



คู่มือการประกันคุณภาพภายใน  
ระดับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ  
ปีการศึกษา 2559

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

# คำนำ

ระบบประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยถือว่าระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ต้องดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน หรือ Self-Assessment Report (SAR) เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่ยอมรับต่อไป

สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้นำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องเกิดจากบุคลากรทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ทุกระดับ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของบัณฑิต

ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้ทำการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน สนับสนุนวิชาการขึ้น สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามตรวจสอบ และประเมินให้ เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด โดยจัดทำเป็นคู่มือระบบประกันคุณภาพภายในฉบับนี้ เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร กรรมการประเมิน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางประกอบการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนดขึ้นต่อไป

สำนักงานประกันคุณภาพ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1-7
บทที่ 2 นิยามศัพท์	8-11
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้พื้นฐาน	12-22
บทที่ 4 ตัวบ่งชี้เฉพาะ	23-72
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	25-29
สถาบันวิจัยและพัฒนา	30-37
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	38-53
สำนักงานอธิการบดี	54-59
สำนักงานวิทยาเขต	60-63
สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก	64-69
สำนักงานประกันคุณภาพ	70-72
สถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างและเทคโนโลยีวัสดุ	73-79
บทที่ 5 การจัดทำรายงานประเมินตนเอง	80-83

### ภาคผนวก



### หลักการ ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับ หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดการศึกษา (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และ (4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจเกิดคุณภาพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานแก่คณะ/สถาบันที่จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและพันธกิจด้านอื่น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อรับรองคุณภาพกระบวนการและให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพของคณะ/สถาบันดังกล่าว

สำหรับภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการต้องปฏิบัติมี 3 ประการ ประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุนและให้บริการ การรักษาสีทธิประโยชน์และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 3 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
- 3) ความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
- 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีหน่วยงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

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

ด้วยความจำเป็นดังกล่าว หน่วยงานสนับสนุนวิชาการจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของ ตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการอย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานสนับสนุนวิชาการสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในแนวทางที่เหมาะสม

## **การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ**

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการขึ้นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องโดยถือว่า

ประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหรือเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “หน่วยงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ.2554-2558) เสร็จสิ้นไป และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สี่ (๒๕๕๘-๒๕๖๒) ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีได้อยู่ในกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แต่หน่วยงานสนับสนุนวิชาการได้นำตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องบางตัว บ่งชี้มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการมีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพ (Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการ (Institutional Autonomy) และความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด
- 2) ผลการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

## วิธีการประกันคุณภาพภายในมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการจัดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด
- 3) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน
- 4) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ

การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานสนับสนุนวิชาการต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่องโดยหน่วยงานสนับสนุนวิชาการจะจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพและแจ้งผลให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพต่อสาธารณชน

## แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ พิจารณาจากหลักการและเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ฉบับปีการศึกษา 2557 ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (คปภ.) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้นำระบบประกันคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน โดยพิจารณาร่วมกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

สำหรับกระบวนการของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เริ่มต้นตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการสามารถบรรลุตามเป้าประสงค์และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่หน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความมั่นใจต่อคุณภาพของการดำเนินงานได้

มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบประเมินระดับคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ โดยแบ่งกลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพเพื่อใช้เป็นข้อกำหนดการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นโดยครอบคลุมพันธกิจหลัก 3 ประการ ดังนี้

กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้	องค์ประกอบมาตรฐาน	ตัวบ่งชี้
กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้พื้นฐาน	(1) แผนกลยุทธ์	1.1 กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงาน
	(2) การบริหารจัดการ	2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2.2 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สนับสนุน 2.3 การบริหารความเสี่ยง 2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ 2.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
	(3) การเงินและงบประมาณ	3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน 3.2 ระดับความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน
	(4) ระบบประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ



กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้	องค์ประกอบมาตรฐาน	ตัวบ่งชี้
		4.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบประกันคุณภาพของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย
กลุ่มมาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะ	(5) ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	รายละเอียดตัวบ่งชี้และมาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะของแต่ละหน่วยงานอยู่ในบทที่ 5

สำหรับรายละเอียดของตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้พื้นฐานอยู่ในบทที่ 3 และตัวบ่งชี้เฉพาะอยู่ในบทที่ 4 ของคู่มือฉบับนี้ สำหรับให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการใช้ประเมินคุณภาพภายใน ทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ เพื่อประโยชน์ของทุกหน่วยงานในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการประจำวิทยาเขต คณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และรองอธิการบดีบริหารงานวิทยาเขต ที่ให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการรับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคลขึ้นไปโดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละงานเพื่อกำกับการดำเนินงาน

## แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการตามระบบและกลไกที่หน่วยงานสนับสนุนวิชาการได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีการวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบ การประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

- 1) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม
- 2) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 3) เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ จึงได้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตามแนวทาง/วิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

การเตรียมการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

*การเตรียมรายงานประจำปี*

1. จัดทำรายงานประจำปีเป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการ จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเปิดเผย ต่อสาธารณชน

2. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

- เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้เป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง
- การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยม ทำโดยจัดเอกสารให้นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้

### **การเตรียมบุคลากร**

1. การเตรียมบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีการจัดเตรียมโดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร
- เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง
- เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร
- เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

2. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยม ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### **การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน**

1. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- 1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
- 2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
- 3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
- 4) ห้องทำงานอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภค

5) ประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

2. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

### **การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ**

มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานสนับสนุน วิชาการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- กรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน
- ประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่รับการประเมิน และ/ หรือดำรงตำแหน่งระดับผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า
- กรรมการประเมินฯ เป็นบุคลากรภายในของมหาวิทยาลัยที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตร ผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่จัดโดยสำนักงานประกันคุณภาพและได้ขึ้น ทะเบียนเป็นผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

### **การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ**

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และ วิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
- 2) บุคลากรปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชม หรือ ตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
- 3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือ หน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
- 4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ มีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่ อำนาจความสะดวก
- 5) บุคลากรทุกคนมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลย้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการ ตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

### **การดำเนินการภายหลังการประเมินคุณภาพ**

- 1) ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่ การประชุมเพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็น แผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้อง ดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจน ผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) พิจารณาจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ขึ้นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
- 3) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ใน การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

## บทที่ 2

### นิยามศัพท์

**การดำเนินงานตามแผน** หมายถึง การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดไว้ในแผน ไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย

**การติดตาม** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

**การบรรลุผลการดำเนินงาน** หมายถึง การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การบริหารความเสี่ยง** คือ การบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการ การดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาส ที่องค์การจะเกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์การยอมรับได้ประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

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

**2. ปัจจัยเสี่ยง** หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 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 โดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ทำให้การตัดสินใจจัดการกับความเสี่ยงเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

**6. ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ พิจารณาจากสถิติการเกิดความเสียหาย ประวัติของการเกิดความเสียหายในอดีต ผลจากระดับการควบคุมในปัจจุบัน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความถี่ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถ

กำหนดระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 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) คณะมีผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการที่เป็นไปตามแผนที่กำหนด และ (2) มีการบูรณาการงานวิชาการแก่สังคมการเรียนการสอนและการวิจัย

**การพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ** คือ การปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการซึ่งอาจจะผ่านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือรูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการหรือช่องทางการให้บริการที่ดีขึ้น

**การวิเคราะห์ SWOT** หมายถึง การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก การวิเคราะห์สภาพการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกเป็นการศึกษาองค์ประกอบภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงาน การบริหารจัดการ อันจะเป็นการบ่งบอกถึงจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) ของการดำเนินงาน

**การสรุปผลการดำเนินงาน** หมายถึง การรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านกระบวนการ/ขั้นตอน/ แนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทุกหน่วยงานในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการจัดบริการแก่ผู้รับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

**ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน** หมายถึง การพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านภาษาอาเซียน ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะ และอื่น ๆ

**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 และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- (2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติ ราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- (3) **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง
- (4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และ ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
- (5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้
- (6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
- (7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากร และ ภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการ ให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

- (8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหาร ราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มี การแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะ ของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทาง ศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ
- (10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสีย ประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มี ข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย หรือ แผนการบริหารจัดการ หรือ แผนการพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 5 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2556-2560 โดยมีเป้าหมายหลักที่จะนำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ 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	ตัวบ่งชี้
1. แผนกลยุทธ์	1.1 กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงาน
2. การบริหารจัดการ	2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
	2.2 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สนับสนุน
	2.3 การบริหารความเสี่ยง
	2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้
	2.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
3. การเงินและงบประมาณ	3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน
	3.2 ระดับความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน
4. ระบบประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
	4.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบประกันคุณภาพของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย



## องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงาน

#### ชนิดตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ SWOT เพื่อพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยมีการควบคุม กำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าวเพื่อพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหาร ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีต่อไป

#### 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

## องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการบริหารหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้น ๆ หากคณะกรรมการบริหารหน่วยงานและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดียึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารและดำเนินงาน ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องคุณภาพการให้บริการ รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบภายใน และรายงานการเงินของหน่วยงานเป็นประจำทุกปีเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารมีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
5. ผู้บริหารมีการนำผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเสียมาใช้ในการทบทวนแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

#### 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 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

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

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน ด้านบุคลากรและความต้องการของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสมรรถนะหลักหรือวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานและครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

**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

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การบริหารความเสี่ยง  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ระบบบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุของความสูญเสีย ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ดังนั้น เพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน การปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนของหน่วยงาน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน  
ตัวอย่างเช่น
  - ความเสี่ยงด้านแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
  - ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
2. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก โดยดำเนินการตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บริหารของหน่วยงาน
4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันเพื่อพิจารณา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**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 2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้โดยรวบรวมนองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดใน ข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (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

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

งานบริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการของผู้รับบริการ

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีกระบวนการในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการดำเนินงานตามกระบวนการที่กำหนด
2. มีการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
3. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 ในทุกงาน
5. มีการนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

**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

## องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์รายได้ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่าย ที่เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ เพื่อการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ/ คณะกรรมการบริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยฯ 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

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระดับความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันมุ่งเน้นให้หน่วยงานต่างๆ เร่งรัดให้มีการใช้จ่ายงบประมาณโดยมีเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานสามารถเบิกจ่ายให้เสร็จสิ้นภายในไตรมาส 3 ของปีงบประมาณ (ผ่านระบบ GF) โดยวัดความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงาน โดยประเมินจากอัตราการเบิกจ่ายงบดำเนินงาน และงบรายจ่ายอื่น (ในกรณีของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้รวมงบอุดหนุนในส่วนของการดำเนินงาน)

#### คำนวณได้จากสูตร

ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงิน ภายในไตรมาส 3 (ผ่านระบบ GF) =	ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย x 100
	วงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่หน่วยงานได้รับ

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าหรือ เท่ากับร้อยละ 50	ร้อยละ 51-60	ร้อยละ 61-70	ร้อยละ 71-80	มากกว่าร้อยละ 80

#### หมายเหตุ

- งบประมาณ หมายถึง งบดำเนินงาน และงบรายจ่ายอื่น ยกเว้น สาธารณูปโภค ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ ไม่รวมงบลงทุนโดยคิดแต่ละปีงบประมาณ
- การคำนวณให้ใช้ผลการเบิกจ่ายภาพรวมของหน่วยงาน



## องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ

### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงหน่วยงานสนับสนุนวิชาการมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและการพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ให้มีการดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด และ 3) การประเมินคุณภาพ 4) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน
6. ผลการปรับปรุงการดำเนินงานสามารถนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ยืนยันและสามารถให้เหตุผลอธิบายการเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีได้ชัดเจน

#### เกณฑ์การประเมิน

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

**ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบประกันคุณภาพของหลักสูตรคณะ และมหาวิทยาลัย**

**ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**เกณฑ์มาตรฐาน**

ผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการประเมินในระดับมหาวิทยาลัย

**คำนวณได้จากสูตร**

ผลการดำเนินงานตามพันธกิจหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อคะแนนประเมินมหาวิทยาลัย	=	ผลรวมของคะแนนทุกตัวชี้วัดตามพันธกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย
		จำนวนตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบและเกี่ยวข้อง

**ตัวอย่าง**

สำนักงานวิทยาเขต รับผิดชอบ 3 ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย	ตัวชี้วัดที่ 1 ได้	=	3.0	คะแนน
	ตัวชี้วัดที่ 2 ได้	=	2.5	คะแนน
	ตัวชี้วัดที่ 3 ได้	=	2.8	คะแนน

**เพราะฉะนั้น** ผลการดำเนินงานตามพันธกิจหน่วยงานที่ส่งผลต่อคะแนนประเมินมหาวิทยาลัย

$$= \frac{3 + 2.5 + 2.8}{3} = \frac{8.3}{3} = 2.76 \text{ คะแนน}$$

## บทที่ 4

### ตัวบ่งชี้เฉพาะ

ในบทนี้เป็นรายละเอียดตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ในกลุ่มเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้เฉพาะ ซึ่งตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบนี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ได้แก่

หน่วยงาน	ตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5.1 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ 5.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของ หน่วยงานในสังกัด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 25 - 29
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 5.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย 5.4 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 30 - 37
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5.1 มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ให้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 5.2 ศักยภาพของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี 5.3 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความมั่นคง ปลอดภัย เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีความพร้อมใช้งาน 5.4 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ 5.5 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ 5.6 การพัฒนาระบบการฝึกอบรม 5.7 การพัฒนาระบบการรับซื้อร่องเรียน และมาตรการในการจัดการซื้อร่องเรียน	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 38 - 53
สำนักงานอธิการบดี	5.1 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน 5.2 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5.3 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5.4 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 54 - 59

หน่วยงาน	ตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
	5.6 ระดับความสำเร็จการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน	
สำนักงานวิทยาเขต	5.1 การบริการนักศึกษา 5.2 กิจกรรมนักศึกษา 5.3 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 60 - 63
สถาบันบัวราช มงคลตะวันออก	5.1 ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 5.3 การเผยแพร่ผลงานของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก 5.4 การบริการวิชาการแก่สังคม 5.5 การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว 5.6 การเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 64 - 69
สำนักงานประกัน คุณภาพ	5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 5.2 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของ มหาวิทยาลัย	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 70 - 72
สถาบันนวัตกรรม การก่อสร้างและ เทคโนโลยีวัสดุ	5.1 ผลงานการออกแบบ เทคนิควิธีและแผนงานในการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 5.3 การบริการวิชาการหรือการบูรณาการแก่สังคม 5.4 การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์อาคารสถานที่ 5.5 การเผยแพร่ผลงานของสถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างฯ 5.6 การเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 73 - 79

## สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ

ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีพันธกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร ให้สอดคล้องกับสภาพบริบท ปรัชญา วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และของหลักสูตร เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บัณฑิต พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษา และระบบบริการข้อมูลนักศึกษาที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักฯ ที่ผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและระบุหน้าที่การดำเนินงาน
2. มีการนำระบบและกลไกไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหน่วยงาน
3. มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยกำหนดให้มีการติดตามอย่างน้อย ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
4. เสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณา
5. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ มาใช้ในการทบทวนปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

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 5.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยดำเนินการตามพื้นฐานของภารกิจ ประกอบไปด้วยงานตามโครงสร้างดังต่อไปนี้ 1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานประมวลผลและระเบียบการศึกษา 3) งานบัณฑิตศึกษา 4) งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา 5) งานสหกิจศึกษา 6) งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน และ 7) งานส่งเสริมและบริการการศึกษา

### เกณฑ์มาตรฐาน

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินระดับส่วนงานภายในสำนัก

### สูตรการคำนวณ

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{คะแนนรวมของผลการประเมินทุกตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงานภายใน สวท.}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}} = \frac{xx}{x}$$

เกณฑ์การประเมิน : ระดับคะแนน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน
0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการบริหารการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับเพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายการสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการบริหารงานภายในและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและมีฐานข้อมูลเป็นฐานเดียวกันและสามารถกำกับติดตามได้
2. มีฐานข้อมูลสารสนเทศตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อการบริหารจัดการและกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน
3. มีบันทึกและตรวจสอบข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วย การสอบถามข้อมูล การกำกับติดตาม การตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกับฐานข้อมูลหลักได้อย่างเป็นปัจจุบัน
4. มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เช่นรายเดือน รายไตรมาส นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อร่วมกันพิจารณาและกำกับติดตามหน่วยงานในสังกัด
5. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารฯ มาใช้ในการทบทวนปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุน ส่งเสริมวิชาการแก่บุคลากรทางการศึกษา เพื่อบริหารจัดการการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ ส่งเสริมและบริการข้อมูลทางการศึกษาและข้อมูลด้านทะเบียนและสถิติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสานการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริการของสำนักฯ เป็นไปตาม ความต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกภาค การศึกษามาพิจารณา โดยนำผลการประเมินฯ จากภาคการศึกษาที่ 1 นำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงมา พิจารณาพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นในภาคการศึกษาต่อไป ซึ่งการสำรวจความ พึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญคือ

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### เกณฑ์มาตรฐาน

คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เท่าไร ถือว่า ได้คะแนนเท่านั้น

$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\sum \bar{x}_i n_i}{\sum n_i}$$

$\bar{x}_i$  = ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรมที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)

$n_i$  = จำนวนคนที่ตอบสอบถามของโครงการ/กิจกรรมที่ i

i = 1 ถึง p

P = โครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

### เกณฑ์การประเมิน

1. 0.01 – 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
2. 1.51 – 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง
3. 2.51 – 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้
4. 3.51 – 4.50 การดำเนินงานระดับดี
5. 4.51 – 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก



คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ยของผลการ ประเมิน 0.01-1.50	ค่าเฉลี่ยของผลการ ประเมิน 1.51-2.50	ค่าเฉลี่ยของผลการ ประเมิน 2.51-3.50	ค่าเฉลี่ยของผลการ ประเมิน 3.51-4.50	ค่าเฉลี่ยของผลการ ประเมิน 4.51-5.00

**หมายเหตุ** การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเก็บข้อมูลทั้ง 4 วิทยาเขต และครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุดตามพันธกิจของหน่วยงาน

## สถาบันวิจัยและพัฒนา

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์  
ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพโดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัยจากงบประมาณของสถาบันให้กับบุคลากร ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะแก่อาจารย์และนักวิจัย การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงินเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนจัดระบบสร้างขวัญและกำลังใจแก่นักวิจัยอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ตามแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นตามระบบที่กำหนด
2. สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในประเด็นต่อไปนี้
  - (1) แหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
  - (2) กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงงานสร้างสรรค์ และวารสารวิจัย
3. จัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
5. มีการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนยกย่องอาจารย์และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ดีเด่น
6. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

**หมายเหตุ :** ระบบฐานข้อมูลบริหารงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา ร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำระบบฐานข้อมูลบริหารงานวิจัยในการเชื่อมโยงระบบ เพื่อใช้ในการบริหารในการตัดสินใจของผู้บริหาร

**เกณฑ์การประเมิน**

<b>คะแนน 1</b>	<b>คะแนน 2</b>	<b>คะแนน 3</b>	<b>คะแนน 4</b>	<b>คะแนน 5</b>
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในสถาบันอุดมศึกษา คือ เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดสรรเงินจากภายในสถาบันและที่ได้รับจากภายนอกสถาบันเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมและจุดเน้นของสถาบัน

นอกจากนั้นเงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่คณะได้รับจากแหล่งทุนภายนอกสถาบันยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ที่แสดงถึงศักยภาพด้านการวิจัยของคณะ โดยเฉพาะคณะที่อยู่ในกลุ่มที่เน้นการวิจัย

### เกณฑ์การประเมิน

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำโดยการแปลงจำนวนเงินต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 โดยใช้เกณฑ์ของกลุ่ม ค2 จำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชาดังนี้

#### 1. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 60,000 บาทขึ้นไปต่อคน

#### 2. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 50,000 บาทขึ้นไปต่อคน

#### 3. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 25,000 บาทขึ้นไปต่อคน

### สูตรการคำนวณ

1. คำนวณจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย

$$\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ} = \frac{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก}}{\text{จำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย}}$$

2. แปลงค่าที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก}}{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

### 3. สรุปคะแนนที่ได้ในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับมหาวิทยาลัย

คะแนนที่ได้ในระดับคณะ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของทุกกลุ่มสาขาวิชาในคณะ

#### หมายเหตุ

1. จำนวนอาจารย์และนักวิจัยให้นับตามปีการศึกษา และนับเฉพาะที่ปฏิบัติงานจริงไม่นับรวมผู้ลาศึกษาต่อ
2. ให้นับจำนวนเงินที่มีการลงนามในสัญญารับทุนในปีงบประมาณนั้นๆ ไม่ใช่จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริง
3. กรณีที่มีหลักฐานการแบ่งสัดส่วนเงินสนับสนุนงานวิจัย ซึ่งอาจเป็นหลักฐานจากแหล่งทุนหรือหลักฐานจากการตกลงร่วมกันของสถาบันที่ร่วมโครงการ ให้แบ่งสัดส่วนเงินตามหลักฐานที่ปรากฏ กรณีที่ไม่มีหลักฐาน ให้แบ่งเงินตามสัดส่วนผู้ร่วมวิจัยของแต่ละคณะ
4. การนับจำนวนเงินสนับสนุนโครงการวิจัย สามารถนับเงินโครงการวิจัยสถาบันที่ได้ลงนามในสัญญา รับทุนโดยอาจารย์ประจำหรือนักวิจัย แต่ไม่สามารถนับเงินโครงการวิจัยสถาบันที่บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่นักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลงานทางวิชาการเป็นข้อมูลที่สำคัญในการแสดงให้เห็นว่าอาจารย์ประจำและนักวิจัยได้สร้างสรรค์  
ขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าทางวิชาการและการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นผลงานที่มีคุณค่า  
สมควรส่งเสริมให้มีการเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงวิชาการและการแข่งขันของประเทศ ผลงานทาง  
วิชาการอยู่ในรูปของบทความวิจัยหรือบทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ  
ระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI หรือ Scopus หรือตาม  
ประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทาง  
วิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2556 ผลงานได้รับการจดอนุสิทธิบัตรหรือสิทธิบัตร หรือ  
เป็นผลงานทางวิชาการรับใช้สังคมที่ผ่านการประเมินตำแหน่งทางวิชาการแล้วผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือ  
องค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ ตำราหรือหนังสือที่ใช้ในการขอผลงานทางวิชาการและผ่านการพิจารณา  
ตามเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว โดยมีวิธีการคิดดังนี้

#### เกณฑ์การประเมิน

โดยการแปลงค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและ  
นักวิจัยเป็นคะแนนระหว่าง 0-5 เกณฑ์แบ่งกลุ่มตามสาขาวิชาดังนี้

##### 1. เกณฑ์เฉพาะคณะ กลุ่ม ค2

###### กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดไว้เป็น  
คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

###### กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดไว้เป็น  
คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

###### กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดไว้เป็น  
คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 20 ขึ้นไป

#### สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยตามสูตร

$\frac{\text{ผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย}}{\text{จำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยทั้งหมด}} \times 100$
---

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้=	ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย	X 5
	ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5	

กำหนดระดับคุณภาพผลงานทางวิชาการดังนี้

ค่าน้ำหนัก	ระดับคุณภาพ
0.20	-บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ
0.40	-บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือในวารสารทางวิชาการระดับชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล ตามประกาศ ก.พ.อ.หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 แต่สถาบันนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติ และจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ กพอ./กกอ.ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ออกประกาศ -ผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร
0.60	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2
0.80	- บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ ระดับนานาชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล ตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 แต่สถาบันนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป 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 - ผลงานได้รับการจดสิทธิบัตร - ผลงานวิชาการรับใช้สังคมที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว - ผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ - ผลงานค้นพบพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ที่ค้นพบใหม่และได้รับการจดทะเบียน - ตำราหรือหนังสือหรืองานแปลที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว - ตำราหรือหนังสือหรืองานแปลที่ผ่านการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การประเมินตำแหน่งทางวิชาการแต่ไม่นำขอรับการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ

การส่งบทความเพื่อพิจารณาคัดเลือกให้นำเสนอในการประชุมวิชาการต้องส่งเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) และเมื่อได้รับการตอบรับและตีพิมพ์แล้ว การตีพิมพ์ต้องตีพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

**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 โดยมีบุคคลภายนอกสถาบันร่วมพิจารณาด้วย

**หมายเหตุ:** ตำราหรือผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคลเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา



## ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การบริการวิชาการเป็นภารกิจหลักอีกอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยและพัฒนาควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และการบริการวิชาการที่สถาบันจัดทำ เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคม
2. กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมโดยมีความร่วมมือระหว่างคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า
3. จัดทำแผนบริการวิชาการโดยมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 2
4. ทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันตามข้อ 3 โดยมีจำนวนอาจารย์เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของอาจารย์ทั้งหมดของสถาบัน ทั้งนี้ต้องมีอาจารย์มาจากทุกคณะ
5. มีการติดตามประเมินผลสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม
6. มีการนำผลการประเมินในข้อ 5 เสนอต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนาและนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการวิชาการในปีถัดไป

### 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

## สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีการพัฒนาห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ให้ทันสมัย หลากหลาย และเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการสนับสนุนทรัพยากรและทางด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ เช่น เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสืบค้นข้อมูลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ หรืองานบริการวิชาการ

1) บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามที่ได้กำหนดไว้ในพันธกิจของสำนักฯ ซึ่งสำนักฯ ต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ มีการจัดทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการในการจัดการศึกษาสำหรับอาจารย์ และนักศึกษาอย่างเพียงพอ การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2) การวิเคราะห์สัดส่วนการใช้งบประมาณงานห้องสมุด หมายถึง งบประมาณงานห้องสมุดที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย ต้องงบประมาณที่ใช้ไป

3) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการที่เป็นไปตามเกณฑ์ หมายถึง จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการต่อจำนวนนักศึกษาและอาจารย์รวมทั้งต่อสาขาวิชา โดยการแปลงจำนวนหนังสือต่อจำนวนนักศึกษาและอาจารย์เป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 ดังนี้

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 15 เล่ม/นักศึกษา

ประเด็นที่ 2 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 100 เล่ม/อาจารย์

ประเด็นที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 500 เล่ม/สาขาวิชาระดับปริญญาตรี

ประเด็นที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 600 เล่ม/สาขาวิชาระดับปริญญาโท

สูตรในการคำนวณ :

1. คำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษา/อาจารย์/สาขาวิชาระดับปริญญาตรี/โท  
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ =

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
จำนวนนักศึกษา/อาจารย์/สาขาวิชาระดับปริญญาตรี/โท

2. แปลงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5  
คะแนนที่ได้ =

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศฯ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5

 x5

สรุปคะแนนที่ได้

คะแนนที่ได้ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของทุกประเด็น

4) มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และการวิจัย รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล อีกทั้งมีการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

การประเมินตัวบ่งชี้นี้ พิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามรายชื่อฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นงานวิจัย และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)

5) มีการประเมินการให้บริการห้องสมุด ด้านการสื่อสาร/ให้การเรียนรู้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละคณะ/สถาบัน/หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ที่จัดไว้ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างเป็นระบบ

เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

1. มีแผนกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุด ซึ่งระบุรายละเอียดของแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่ก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นส่งเสริมการเรียนรู้ด้านปฏิบัติ/ค้นคว้าตามอัธยาศัย เพื่อนำไปสู่ห้องสมุดมีชีวิต
2. มีการวิเคราะห์สัดส่วนการใช้จ่ายงบประมาณงานห้องสมุด
3. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการต่อจำนวนนักศึกษาและอาจารย์รวมทั้งต่อสาขาวิชา เป็นไปตามเกณฑ์
4. มีจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามรายชื่อฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นงานวิจัยและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ที่จัดไว้ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดหาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการรวมทั้งการพัฒนา/ปรับปรุงการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

## 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

## รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559				
		บางพระ	อุเทนถวาย	จันทบุรี	จักรพงษ์	รวม
สัดส่วนการใช้งบประมาณ						
งบประมาณที่งานห้องสมุดได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย	บาท					
งบประมาณที่งานห้องสมุดใช้ไป	บาท					

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559
ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นงานวิจัย (1)		
จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นงานวิจัย ในปีการศึกษา 2559	ครั้ง	

\*ข้อมูลจำแนกตามรายชื่อฐานข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) (2)		
จำนวนผู้ใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ปีการศึกษา 2559	ครั้ง	

\*ข้อมูลจำแนกตามรายชื่อฐานข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559
รวมจำนวนผู้ใช้บริการ (1) + (2)		
จำนวนผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นงานวิจัย ในปีการศึกษา 2559	ครั้ง	
จำนวนผู้ใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในปีการศึกษา 2559	ครั้ง	
รวมจำนวนผู้ใช้บริการ	ครั้ง	

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ศักยภาพของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีหมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนเน้นการปฏิบัติสามารถจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เน้นการปฏิบัติและมีความรอบรู้อย่างมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากจำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี และจำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี

- 1) จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี

### สูตรในการคำนวณ :

จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน โดยการใช้เทคโนโลยี	× 100
จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมการพัฒนาการเรียนการสอน โดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด	

### ตัวอย่าง

จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด จำนวน 10 คน โดยมีจำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีจำนวน 7 คน จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70 ดังนี้

$7 \times 100$	= 70 %
10	

- 2) จำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี

### สูตรในการคำนวณ :

จำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี	× 100
จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาทั้งหมด	

### ตัวอย่าง

จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาทั้งหมด จำนวน 10 คน โดยมีจำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีจำนวน 7 คน จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70 ดังนี้

$7 \times 100$	= 70 %
10	

3) รายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา

**สูตรในการคำนวณ :**

จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การ ประเมินคุณภาพรายวิชา	X 100
จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด	

**ตัวอย่าง**

จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา จำนวน 7 รายวิชา โดยมีจำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด จำนวน 10 รายวิชา จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70 ดังนี้

$\frac{7 \times 100}{10} = 70 \%$
-----------------------------------

เกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา หมายถึง องค์ประกอบของการจัดหน้ารายวิชา เนื้อหาบทเรียน รูปแบบไฟล์เอกสาร เนื้อหาบทเรียนรูปแบบมัลติมีเดีย และกิจกรรมในการเรียนการสอน ตามที่กำหนดไว้ใน รายละเอียดของเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

**เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)**

1. มีแผนการพัฒนาศักยภาพของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี
2. มีจำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีมากกว่าร้อยละ 20
3. มีจำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีมากกว่าร้อยละ 20
4. มีรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชามากกว่าร้อยละ 20
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งด้านคุณภาพและปริมาณมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาศักยภาพของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี

**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

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559				
		บางพระ	อุเทนถวาย	จันทบุรี	จักรพงษ์	รวม
จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี (2)						
จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี	คน					
จำนวนอาจารย์ที่เข้าอบรมการพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด	คน					
ร้อยละของอาจารย์ที่เข้าอบรมที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี	ร้อยละ					

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559				
		บางพระ	อุเทนถวาย	จันทบุรี	จักรพงษ์	รวม
จำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี (3)						
จำนวนนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี	คน					
จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาทั้งหมด	คน					
ร้อยละของนักศึกษาที่ใช้การเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยี	ร้อยละ					

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559				
		บางพระ	อุเทนถวาย	จันทบุรี	จักรพงษ์	รวม
จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา(4)						
จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา	คน					
จำนวนรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งหมด	คน					
ร้อยละของรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายวิชา	ร้อยละ					

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความมั่นคง ปลอดภัย เพียงพอ ต่อเนื่องและมีความพร้อมใช้งาน ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มีการจัดทรัพยากร สภาพแวดล้อม และระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพันธกิจในการจัดการศึกษาเน้นการปฏิบัติ และนักศึกษาอย่างเพียงพอสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจหลักที่มีความสำคัญต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยคือ การจัดเตรียมให้มี การบริหารจัดการ การปรับปรุงพัฒนาระบบ และการบริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ โดยผู้รับบริการคือ คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิเช่น การติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายหลัก(Core/Distributed/Access Switch) การเชื่อมต่อและกระจายสัญญาณด้วยสายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) การรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ การบริหารจัดการความเร็วของการสื่อสารในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการให้บริการโปรแกรมประยุกต์บนอินเทอร์เน็ต การให้บริการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ครอบคลุม ทัวถึง เพียงพอต่อสัดส่วนปริมาณการใช้งาน ทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ นอกจากนี้แล้วการบริหารจัดการระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยฯ ยังคำนึงถึงควมมีเสถียรภาพ (Stability) มั่นคง (Security) ความเพียงพอของขนาดของช่องสัญญาณ (Bandwidth) ความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งาน (Availability) ภายใต้มาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (Compliance) เพื่อให้การให้บริการดังกล่าวสามารถตอบสนองเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสนับสนุนการเรียนการสอน การพัฒนานักศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งาน (Availability) ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตจะต้องมีความต่อเนื่องและพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Availability) โดยวัดจากจำนวนการหยุดชะงักของการให้บริการ (Downtime) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดความต่อเนื่องและความพร้อมใช้ในการให้บริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นที่ยอมรับได้
2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเสถียรภาพ (Stability)ระดับความมั่นคงของระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตและความครอบคลุม ดังเกณฑ์การวัดย่อย ดังนี้ เกณฑ์การวัดย่อยที่ 1.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมีการเชื่อมโยงสัญญาณเครือข่ายระหว่าง 4วิทยาเขตด้วยสายสัญญาณใยแก้วนำแสงที่เป็น Link สำรอง จำนวน 2 เส้นทาง ความมั่นคงของระบบการเชื่อมโยงสัญญาณดังกล่าวจะวัดจาก ร้อยละความพร้อมของในการเชื่อมโยงโครงข่ายสัญญาณใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Link) ระหว่างมหาวิทยาลัยทั้ง 4 วิทยาเขต



- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีมั่นคง (Security)การรักษาความปลอดภัยของโครงข่ายและเครือข่ายเป็นกิจกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายในโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการป้องกันการโจมตี การก่อกวนระบบ หรือทำลายระบบและข้อมูล เป็นต้น ผู้รับประเมิน (สำนักคอมพิวเตอร์) จะต้องแสดงให้เห็นถึงการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายให้ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยอย่างน้อยประกอบด้วย การป้องกันการโจมตี การป้องกันไวรัส การป้องกันการโจมตีทางอีเมล
- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีขนาดของช่องสัญญาณ (Bandwidth) เพียงพอเพื่อให้การบริการอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วของการทำงานของอินเทอร์เน็ตถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะต้องรับประกันว่า มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมขนาดของช่องสัญญาณ (Bandwidth) อย่างเพียงพอ นั้นหมายความว่า ปริมาณการใช้ช่องสัญญาณหรือแบนวิธรวมของผู้ใช้ทั้งหมดในเวลาหนึ่งๆ (เฉลี่ยในรอบ 1 ปี) จะมากกว่าหรือเท่ากับช่องสัญญาณแบนวิธที่มหาวิทยาลัยจัดเตรียมไว้ให้ ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกันการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็ว (วัดจากแบนวิธที่ใช้) ผู้ใช้งานหนึ่งจะได้รับขนาดแบนวิธสำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับแบนวิธที่มหาวิทยาลัยจัดหาไว้เพื่อให้บริการ คำนวณได้ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตรคำนวณ ร้อยละขนาดแบนวิธที่ผู้ใช้ได้รับ} = (\text{userBW} \times 100) / \text{uniBW}$$

โดยที่ userBW หมายถึง ขนาดแบนวิธที่ใช้งานจริงโดยผู้ใช้ในช่วงเวลาหนึ่งๆ

uniBW หมายถึง ขนาดแบนวิธที่มหาวิทยาลัยจัดหาเพื่อให้บริการผู้ใช้ทั้งหมด

คำนวณได้ดังนี้

userBW = ขนาดช่องสัญญาณที่ถูกใช้จริงในช่วงเวลา/(จำนวน user ทั้งหมดที่ใช้จริงใน ช่วงเวลา)

uniBW = (ขนาดช่องสัญญาณทั้งหมด (uninet+isp))/(จำนวน user ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย)

**หมายเหตุ \*** หมายถึง กำหนดจำนวนชั่วโมงที่รับประกันอย่างเป็นทางการเป็นที่ยอมรับได้คือ ในระยะเวลาที่มีบุคลากรของสำนักฯ ควบคุมดูแลระบบโครงข่าย นั่นคือ จำนวนชั่วโมงที่สำนักฯ กำหนดให้ทำงาน (วันราชการ วันจันทร์ถึงศุกร์ทำงานวันละ 12 ชั่วโมง และวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ทำงานวันละ 8 ชั่วโมง) ไม่นับรวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดพิเศษที่รัฐบาลประกาศให้เป็นวันหยุดราชการ หรือในกรณีที่มีการติดตั้งอุปกรณ์หรือการปรับปรุงระบบที่จะต้องมีการหยุดให้บริการ ทั้งนี้สำนักฯ จะแจ้งการหยุดให้บริการกรณีดังกล่าวไปยังผู้ใช้บริการทราบเป็นรายลักษณะอักษร

- มีการพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความมั่นคง ปลอดภัย เพียงพอ ความต่อเนื่อง และพร้อมใช้งาน

#### 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

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มีการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่มีศักยภาพเป็นการประเมินจากหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศจำนวนข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เป็นการประเมินจากหลักฐาน ว่ามีหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศใน 11 ข้อ โดยมีแนวทางการตรวจประเมินเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. มีฐานข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการบริหารจัดการ
2. มีระบบสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ
3. มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บ ในระบบฐานข้อมูล
4. มีการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอและทันท่วงที
5. มีระบบสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของส่วนราชการที่มีประสิทธิภาพ
6. มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน
7. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหายและมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)
8. มีระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
9. มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
10. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
11. มีการพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

### เกณฑ์การประเมิน

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

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 39 ระบุว่า “ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ” และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ต้องการให้ประชาชนได้รับโอกาสกว้างขวางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ

“มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)” เป็นมาตรฐานที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยเนื้อหากล่าวถึงองค์ประกอบของเนื้อหาเว็บไซต์ (Contents) คุณลักษณะของเว็บไซต์ภาครัฐที่ควรมี (Recommended Features) รวมถึงแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) ซึ่งได้รวบรวมและประมวลจากกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนดองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ในการจัดอันดับการพัฒนา e-Government ของกลุ่มประเทศสมาชิก ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในระดับนานาชาติ (International Best Practice) อันจะช่วยยกระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากล ต่อไปตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กำหนดให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็น 1 ใน 7 กระทรวงและ 1 หน่วยงาน (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศกระทรวงสาธารณสุขกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี) นำร่องในการประเมินเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐที่องค์การสหประชาชาติทำการสำรวจ และตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2556 เห็นชอบแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยให้ 7 กระทรวงดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่อประชาชน การปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ จึงเป็นสิ่งที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล หมายถึง การทำ

เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมีเนื้อหาในภาษาอื่น ๆ เพิ่มขึ้นมาจากเว็บไซต์หลัก เพื่อสร้างและขยายโอกาสในการทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักในระดับสากล

### เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเป็นการวัดโดยคำนวณจากจำนวนข้อมูลเนื้อหาการประเมินที่ปรากฏในเว็บไซต์หน่วยงาน ว่ามีข้อมูลการประเมินครบ 14 ข้อ โดยมีแนวทางการตรวจประเมินข้อมูลในเว็บไซต์หน่วยงาน ดังนี้

### ตารางเนื้อหาการประเมิน จำนวน 14 ข้อ

ที่	เนื้อหาการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
1	เกี่ยวกับหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประวัติความเป็นมา</li> <li>- วิสัยทัศน์พันธกิจ</li> <li>- โครงสร้างหน่วยงานผู้บริหารอำนาจหน้าที่</li> <li>- ภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน</li> <li>- ยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการ</li> <li>- แผนงานโครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>- คำรับรองและรายงานผลการปฏิบัติราชการ</li> <li>- ข้อมูลการติดต่อประกอบด้วยที่อยู่เบอร์โทรศัพท์โทรสารและแผนที่ตั้งหน่วยงานเป็นต้น</li> <li>- ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Address) ของบุคคลภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลเช่นผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster)เป็นต้น</li> </ul>
2	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎหมาย พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกากฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และมติ คณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงที่มาของข้อมูลที่นำมาเผยแพร่ (ที่เหมาะสมตามภารกิจหน่วยงาน)</li> </ul>
3	การนำเสนอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการใช้งาน Really Simple Syndication (RSS) เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงาน</li> <li>- มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบของเสียง และวิดีโอ</li> </ul>
4	ข่าวประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป</li> <li>- ข่าวสารและประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดฝึกอบรม เป็นต้น</li> <li>- ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน</li> </ul>
5	คลังความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงานวิจัย บทความ กรณีศึกษา ข้อมูลสถิติต่างๆ ข้อมูล GIS และ e-Book เป็นต้น ตลอดจนต้องมีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มา (Reference) และ</li> </ul>

ที่	เนื้อหาการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
		วัน เวลา กำกับเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ต่อ
6	คำถามที่พบบ่อย (FAQ)	- ส่วนที่แสดงคำถาม และคำตอบที่มีผู้นิยมสอบถาม
7	เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล การเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Analytic)	- มีเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของผู้ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้ง จำนวนหน้า ความสนใจระยะเวลา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ หน่วยงานมีข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Behavior)
8	เครื่องมือสนับสนุนการใ้ งาน	- มีระบบ Navigation ที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ - มีเครื่องมือในการแนะนำการใช้งาน (Help) ได้แก่ Tool tips, Pop-up, Help เป็นต้น - มีคำแนะนำเว็บไซต์ หรือคำอธิบาย Content ต่างๆของเว็บไซต์ เพื่อ แนะนำการใช้งานเว็บไซต์แก่ประชาชน
9	แบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey)	- การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์ - การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) - การออกเสียงลงคะแนนต่างๆ (Online Voting)
10	ผังเว็บไซต์ (Site map)	- ส่วนที่แสดงแผนผังเว็บไซต์ทั้งหมด
11	ระบบสืบค้นข้อมูล (Search Engine)	- ส่วนที่เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลภายในหน่วยงานได้
12	เว็บลิงค์	- ส่วนงานภายใน - หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง - เว็บไซต์อื่นๆ ที่น่าสนใจ
1	เส้นเชื่อม (Link)	- ต้องมีความพร้อมใช้เสมอ
14	ส่วนล่างของเว็บไซต์ (Page Footer)	- ทุกๆ หน้าควรจะแสดงข้อมูลต่างๆ ในส่วนล่างของเว็บไซต์ ดังต่อไปนี้ 1 เมนูหลักในรูปแบบข้อความ 2 ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน ได้แก่ ชื่อและที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 3 เส้นเชื่อมกลับไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์ 4 คำสงวนลิขสิทธิ์ (Copyright) 5 การปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer) 6 การประกาศนโยบายประกอบด้วย* 6.1 นโยบายเว็บไซต์ (Website Policy) 6.2 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

ที่	เนื้อหาการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
		6.3 นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ (Website Security Policy) * หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดตัวอย่างการประกาศนโยบายได้ที่ URL: <a href="http://website.mnre.go.th/main.php?filename=gws_mnre">http://website.mnre.go.th/main.php?filename=gws_mnre</a>

#### เกณฑ์การประเมิน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐได้ไม่น้อยกว่า 11 ข้อ
2	ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐได้ไม่น้อยกว่า 12 ข้อ
3	ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐได้ไม่น้อยกว่า 13 ข้อ
4	ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานสู่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐได้ไม่น้อยกว่า 14 ข้อ
5	ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานได้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล

#### ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 การพัฒนาระบบการฝึกอบรม

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มีการวางแผนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับนโยบาย กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกตามพันธกิจของสำนักฯ

### เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

1. มีการวิเคราะห์หลักสูตรด้านความสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. มีการสำรวจความต้องการ/ความจำเป็นในการฝึกอบรม
3. มีการจัดโครงการฝึกอบรมที่เน้นกระบวนการเรียนรู้
4. มีการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมของสำนักวิทยบริการฯ มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนากุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ

### 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

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.7 การพัฒนาระบบการรับข้อร้องเรียน และมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียน

## ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

## คำอธิบายตัวบ่งชี้

มีการพัฒนาระบบการรับข้อร้องเรียน และมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อย ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศการประเมินตัวบ่งชี้นี้ พิจารณาจากข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข โดยกำหนดเป้าหมายข้อร้องเรียนเป็นศูนย์

ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้รับบริการเสนอให้ปรับปรุงจำแนกตามส่วนงานย่อย

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้จำแนกตามส่วนงานย่อย

## สูตรในการคำนวณ

$\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข}}{\text{ข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$
--

## ตัวอย่าง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิผู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ จำนวน 10 รายการโดยสำนักฯ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวน 7 รายการ สามารถแก้ไขได้ 7 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70 ดังนี้

$\frac{7 \times 100}{10} = 70 \%$
-----------------------------------

## เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

1. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อย
2. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อยและสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้โดยมีร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข 60 – 69
3. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อยและสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยมีร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข 70 – 79
4. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อยและสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยมีร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข 80 – 99
5. ไม่มีข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานย่อย

## เกณฑ์การประเมิน



<b>คะแนน 1</b>	<b>คะแนน 2</b>	<b>คะแนน 3</b>	<b>คะแนน 4</b>	<b>คะแนน 5</b>
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

## สำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การจัดการเรียนการสอนโดดเด่นเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาคณาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานและมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผลและมีแผนการบริหารและพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน

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

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริการนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วนตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ศูนย์ยื่นการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาภายในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1 – 3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 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	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

-

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบันโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
  - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
  - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
  - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสิ่งแวดล้อม
  - 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	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
2. จัดทำแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
4. ประเมินความสำเร็จของตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
7. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

**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 6-7 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**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 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

**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 ระดับความสำเร็จการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน หมายถึงการที่สามารถจัดการใช้ไฟฟ้าของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลการใช้ไฟฟ้าลดลงได้น้อย ร้อยละ 10 แนวทางสำคัญที่จะช่วยลดอัตราการเพิ่มความต้องการในการใช้พลังงานคือการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดในทุกภาคส่วน คณะกรรมการประเมินผลการประหยัดพลังงานคิดจากคะแนนเฉลี่ยของหน่วยงานทั้งหมดโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามสูตรการ คำนวณที่ สนพ. กำหนด โดยอยู่ในช่วง -0.400 ถึง -0.500
2. มีผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามสูตรการ คำนวณที่ สนพ. กำหนด โดยอยู่ในช่วง -0.300 ถึง -0.399
3. มีผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามสูตรการ คำนวณที่ สนพ. กำหนด โดยอยู่ในช่วง -0.200 ถึง -0.299
4. มีผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามสูตรการ คำนวณที่ สนพ. กำหนด โดยอยู่ในช่วง -0.091 ถึง -0.199
5. มีผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามสูตรการ คำนวณที่ สนพ. กำหนด โดยอยู่ในช่วง 0 ถึง -0.090 ในกรณีที่ผลการคำนวณ EUI ด้านการใช้ไฟฟ้า มากกว่า 0 สถาบันอุดมศึกษาจะได้คะแนนระดับที่ 3, 4 และ 5 รวมกัน เท่ากับ 3 คะแนน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ช่วง -0.400 ถึง -0.500	ช่วง -0.300 ถึง -0.399	ช่วง -0.200 ถึง -0.299	ช่วง 0.091 ถึง -0.199	ช่วง 0 ถึง -0.090

## สำนักงานวิทยาเขต

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริการนักศึกษา

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่า ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วนตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกัฒมการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานที่เต็มเวลา และนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-2 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. นำผลการประเมินจากข้อ 3 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา
5. ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า

### เกณฑ์การประเมิน

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



## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กิจกรรมนักศึกษา

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กรนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติ ปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบันโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
  - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
  - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
  - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวล้อม
  - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
  - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
3. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการมีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป
4. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

### เกณฑ์การประเมิน

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

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันต้องมีนโยบายแผนงานโครงสร้างและการบริหารจัดการการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ฟื้นฟูสืบสานเผยแพร่วัฒนธรรมไทยภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
2. จัดทำแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนรวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
4. ประเมินความสำเร็จของตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
7. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

**เกณฑ์การประเมิน**

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

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สถาบันควรมีความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัยโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจ ของนักศึกษาและอาจารย์

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้ศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา
5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องระบบประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

**เกณฑ์การประเมิน**

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

## สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลงานสร้างสรรค์เป็นงานนวัตกรรมที่นำไปสู่การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นการขยายพรมแดนของความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริงเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออกในการกำหนดทิศทางและการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

### เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร โดยการจดทะเบียนคุ้มครองพันธุ์พืชใหม่ บัณฑิตอุบลชาติ อย่างน้อย 1 ผลงาน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542 (กลุ่มไม้ดอก - ไม้ประดับ) กับสำนักคุ้มครองพันธุ์พืช กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้นับเฉพาะที่ได้รับการจดทะเบียนในปีนั้น โดยไม่นับรวมกรณีอยู่ในระหว่างยื่นจดทะเบียน

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 3	คะแนน 5
ไม่มีการดำเนินการ	อยู่ระหว่างยื่นจดทะเบียน	มีการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในมหาวิทยาลัย คือ เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องจัดสรรเงินสนับสนุนทั้งจากภายในมหาวิทยาลัยและที่ได้รับจากภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมและจุดเน้นของมหาวิทยาลัย

นอกจากนั้น เงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่สถาบันบวรราชมงคลตะวันออกได้รับจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยนั้นยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงศักยภาพด้านการวิจัยของสถาบันบวรราชมงคลตะวันออก

