



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

ปีการศึกษา 2558

(กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)

ศูนย์กิจการนานาชาติ

Center for International Affairs

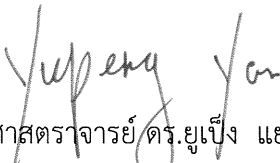
คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำนำ

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานของศูนย์กิจการนานาชาติ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์กิจการนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2558 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และการประกันคุณภาพภายในของศูนย์กิจการนานาชาติ ตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์กิจการนานาชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์กิจการนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2558 ศูนย์ฯ ได้ปรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (จาก 4 องค์กรประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ ในปีการศึกษา 2557) เป็น 2 องค์กรประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ตามแนวทางการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (CUPT QA) รวม 8 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ตามภารกิจของศูนย์ฯ อีก 3 ตัวบ่งชี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานของศูนย์กิจการนานาชาติ ที่ได้ร่วมกันจัดทำคู่มือฉบับนี้ และหวังว่าบุคลากรของศูนย์ฯ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามพันธกิจและในการประกันคุณภาพของศูนย์ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป


(ศาสตราจารย์ ดร.ยูเบ็ง แยน)
ผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วิสัยทัศน์	2
พันธกิจ	2
โครงสร้างองค์กรและการบริหาร	2
บุคลากร	3
คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน	3
แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ	4
กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4
บทที่ 2 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ	6
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	8
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ศูนย์กิจการนานาชาติ เดิมเป็นหน่วยงานระดับส่วน มีชื่อเรียกว่า ส่วนวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งขึ้นในสำนักงานอธิการบดี ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นศูนย์กิจการนานาชาติเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2537 เนื่องจากการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นสากลมากขึ้น ตามเป้าหมายหลักประการหนึ่งของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติระยะที่ 7 ถึงระยะที่ 9 (พ.ศ. 2535-2539) ซึ่งได้ส่งผลให้เกิดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากทั้งปริมาณและลักษณะ จนเกินขีดความสามารถและขอบเขตของภาระหน้าที่ของส่วนวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์กิจการนานาชาติขึ้นเพื่อรองรับภาระงานดังกล่าวรวมทั้งภาระงานของส่วนวิเทศสัมพันธ์ด้วย โดยศูนย์กิจการนานาชาติที่จัดตั้งขึ้นใหม่นี้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการติดต่อ ประสานงาน อำนวยความสะดวก ติดตามความก้าวหน้า และประเมินผล เกี่ยวกับกิจการนานาชาติ วิเทศสัมพันธ์ และความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัย ดังข้อกำหนดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์กิจการนานาชาติ พ.ศ. 2537

ศูนย์กิจการนานาชาติได้แบ่งโครงสร้างงานภายในเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายโปรแกรม
2. ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์
3. ฝ่ายธุรการ

วิสัยทัศน์

มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมภารกิจด้านความร่วมมือต่างประเทศของมหาวิทยาลัยในทุกด้านเพื่อก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

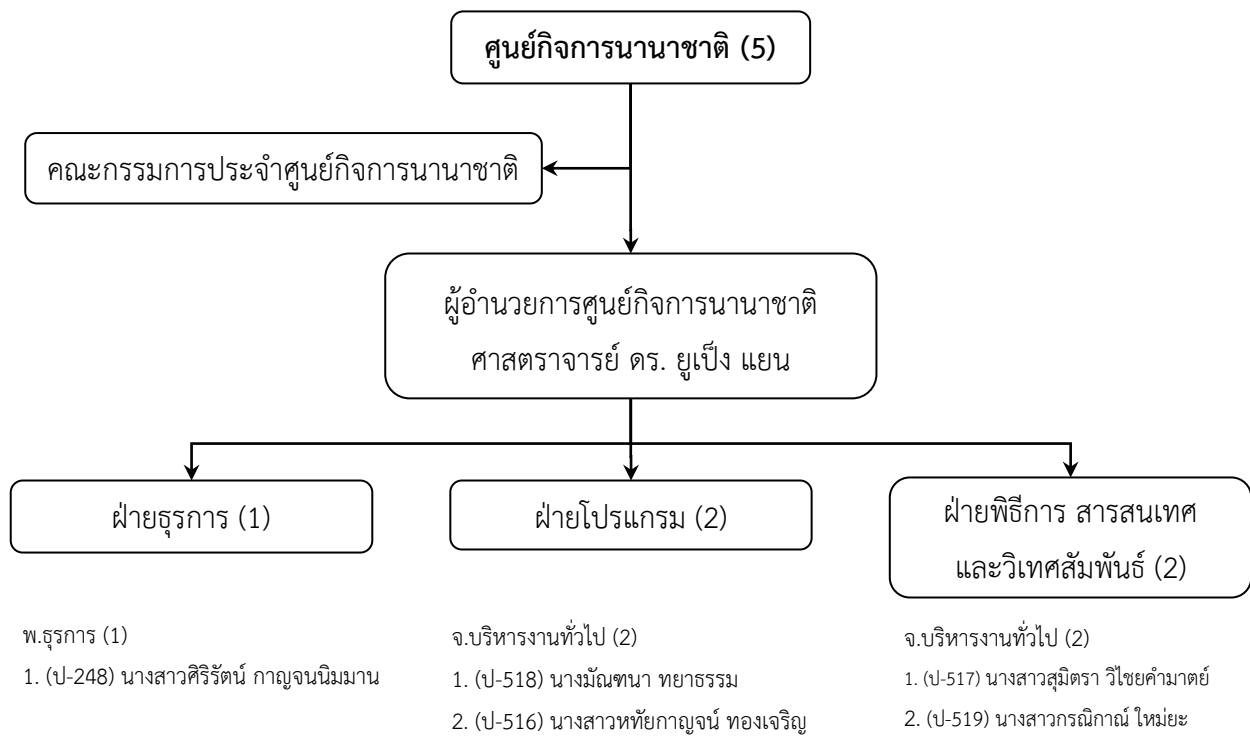
พันธกิจ

สนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศให้กับสำนักวิชา สาขาวิชา ศูนย์ สถาบัน และทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางวิชาการเพื่อให้สามารถก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

โครงสร้างองค์กรและการบริหาร

โครงสร้างองค์กร ศูนย์กิจการนานาชาติประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายโปรแกรม (Program Division) รับผิดชอบประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ (Protocol, Information and Public Relations Division) รับผิดชอบงานสารสนเทศและรับรองแขกจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา องค์กรต่างๆ จากต่างประเทศ รวมทั้งบริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า และฝ่ายธุรการ (Administrative Division) รับผิดชอบกิจการภายในของศูนย์ฯ

โครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์กิจการนานาชาติอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์กับองค์กรชุมชน มีผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด (ปัจจุบันศาสตราจารย์ ดร. ยูเป็ง แยน เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ) โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในฝ่ายโปรแกรม 2 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ 2 คน และพนักงานธุรการ 1 คน และมีคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ กำกับ ดูแล การดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัย



ภารกิจหลัก

ฝ่ายธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานพิมพ์เอกสารและงานถ่ายเอกสาร
- งานหนังสือ เข้า – ออก
- งานวัสดุ – ครุภัณฑ์
- งานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ
- งานการประชุมศูนย์ฯ
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายโปรแกรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานความร่วมมือกับต่างประเทศ
- งานสนับสนุนหลักสูตรบัณฑิตศึกษานานาชาติ
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

รับผิดชอบดูแลงานสารสนเทศ

รับรองแขกจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา องค์กรต่างๆ จากต่างประเทศ

บริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า

งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากร

ศูนย์กิจการนานาชาติมีบุคลากรจำนวน 5 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 คน และพนักงานธุรการ 1 คน โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน รับผิดชอบงานในฝ่ายโปรแกรม และอีก 2 คน รับผิดชอบงานในฝ่ายพิธีการ สารสนเทศและวิเทศสัมพันธ์ อีกหนึ่งคนเป็นพนักงานธุรการ แยกตามวุฒิการศึกษา ดังนี้

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
1. สายวิชาการ	-	-	-	-	-
2. สายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป	5	1	2	2	-
รวม	5	1	2	2	-

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์กิจการนานาชาติ ขึ้น เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำหรือปรับปรุงตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) ของหน่วยงาน
3. เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการประเมินภายในและภายนอก
4. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

และต่อมามีคำสั่งที่ 305/2552 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานของศูนย์กิจการนานาชาติเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2552 ขึ้นใหม่ เนื่องจากบุคลากรที่เป็นคณะกรรมการย้ายหน่วยงาน คณะทำงานประกันคุณภาพของศูนย์กิจการนานาชาติ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ | ประธาน |
| 2. นางสาวกรณิการ์ ไหมยะ | คณะกรรมการ |
| 3. นางสาวสุมิตรา วิไชยคำมาตย์ | คณะกรรมการ |
| 4. นางสาวหทัยกาญจน์ ทองเจริญ | คณะกรรมการ |
| 5. นางสาวศิริรัตน์ กาญจนนิมมาน | คณะกรรมการ |
| 6. นางมณฑนา ทยาธรรม | คณะกรรมการและเลขานุการ |

