

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
หน่วยงานสนับสนุน
ปีการศึกษา 2567

**ตารางแสดงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานสนับสนุนต้องดำเนินการ
ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน**

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน ส่วนกลาง	สถก.	สาขาวิทยบริการฯ	หน่วยงานที่ รายงานผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ระดับสถาบัน *
1. การผลิตบัณฑิต	1.1 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สกอ.1.4)	-	✓ กน. ✓ วช.	✓	กองกิจการนักศึกษา
	1.2 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สกอ.1.5)	+ สำนักกีฬา + สถาบันศิลปวัฒนธรรมฯ	✓ กน. ✓ วช.	-	กองกิจการนักศึกษา
	1.2 ผลที่เกิดกับนักศึกษา (สกอ.3.3)	-	-	✓	-
2. การวิจัย	2.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนา งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (สกอ.2.1)	✓ สถาบันวิจัย ฯ ✓ สถาบันวิจัยสัตว์ ฯ (รวมทั้งหน่วยงานที่มี ตำแหน่งนักวิจัย)	-	-	+ สถาบันวิจัย ฯ + สถาบันวิจัยสัตว์ ฯ (รวมทั้งหน่วยงานที่มี ตำแหน่งนักวิจัย)
	2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (สกอ.2.2)		-	-	
	2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ และนักวิจัย (สกอ.2.3)		-	-	
3. การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	3.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม (สกอ.4.1)	✓ สถาบันศิลปวัฒนธรรมฯ	+	✓	สถาบันศิลปวัฒนธรรมฯ
	3.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปวัฒนธรรมและความ เป็นไทย (ม.ร.4.2)	+ สถาบันศิลปวัฒนธรรม ฯ	-	-	สถาบันศิลปวัฒนธรรมฯ
4. การบริหารจัดการ	4.1 ผลลัพธ์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ราชการ	✓	✓	✓	กองแผนงาน
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (สกอ.5.1.2)	-	✓ กผ. ✓ กค.	-	กองแผนงาน กองคลัง
	4.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (สกอ.5.1.4)	✓	✓	✓	กองการเจ้าหน้าที่ กองกลาง
	4.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.5.1.5)	✓	✓	✓	กองบริการการศึกษา
	4.5 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน (สกอ.5.1.6)	✓	✓	✓	กองการเจ้าหน้าที่
	4.6 การประกันคุณภาพการศึกษา (สกอ.5.1.7)	✓	✓	✓	สำนักประกันคุณภาพ การศึกษา
	4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของหน่วยงาน	✓	✓	✓	-
	4.8 การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่	-	-	✓	-
5. สิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้	5.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สกอ.6.1)	+ สำนักกีฬา + สถาบันบริการวิชาการทาง อิเล็กทรอนิกส์	✓ วช. ✓ กอ.	✓	-

✓ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานสนับสนุนต้องดำเนินการและรับการประเมิน

+ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานสนับสนุนต้องรายงานผลการดำเนินงาน แต่ไม่ต้องรับการประเมิน

หมายเหตุ : ปีงบประมาณที่ใช้ : ให้ใช้ปีงบประมาณที่มากกว่าปีการศึกษาที่ประเมิน 1 ปี

ตัวอย่าง ประเมินปีการศึกษา 2567 ใช้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การเก็บข้อมูลในการรายงานผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2567 เดือน มิถุนายน 2567 – พฤษภาคม 2568

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองกิจการนักศึกษา)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองงานวิทยาเขตบางนา)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2

กิจกรรมนักศึกษาในระดับปริญญาตรี (กองกิจการนักศึกษา, กองงานวิทยาเขตบางนา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของหน่วยงานโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม	- ประเมินตามเกณฑ์
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินการกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน - กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีแกวตล้อม - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม	- ประเมินตามเกณฑ์ - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบการให้บริการการให้ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้นักศึกษาแทนได้
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา	
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป	- ประเมินตามเกณฑ์
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	- ประเมินตามเกณฑ์
6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา	- ประเมินตามเกณฑ์