### เกณฑ์การประเมิน

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 300,000 บาท

### สูตรการคำนวณ

การแปลงจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{จำนวนเงินสนับสนุนจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย}}{\text{จำนวนเงินสนับสนุนจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การเผยแพร่ผลงานของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานและข่าวสาร ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรม ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ส่งเสริม รักษา เชื่อมโยงเครือข่ายสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือ สร้างชื่อเสียง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการเผยแพร่ผลงานในระดับชาติ
2. มีการเผยแพร่ผลงานในระดับนานาชาติ

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การบริการวิชาการแก่สังคม

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ การเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม เสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ ตลอดจนการส่งเสริมบทบาททางวิชาการของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออกในการพัฒนาสังคมเรียนรู้และสังคมความรู้ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

### เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนครั้งการให้บริการวิชาการแบบให้เปล่า รวมทั้งการให้บริการวิชาการที่จัดให้กับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกร้อยละ

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ครั้ง	มีการดำเนินการ 2 ครั้ง	มีการดำเนินการ 3 ครั้ง	มีการดำเนินการ 4 ครั้ง	มีการดำเนินการ 5 ครั้ง

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งการอนุรักษ์ พันธุ์ สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว
2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว กำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์พันธุ์บัว ต่อสาธารณชน

### เกณฑ์การประเมิน

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



## ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 การเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันบัวราชมงคลตะวันออกมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพันธุ์บัวให้เป็นพืชเศรษฐกิจ ผลิตและจำหน่ายพันธุ์บัว ผลิตภัณฑ์แปรรูป ริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์จากบัวให้เป็นผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพและผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย

### เกณฑ์มาตรฐาน

รายได้จากการจำหน่ายพันธุ์บัวและผลิตภัณฑ์จากบัวของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
≥60,000 บาท	≥80,000 บาท	≥100,000 บาท	≥150,000 บาท	≥200,000 บาท

## สำนักงานประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบัน ตั้งแต่ระดับสาขาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
  - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
  - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภาสถาบันและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ
  - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

5. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน

**เกณฑ์การประเมิน**

<b>คะแนน 1</b>	<b>คะแนน 2</b>	<b>คะแนน 3</b>	<b>คะแนน 4</b>	<b>คะแนน 5</b>
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

หน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานสายสนับสนุน คือ การจัดเก็บข้อมูลที่รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประการสำคัญที่สุดคือ สามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน คณะ/มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**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

## สถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างและเทคโนโลยีวัสดุ

องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ผลงานการออกแบบ เทคนิควิธีและแผนงานในการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร  
ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

นอกจากการออกแบบเพื่อก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่แล้ว ผลงานการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดของอาคารหรือพื้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคารขึ้นมาใหม่ (Renovate) ก็เป็นผลงานการสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการออกแบบเพื่อก่อสร้างอาคารขึ้นมาใหม่หรือในบางกรณีอาจมีความสำคัญมากกว่าเสียด้วยซ้ำไป เนื่องจากในปีหนึ่งๆนั้นจะมีการสร้างอาคารใหม่ขึ้นมาเพียงน้อยนิดเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนอาคารที่มีอยู่เดิม และอาคารที่มีอยู่เดิมจำนวนมากมายมหาศาลเหล่านี้ก็ต้องการการบำรุงรักษาซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง และในบางกรณีต้องทำการ Renovate อาคาร ซึ่งนอกจากจะบำรุงรักษาอาคารเพื่อให้อาคารให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าแล้ว การพัฒนาเทคนิคและองค์ความรู้ในการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และ Renovate อาคารยังจะนำมาซึ่งการพัฒนาองค์ความรู้ในการออกแบบเพื่อก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่ให้เหมาะสม ง่าย/สะดวก ต่อการบำรุงรักษาและ Renovate รวมทั้งประการสำคัญคือมีความปลอดภัยและ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอาคาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่สำคัญต่อการอยู่อาศัยและใช้สอยพื้นที่ภายในอาคารในการทำกิจกรรมต่างๆของมนุษย์ ผลงานการซ่อมบำรุงรักษาอาคารและการออกแบบ Renovate อาคาร เป็นผลงานสร้างสรรค์ที่มีความหลากหลายทั้งขนาดพื้นที่โครงการ รูปแบบ เทคนิควิธี และระดับของการสร้างสรรค์ ผลงาน โดยมีตั้งแต่การสำรวจตรวจสอบสภาพอาคาร การวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับอาคารหรือส่วนประกอบอาคาร จนนำไปสู่การวิเคราะห์เกี่ยวกับเทคนิควิธีที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การซ่อมบำรุงอย่างง่ายๆ ไปจนถึงการออกแบบที่ปรับเปลี่ยน “ที่ว่าง” (Space) ทางสถาปัตยกรรม ที่เป็นการสร้างสรรค์ให้เกิดสุนทรียภาพ (Aesthetic) หรือความงามในสถาปัตยกรรมนั้นขึ้นมาใหม่

### เกณฑ์มาตรฐาน

สถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างฯ ดำเนินการสำรวจสภาพอาคาร เสนอแนะเทคนิควิธีในการซ่อมบำรุงอาคารและออกแบบ Renovate อาคาร

1. สำรวจสภาพอาคารสถานที่ และบันทึกสภาพอาคารในส่วนที่ชำรุดทรุดโทรม เสียหาย เสื่อมสภาพ
2. นำเสนอเทคนิควิธีในการซ่อมบำรุงอาคารในส่วนที่ชำรุดทรุดโทรม เสียหาย เสื่อมสภาพ ที่จะทำให้สามารถใช้งานอาคารในส่วนนั้นได้ดีดังเดิมหรือใช้งานได้ดีกว่าเดิม

3. ออกแบบ Renovate อาคาร ซึ่งเป็นการสร้างสรรค์ผลงานการออกแบบเพื่อปรับเปลี่ยน “ที่ว่าง” (Space) ทางสถาปัตยกรรม และพื้นที่ใช้สอยขึ้นมาใหม่ เป็นการสร้างสรรค์ให้เกิดสุนทรียภาพ (Aesthetic) หรือความงามในสถาปัตยกรรมนั้นขึ้นมาใหม่

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	-	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อหรือดำเนินการ ข้อ 1 เกิน 5 งาน	มีการดำเนินการ 3 ข้อหรือดำเนินการ ข้อ 2 เกิน 2 งาน

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

งบประมาณสำหรับดำเนินการซ่อมบำรุง และ Renovate อาคาร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่สถาบันนวัตกรรมฯ นำเสนอเทคนิควิธีในการซ่อมบำรุงและออกแบบสำหรับ Renovate อาคารไว้ เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมในด้านต่างๆ ในปัจจุบันนี้แล้ว สรุปได้ว่าสถาบันนวัตกรรมฯ ควรจะดำเนินการทดลองและวิจัยกับอาคารสถานที่ต่างๆ ในวิทยาเขตอุทยานแล้วขยายออกไปยังวิทยาเขตอื่นๆ จากนั้นจึงขยายออกไปภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการสนองนโยบายในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย กล่าวคือ อาคารสถานที่ต่างๆ หลายแห่งภายในวิทยาเขตฯ ต้องการการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร ดังนั้นผลงานในการดำเนินการและการออกแบบปรับปรุงซ่อมบำรุงอาคารจะสามารถนำมาใช้ในการของงบประมาณแผ่นดินในลักษณะบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานภายในและสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมาได้

### เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในมหาวิทยาลัยและงบประมาณแผ่นดิน ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 2 ล้านบาท

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	-	ได้รับงบประมาณมาดำเนินการตามที่สถาบันนวัตกรรมฯ เสนอไม่ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	ได้รับงบประมาณมาดำเนินการตามที่สถาบันนวัตกรรมฯ เสนอไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	ได้รับงบประมาณมาดำเนินการตามที่สถาบันนวัตกรรมฯ เสนอไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การบริการวิชาการหรือการบูรณาการแก่สังคม

#### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ให้บริการด้านวิชาการ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สำนักงานวิทยาเขต แผนกอาคารสถานที่ สำนักงานเขต ฯลฯ ในการสนับสนุนด้านวิชาการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการตรวจตรา ดูแลรักษา ซ่อมบำรุง และปรับปรุงอาคาร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการในการออกแบบและงานช่างในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องในลักษณะสหวิทยาการ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งในเทคนิควิธีการซ่อมบำรุงอาคารให้กับชุมชนต่างๆที่ต้องใช้อาคารในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาสังคมการเรียนรู้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนครั้งในการให้บริการวิชาการหรือจำนวนโครงการที่ทำให้เกิดการบูรณาการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคาร