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ (กรกฎาคม 2558 - มิถุนายน 2559)

ศูนย์กิจการนานาชาติได้กำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ และดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนี้

กิจกรรม	ช่วงเวลา
1. ประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ เพื่อเตรียมการจัดทำคู่มือ/รายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558	เม.ย.-พ.ค. 2558
2. รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2558 ตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน สำหรับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	พ.ค. -มิ.ย. 2558
3. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2558 และเสนอคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา/คณะกรรมการประจำศูนย์กิจการนานาชาติพิจารณา	ก.ค. 2558
4. ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2558 ให้ฝ่ายวิชาการ เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน) และบันทึกข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ผ่านระบบฐานข้อมูล SAR Online (SUT-MIS) ที่ http://ai.sut.ac.th:8080/sarsut	ส.ค. 2558
5. ตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน	ส.ค.-ก.ย. 2558
6. นำเสนอผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 จุดเด่น/แนวทางเสริม จุดด้อย/แนวทางแก้ไข กรอบระยะเวลาการแก้ปัญหา และความต้องการสิ่งสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ต่อที่ประชุมเวที QA Forum	สัปดาห์ที่ 2 เดือน ธ.ค. 2558
7. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ธ.ค. 2558-ก.ค. 2559

กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ศูนย์กิจการนานาชาติดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

1) หน่วยงานเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน สำหรับจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน

2) การเขียนรายงาน ประกอบด้วยข้อมูล

- ภาพรวมของหน่วยงาน

- ผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้

- สรุปจุดเด่น-แนวทางการเสริมจุดเด่น และจุดด้อย-ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวบ่งชี้

โดยอาจเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานมาประกอบด้วย

- ข้อมูลที่ต้องการนำเสนอประกอบการรายงาน (ภาคผนวก)

3) การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทำให้หน่วยงานได้ทราบว่ามีความจุดเด่น-จุดด้อยอย่างไรบ้าง และนำผลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

4) หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้ฝ่ายวิชาการฯ เพื่อจัดทำรายงานในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัยระบบประกันคุณภาพภายใน

ศูนย์กิจการนานาชาติได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่ได้ปรับตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยกำหนด องค์กรประกอบคุณภาพทั้งหมด 2 ด้าน 11 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้รับอนุมัติให้ใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 เป็นต้นไป มีรายละเอียดองค์กรประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ดังปรากฏในบทที่ 2

บทที่ 2

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

1. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในศูนย์กิจการนานาชาติ

ศูนย์กิจการนานาชาติได้กำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ชนิดของตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (8 ตัวบ่งชี้)	
ตัวบ่งชี้ 1.1 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.2 กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.4 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.7 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ 2.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)	ผลผลิต
ตัวบ่งชี้ 2.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ ศูนย์กิจการนานาชาติดำเนินการเสนอสภาวิชาการ ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)	ผลผลิต
ตัวบ่งชี้ 2.3 จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการศึกษานานาชาติ ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)	ผลผลิต

2. ศูนย์กิจการนานาชาติกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

2.1 ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2.2 ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย หลังจากทำการประมวลผลแล้วนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5

3. วิธีการคิดผลการประเมิน

3.1 รายองค์ประกอบ นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกัน หาดด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด ในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ

3.2 ภาพรวม นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบมารวมกัน หาดด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด ของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม โดยมีความหมายของคะแนนผลการประเมิน ดังนี้

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

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

หลักการ

การบริหารจัดการหน่วยงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดนั้นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การบริหารแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี ระบบสารสนเทศในการตัดสินใจเชิงบริหาร การบริหารความเสี่ยง การบริหารความเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ในหน่วยงาน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารจัดการจะส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2555 -2564)
2. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. เกณฑ์มาตรฐานอาเซียน AUN QA (Asean University Network Quality Assurance)
- Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3.0

ตัวบ่งชี้ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

1. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน
2. กระบวนการพัฒนาแผน
3. ระบบบริหารความเสี่ยง
4. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
6. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
7. คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน
8. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน

1. เกณฑ์มาตรฐาน CUPT QA ใช้ในตัวบ่งชี้ 1.1
2. เกณฑ์มาตรฐาน AUN QA ใช้ในตัวบ่งชี้ 1.4 และ 1.7
3. เกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ใช้ในตัวบ่งชี้ 1.2, 1.3, 1.5, 1.6 และ 1.8