ประเด็นพิจารณา	แนวทางการประเมิน
1. อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาแต่ละหลักสูตร	- ระดับปริญญาตรี สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจะรวบรวมข้อมูลและส่งให้กับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ - ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เป็นผู้รวบรวมข้อมูล โดยรายงานข้อมูล 4 ปี การศึกษาย้อนหลัง
2. อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาแต่ละหลักสูตร	
3. ความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา	สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ต้องมีข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและผลการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบในปีการศึกษา 2567 และแสดงให้เห็นถึงแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน หากเป็นข้อร้องเรียนที่สาขาฯ ไม่สามารถดำเนินงานได้อาจส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

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

เกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่นำมาใช้ในการประเมินระดับสถาบัน หน่วยงานสนับสนุนจึงต้องประเมินองค์ประกอบที่ 2 การวิจัย ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (หน่วยงานสนับสนุน, สำนักงานอธิการบดี)

รายงานผลการดำเนินงาน

- กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงาน
- กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่เข้าร่วมกับมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	- สามารถกำหนดเป็นบุคคล (หน่วยงานขนาดเล็ก) หรือตั้งแต่เป็นคณะกรรมการสำหรับหน่วยงานทั่วไป
2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน	- แผนกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและกิจกรรมที่สาขาฯ กำหนดขึ้นเอง เพื่อให้ครอบคลุมของสาขาฯ
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	- ประเมินตามเกณฑ์
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน	

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สถาบันศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย (ม.ร.เพิ่มเติม 4.2)

(สถาบันศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ)

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

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 แผนการดำเนินงาน (สกอ. 5.1.1)

ประเด็นพิจารณา	แนวทางการประเมิน
1. นำผลการประเมินแผนปฏิบัติราชการปีงบประมาณที่ผ่านมา มาพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	- รายงานตามประเด็นการพิจารณาตาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 - การให้คะแนนจะนำผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักจากการประเมิน KPI Template ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2567 (รอบ 12 เดือน) พิจารณาจากคะแนนที่กองแผนงานเสนอสภามหาวิทยาลัย
2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีตามกรอบเวลา มีการกำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมทั้งวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน	
3. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการปีงบประมาณและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	
4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนกลยุทธ์ และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารมหาวิทยาลัย	

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2

การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (กองแผนงานและกองคลัง)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4

การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4.5

แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

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

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

ตัวบ่งชี้ 4.7

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

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

ตัวบ่งชี้ 4.8 การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

ประเด็นพิจารณา	แนวทางการประเมิน
1. มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ จากข้อมูลเชิงประจักษ์	- รายงานตามประเด็นการพิจารณา - การให้คะแนนจะนำจำนวนนักศึกษาใหม่ตามค่าเป้าหมาย ในแผนปฏิบัติการของสาขาวิทยบริการฯ ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 คำนวณตามเกณฑ์การประเมินฯ
2. ดำเนินการตามแผน ประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่	
3. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่เชิงประจักษ์	
4. พัฒนา/ปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ในครั้งต่อไป	

องค์ประกอบที่ 5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

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

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองงานวิทยาเขตบางนา)

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการประเมิน
1.มีการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน Cyber Classroom และสภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้) ที่เหมาะสมและเพียงพอ	- เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
2.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการเพื่อการสืบค้น ฯลฯ ที่เพียงพอและทันสมัย	
3.มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน	
4. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ต่อ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แยกตามคณะที่มี การจัดการ เรียนการสอน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม	
5. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และ อาจารย์ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และผลการปรับปรุงใน ส่วนที่เกี่ยวข้อง มายังคณะ	

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองอาคารสถานที่)

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

ในหมวดลูกค้า ถ้ามองถึงการที่คณะสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่คณะรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้า

(1) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): คณะมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัยและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to students and other customers) เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับคณะ

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ อย่างทันทั่วถึงและสามารถนำไปใช้ได้ ในประเด็นต่อไปนี้

- คุณภาพการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
- การสนับสนุนและการให้บริการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้ข้อมูล และสารสนเทศที่นำไปใช้ได้

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมี และทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศป้อนกลับที่นำไปใช้ได้ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการ ฯ (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION, and Program and Service Offerings)

1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

คณะมีวิธีการอย่างไรในการ

• ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบันและ คาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคต

- กำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและสนใจ ให้มาใช้บริการที่คณะมากขึ้น

(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings) คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

คณะทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังด้านการจัดหลักสูตรและบริการฯ ของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นและตลาด
- กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และ ทำให้เห็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาด
- กำหนดและปรับการจัดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้าย่อยใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการเพิ่มและขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นในปัจจุบัน

หมายเหตุ

หมายเหตุ 3 คณะควรใช้ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นเพื่อ สนับสนุนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าย่อยและตลาดที่จะนำมาใช้ อาจรวมถึงข้อมูลที่รวบรวม ได้จาก ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียน รวมถึงข้อมูลสารสนเทศจากสื่อสังคมออนไลน์ จากเว็บหรือ แหล่งข้อมูลดิจิทัล

หมายเหตุ 3.1ก(1) วิธีการรับฟังควรครอบคลุมทุกช่วงที่คณะเกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นของคณะช่วงต่าง ๆ ดังกล่าว อาจรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์การรักษาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และกลยุทธ์ในการติดตามผล

หมายเหตุ 3.1ข(2) ในการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ นั้น คณะควรพิจารณา คุณลักษณะสำคัญ ทั้งหมดและผลการดำเนินการที่ได้จากการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ในแต่ละช่วงที่ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นอยู่ กับคณะ คณะควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ ที่ส่งผลต่อความนิยมและความภักดีของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นที่มี ต่อคณะ และต่อภาพลักษณ์ของคณะ เช่น องค์กรประกอบที่เป็นคุณลักษณะ เฉพาะหรือนวัตกรรมที่ทำให้หลักสูตร และ บริการฯ ของคณะแตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่น ๆ

คุณลักษณะดังกล่าวอาจรวมถึงจุดเน้นของหลักสูตร รูปแบบการจัดการศึกษา ความสำเร็จ ในการ ประกอบอาชีพ หลังจบการศึกษา คุณสมบัติของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละองค์กร กิจกรรมนอก หลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตร หรือค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังอาจต้องคำนึงถึงเทคโนโลยี ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การสนับสนุนผู้เรียน การใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลของผู้เรียนและ ลูกค้าย่อยอื่น (รวมถึง ศิษย์เก่าและผู้ให้การสนับสนุน ยิ่งไปกว่านั้น คณะยังต้องเตรียมพร้อม มากขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยน หลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงและ ให้มีความต่อเนื่อง

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น (Student and Other CUSTOMER Experience)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น
คุณจะมีวิธีการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมากขึ้น
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของคุณะ
- ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและ

ลูกค้ากลุ่มอื่นในแต่ละช่วงที่มีความสัมพันธ์กับคุณะ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้น สารสนเทศและ
รับการสนับสนุนจากคุณะ

กระบวนการและกลไกข้างต้นมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น
และส่วนตลาด

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อ
รับ การสนับสนุนจากสถาบัน
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการ
สนับสนุน เพื่อนำไปปฏิบัติ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการ
ดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นกลับคืนมาอย่างไร

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อจัดการ
เปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้
อย่างไรว่าคุณะปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและ
ลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด

คุณะนำผลลัพธ์จากการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ไปดำเนินการต่อ
อย่างไร

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นที่มีต่อคณะโดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่งและความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่นซึ่งมีหลักสูตรและบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน

หมายเหตุ

หมายเหตุ 3.2ก คณะควรมั่นใจว่าวิธีการในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น ช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถค้นหาสารสนเทศและรับการสนับสนุนได้ นอกจากนี้การจัดการข้อร้องเรียนช่วยส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งหลีกเลี่ยงการแบ่งแยกโดยไม่เจตนา

หมายเหตุ 3.2ข การค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คณะไม่ควรพิจารณาเพียงประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อย แต่ควรค้นหา วิเคราะห์สาเหตุและที่มาของ ความไม่พึงพอใจและทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

หมายเหตุ 3.2ข การค้นหาความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในเชิงเปรียบเทียบ อาจได้จากการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ที่มีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้เป็นคู่แข่งในตลาดเดียวกันหรือสารสนเทศจากวงการศึกษาหรือองค์กรอื่น ๆ สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวอาจรวมถึงเหตุผลที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเลือกสถาบันคู่แข่ง

*หากต้องการอ่านรายละเอียดในทุกหัวข้อสามารถดูรายละเอียดจาก เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ฉบับปี 2567-2570) ใน Website ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง