฯ หน่วยงานเป็นระดับสถาบันจึงต้องดำเนินการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. มีการดูแล รักษาความปลอดภัย ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ให้สวยงามให้เหมาะสมต่อการเป็นสถานศึกษา รวมทั้งพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ	
3. มีการดูแล บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค และรักษาความปลอดภัยประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบสุขาภิบาล เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมต่อการใช้งาน	
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร	
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม	