หมายเหตุ : หน่วยงาน หมายถึง ศูนย์กิจการนานาชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารสูงสุดของศูนย์กิจการนานาชาติ (ผู้อำนวยการ) ในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน โดยจะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหารตามพันธกิจ นโยบาย รวมถึงประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน

ประเด็นการประเมิน :

1. สมรรถนะของผู้บริหารหน่วยงาน
2. ประสิทธิภาพของการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับระดับสถาบัน
3. การบริหารงานและความรับผิดชอบต่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การบริหารแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงานประจำปี
 - การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 - การบริหารความเสี่ยง
 - ระบบสารสนเทศในการตัดสินใจเชิงบริหาร
 - การจัดการความรู้ในหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดพันธกิจ นโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
2. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
3. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
4. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปี ที่สอดคล้องกับระดับสถาบัน
5. ผู้บริหารมีการบริหารงานและความรับผิดชอบต่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ : หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ได้แก่

1. หลักประสิทธิภาพ
2. หลักประสิทธิภาพ
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักการรับผิดชอบต่อ
5. หลักความโปร่งใส
6. หลักการมีส่วนร่วม
7. หลักการกระจายอำนาจ
8. หลักนิติธรรม
9. หลักความเสมอภาค
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

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 1.2 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปิงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์กิจการนานาชาติมีภารกิจหลัก คือ การติดต่อ ประสานงาน อำนวยความสะดวก ติดตามความก้าวหน้า และประเมินผล เกี่ยวกับกิจการนานาชาติ วิเทศสัมพันธ์ และความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียน การสอน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ดังนั้น ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ฯ จึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจนปรัชญา ปณิธาน และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์กิจการนานาชาติสามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2555-2564)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน คณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้ศูนย์กิจการนานาชาติ มีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งานมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามแผนกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

หมายเหตุ :

คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในสถาบันในรอบปีการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของมหาวิทยาลัย อันเนื่องมาจากความบกพร่องของสถาบันในการควบคุม หรือจัดการกับความเสียหาย หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน ตัวอย่างความเสียหายร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ภายในสถาบัน ทั้ง ๆ ที่อยู่ในวิสัยที่มหาวิทยาลัยสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของมหาวิทยาลัยในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น คณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น

3. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

** หากมีสำนักวิชาใดสำนักวิชาหนึ่งได้คะแนนการประเมินเป็นศูนย์ (0) แล้ว สถาบันก็จะได้คะแนนการประเมินเป็นศูนย์ (0) ด้วยเช่นกัน หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กล่าวไว้ข้างต้น

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของสถาบัน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปได้ โดยข้อมูลป้อนกลับไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลระดับคะแนนที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่อาจเป็นข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการพัฒนาหน่วยงานต่อไปได้

แนวทางในการประเมิน : เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ AUN QA 10.5, 10.6 และ 11.5

1. มีการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวมและการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น มีช่องทางหลากหลายในการรับข้อมูล
3. มีข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ มีการติดตาม และเทียบเคียงเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

ประเด็นในการประเมิน :

1. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน

วิธีการประเมิน :

1. การหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. การศึกษาจากกลุ่มเจาะจง (Focus Group) หรือใช้ข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์การประเมิน : เทียบเท่ากับคะแนน AUN QA ระดับ 2-7

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีผลการดำเนินการเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบเริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์/ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย 2 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดี ทำให้เกิดผลเป็นไป/ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	2 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	3 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์ กำหนดส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	4 + มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ) หรือเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถดำเนินการตามมาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 ซึ่งกำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ หน่วยงานจึงควรมีการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยมีแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/ สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/ สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา 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 1.6 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์กิจการนานาชาติ จัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือต่างประเทศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยประจำปีการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 จนกระทั่งปัจจุบัน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหาร และกำหนดทิศทางเพื่อก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ฐานข้อมูลความร่วมมือต่างประเทศแสดงถึงการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัย/หน่วยงานต่างประเทศอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม และยังสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินภารกิจหลักของศูนย์ฯ ในด้านความร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

หมายเหตุ :

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

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบซึ่งรวบรวม และมีการจัดการข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ระบบสารสนเทศ มีหลายประเภท เช่น

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ
3. ระบบประมวลผลรายวัน

ระบบเครือข่าย หมายถึง ระบบที่เกิดจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องมาต่อเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ จัดเก็บข้อมูล ฯลฯ ร่วมกัน

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 : คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับงาน มีความสามารถ และมีจำนวนที่เพียงพอ

ประเด็นในการประเมิน (Checklist) :

1. การวางแผนบุคลากรสายสนับสนุน (ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการนักศึกษา) เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ สนับสนุนให้การศึกษ การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ระบบการสรรหาและเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน
3. การประเมินสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
4. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการและศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน
5. การบริหารจัดการ รวมทั้งการให้รางวัลหรือผลตอบแทน การสร้างแรงจูงใจ และการได้รับการยอมรับ เพื่อให้การดำเนินการด้านต่าง ๆ สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน : เทียบเท่ากับคะแนน AUN QA ระดับ 2-7

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบเริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ไม่สามารถ/ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบสามารถ/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	2 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	3 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	4 + มีการดำเนินงานที่ดีต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ) หรือเป็นนวัตกรรมองค์กร

ข้อมูลประกอบ => ให้พิจารณาจาก Diagnostic Questions ของ AUN QA 7

ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์กิจการนานาชาติกำหนดระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย โดยมีระบบและกลไกต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยและสาธารณชน และการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หมายเหตุ :

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารของหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามภารกิจของหน่วยงาน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ
 - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 2.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558
(กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)
- 2.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ศูนย์กิจการนานาชาติ
ดำเนินการเสนอสภาวิชาการ ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)
- 2.3 การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558
(กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)

ตัวบ่งชี้ 2.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กิจกรรมนานาชาติ ครอบคลุมกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการ และความร่วมมือทางศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ กับมหาวิทยาลัย/สถาบันในต่างประเทศ เช่น การบรรยายพิเศษ โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนนักศึกษา อาจารย์ การเจรจาความร่วมมือ (ด้านการเรียนการสอนและวิจัย) การจัดประชุม สัมมนาวิชาการนานาชาติ การเสนอผลงานทางวิชาการในต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/การคัดเลือกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการแสดงด้านวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันจากต่างประเทศ ศูนย์กิจการนานาชาติในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในด้านความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยฯ รวบรวมข้อมูลกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยฯ จากสำนักวิชาและหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย ทุกปีการศึกษา เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลกิจกรรมนานาชาติของมหาวิทยาลัยเพื่อประเมินศักยภาพในการจัดกิจกรรมนานาชาติของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็น การเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยสู่ระดับนานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< 120 ครั้ง	121-150 ครั้ง	151-180 ครั้ง	181-209 ครั้ง	≥ 210 ครั้ง

**ตัวบ่งชี้ 2.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ศูนย์กิจการนานาชาติ
ดำเนินการเสนอสภาวิชาการ ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อสนองตอบแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ 11 (ปี พ.ศ. 2555-2559) และเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ความเป็นนานาชาติ และพัฒนาความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย ศูนย์กิจการนานาชาติในฐานะหน่วยงานหลักประสานและอำนวยความสะดวกในด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกสำนักวิชาและหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยฯ ในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดการการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานสากลตามนโยบายพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยมุ่งสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงด้านวิชาการที่มีความสนใจร่วมกันและดำเนินกิจกรรมตามที่ได้ระบุในข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนขีดความสามารถในการพัฒนาสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
< 5 ฉบับ	6-10 ฉบับ	11-15 ฉบับ	16-19 ฉบับ	≥ 20 ฉบับ

**ตัวบ่งชี้ 2.3 จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์กิจการนานาชาติสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์หลักสูตรบัณฑิตศึกษานานาชาติ การรับสมัครนักศึกษานานาชาติ รวมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษานานาชาติในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษานานาชาติ การจัดงานวันนักศึกษานานาชาติ การจัดทัศนศึกษา และการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษานานาชาติมีโอกาสพบปะ สังสรรค์ ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม และอื่นๆ ระหว่างนักศึกษานานาชาติ นักศึกษา และคณาจารย์/บุคลากรไทย นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์และดำเนินการด้านทุนทั้งจากต่างประเทศ และทุนของ มทส. เอง เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามีโอกาสรับทุนแลกเปลี่ยนเพื่อศึกษา ศึกษาน วิจัย ระยะสั้น หรือเข้าร่วมประชุมนานาชาติในต่างประเทศ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยศูนย์ฯ มีฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยระดับโลกและอาเซียนรวมทั้งฐานข้อมูลความร่วมมือกับสถาบันในต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานานาชาติและการดำเนินการโครงการจัดสรรทุนฯ ดังกล่าว ด้วย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	7-8 ครั้ง	≥ 9 ครั้ง