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	-	มีการดำเนินการ 1 ครั้ง หรือบูรณาการ 1 โครงการ	มีการดำเนินการ 2 ครั้ง หรือบูรณาการ 2 โครงการ	มีการดำเนินการ 3 ครั้ง หรือบูรณาการ 3 โครงการ



**ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และการอนุรักษ์อาคารสถานที่  
ชนิดของตัวบ่งชี้**

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

อาคารและพื้นที่ว่างโดยรอบอาคารที่มีคุณค่าทางสถาปัตยกรรม จัดเป็นมรดกทางด้านศิลปสถาปัตยกรรมที่สมควรได้รับการทำนุบำรุงและอนุรักษ์ไว้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้เป็นแนวความคิดหลัก (Concept) ในการออกแบบซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร โดยพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้นการดำเนินการในแต่ละโครงการจึงมีความแตกต่างกันเพียงสัดส่วนในการทำนุบำรุงและอนุรักษ์ศิลปสถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมที่ผูกพันอยู่กับตัวงานสถาปัตยกรรมนั้นๆว่าในแต่ละโครงการจะมีสัดส่วนมากน้อยเพียงใดเท่านั้น

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. รักษารูปแบบสถาปัตยกรรม สี พื้นผิวซึ่งเป็นเอกลักษณ์สำคัญของอาคารไว้ได้
2. รักษาวัสดุเดิมที่ใช้เป็นส่วนประกอบของอาคารไว้ได้
3. สามารถอนุรักษ์และขณะเดียวกันก็พัฒนาการศิลปสถาปัตยกรรมไปพร้อมกันได้

เหมาะสม

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	-	มีการดำเนินการในข้อ 1 หรือ 2	มีการดำเนินการทั้งข้อ 1 และ 2	มีการดำเนินการในข้อ 3

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 การเผยแพร่ผลงานของสถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างฯ

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เมื่อการดำเนินงานซ่อมบำรุงและปรับปรุงอาคารแล้วเสร็จ ในขั้นต่อไปจะต้องติดตามผลของการดำเนินงานเป็นระยะๆ ซึ่งในระหว่างนี้อาจจะมีการซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องหลายประการ อย่างไรก็ตามการติดตามเก็บข้อมูลและติดตามผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องตลอดจนบันทึกหลักฐานการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเผยแพร่ผลงานของสถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างฯ ให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะชนที่จะใช้เป็นแนวทางในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงการใช้สอย (Renovate) อาคารอย่างมาก

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. บันทึกรูปแบบขององค์ประกอบของอาคารที่เสื่อมสภาพ บันทึกสภาพปัญหาการใช้งานรวมทั้งเก็บรวบรวมและประมวลข้อมูลอย่างเป็นระบบ
2. วิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา
3. ออกแบบสถาปัตยกรรมและหรือแบบก่อสร้างปรับปรุงอาคาร
4. มีการนำหลักฐานในข้อ 1-4 เผยแพร่ออกไปยังสื่อต่างๆเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะชน

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	ดำเนินการในข้อ 1	ดำเนินการทั้งข้อ 1-2	ดำเนินการในข้อ 1-3	ดำเนินการในข้อ 1-4

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 การเพิ่มรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย

### ชนิดของตัวบ่งชี้

- ปัจจัยนำเข้า
- กระบวนการ
- ผลผลิต/ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ในโครงการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร ที่มีขนาดใหญ่ซึ่งประชาชนหรือบุคคลทั่วไปไม่สามารถจะดำเนินการได้ด้วยตนเอง ซึ่งหมายรวมถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนหลายแห่งตลอดจนประชาชนทั่วไป ซึ่งกลุ่มเจ้าของอาคารสถานที่เหล่านี้มีความต้องการจะว่าจ้างหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคารมาดำเนินการให้ ซึ่งเมื่อสถาบันนวัตกรรมการก่อสร้างที่มีความพร้อมก็จะสามารถสร้างรายได้เข้าสู่มหาวิทยาลัยได้อย่างมาก ประการสำคัญคือสามารถสร้างรายได้ไปพร้อมกับการสร้างให้เกิดบูรณาการทางวิชาการช่างก่อสร้างแบบสหวิทยาการซึ่งเป็นอนาคตของการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการในอนาคตอันใกล้

### เกณฑ์มาตรฐาน

รายได้จากการรับจ้างดำเนินการซ่อมบำรุงและ Renovate อาคาร

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
≥ 200,000 บาท	≥ 300,000 บาท	≥ 400,000 บาท	≥ 500,000 บาท	≥ 600,000 บาท

## บทที่ 5

### การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

รายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ และผลการดำเนินงานของหน่วยงานในรอบปีที่รับการประเมินตามระบบประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ในบทที่ 3 และ 4 รวมถึงเอกสารหรือข้อมูลอ้างอิงประกอบการประเมินตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่คณะกรรมการตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมินและให้ข้อเสนอแนะต่อไป

#### โครงสร้างของรายงานการประเมินตนเอง

สำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการควรมีโครงสร้างของรายงานการประเมินตนเองที่ประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

ปก

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 ส่วนนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ
  - 1.1 ชื่อหน่วยงาน
  - 1.2 ที่ตั้ง
  - 1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ
2. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์
  - 2.1 ปรัชญา
  - 2.2 ปณิธาน
  - 2.3 เป้าหมายและวัตถุประสงค์
3. โครงสร้างองค์กร และการบริหาร
  - 3.1 คณะผู้บริหาร
  - 3.2 คณะกรรมการบริหาร
  - 3.3 คณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบัน
4. ข้อมูลพื้นฐานด้านบุคลากร
5. ข้อมูลพื้นฐานด้านงบประมาณ อาคารสถานที่ และทรัพยากรอื่นๆ
6. อัตลักษณ์และเอกลักษณ์
7. ผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน
  - 7.1 ผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน (เปรียบเทียบอย่างน้อย 2 รอบปี)
  - 7.2 การดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

## **บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน**

1. ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นฐาน
  - 1.1 องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์
    - 1.1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงาน
  - 1.2 องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ
    - 1.2.1 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
    - 1.2.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาคณากรสายสนับสนุน
    - 1.2.3 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การบริหารความเสี่ยง
    - 1.2.4 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้
    - 1.2.5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
  - 1.3 องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ
    - 1.3.1 ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดทำรายงานทางการเงิน
  - 1.4 องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ
    - 1.4.1 ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
2. ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะ
  - 2.1 องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ (ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงานในบทที่ 4)

## **บทที่ 3 สรุปผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน**

1. วิเคราะห์ผลการประเมินตนเองระดับหน่วยงาน
2. รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาตามรายองค์ประกอบ
  - 2.1 องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์
  - 2.2 องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ
  - 2.3 องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ
  - 2.4 องค์ประกอบที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ
  - 2.5 องค์ประกอบที่ 5 ผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

## **ภาคผนวก**

## ตัวอย่างการรายงานผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน

การรายงานผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ในบทที่ 2 ให้จัดทำตามตัวอย่างต่อไปนี้

### องค์ประกอบที่ 1 แผนกลยุทธ์

**ตัวบ่งชี้ที่** 1.1 กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงาน

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหาร ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีถัดไป

#### ผลการประเมินคุณภาพภายใน

ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
*** อธิบายผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ***	แสดงรายการหลักฐานที่ใช้อ้างอิง ตัวอย่าง : RMUTTO 1.1-1-01 <sup>(a)</sup> (ชื่อรายการหลักฐาน)

**หมายเหตุ** (a) รหัสการอ้างอิงรายการหลักฐานตามตัวอย่าง RMUTTO 1.1-1-01 ประกอบด้วย

- RMUTTO : อักษรย่อของหน่วยงาน  
1.1 : ตัวบ่งชี้ที่  
1 : เกณฑ์มาตรฐานข้อที่  
01 : ลำดับที่ของเอกสารหลักฐาน

#### ผลการประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนน การประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย

## การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบในบทที่ 3 ของรายงานการประเมินตนเอง โดยแบ่งระดับคุณภาพออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

ซึ่งสามารถวิเคราะห์โดยจัดทำเป็นตารางการวิเคราะห์ผลการประเมินตนเอง ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย					ผลการประเมิน
	ตัวป่งชี้	I	P	O	คะแนนเฉลี่ย	
						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
1						
2						
3						
4						
5						
รวม						
ผลการประเมิน						