**มาตรฐานคุณภาพด้านการบริการวิชาการ**

**มาตรฐานคุณภาพที่ 4**

**หลักการ** มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการ โดยถือเป็นภารกิจหลักประการหนึ่ง มุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตลอดจนการส่งเสริมบทบาททางวิชาการและวิชาชีพของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| องค์ประกอบ 4.1 ระบบและกลไก |  | ผลการประเมินกระบวนการ |
| หลักการ การให้บริการวิชาการที่หลากหลายเป็นระบบที่เชื่อมโยงทั้งองค์กร โดยมีขอบเขตการดำเนินงานอย่างครอบคลุม ครบวงจร ทั้งการกำหนดเป้าหมายและแผนงาน การประสานงาน การติดตามประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ ระบบและกลไกแต่ละระดับอาจมีรูปแบบแตกต่างกันได้ |  | ระดับคะแนน  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | องค์ประกอบ 4.1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.1.1 มีระบบและกลไกการดำเนินการบริการวิชาการที่หลากหลายสู่เป้าหมายขององค์กร** **[**ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม **(สกอ. 5.1)]** |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.1 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

……………………………………………………………………………………………………..............….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.1** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.1.2 มีระบบการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยการบริการวิชาการ/สร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อการกำหนดราคาและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม** |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.2 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.2** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.1.3 มีระบบสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่สนับสนุนการบริการวิชาการที่เชื่อถือได้ และทันสมัย**  |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.3 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.3** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.1.4 มีการบูรณาการระหว่างการบริการทางวิชาการกับการเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม**  |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.4 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.4** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.1.5 ให้บริการวิชาการหรือสร้างผลิตภัณฑ์ด้วยจริยธรรม มนุษยธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ** |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.5 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.1.5** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| องค์ประกอบ 4.2 ผู้รับบริการ |  | ผลการประเมินกระบวนการ |
| หลักการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการวิชาการ/ผลิตภัณฑ์ขององค์กร |  | ระดับคะแนน  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | องค์ประกอบ 4.2 |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.2.1 มีระบบการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการ**  |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.2.1 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.2.1** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.2.2 มีระบบสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์ในการให้บริการวิชาการ**  |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.2.2 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.2.2** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| องค์ประกอบ 4.3 บริการ/ ผลิตภัณฑ์ |  | ผลการประเมินกระบวนการ |
| หลักการ บริการวิชาการ/ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ/นานาชาติ |  | ระดับคะแนน  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | องค์ประกอบ 4.3 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.3.1 มีบริการวิชาการ/ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ที่ได้รับการยอมรับ/รับรองในวงวิชาการหรือองค์กรตามมาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานผลิตภัณฑ์ทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ** |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.3.1 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.3.1** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.3.2 มีบริการวิชาการ/ผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน/สังคม**  |

|  |
| --- |
| การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.3.2 |

……………………………………………………………………………………….........…………………...

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

…………………………………………………………………………………………………….......……….

|  |
| --- |
| **เอกสารอ้างอิงประกอบรายงานตามมาตรฐานคุณภาพข้อ 4.3.2** |

1. .......................................................................................................................................................................

2. .......................................................................................................................................................................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| องค์ประกอบ 4.4 ผลลัพธ์การบริการวิชาการ |  | ผลการประเมินผลลัพธ์ |
| หลักการ ผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารจัดการพันธกิจด้านการบริการวิชาการ |  | ระดับคะแนน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| องค์ประกอบ 4.4 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *ผลลัพธ์ที่ 1* |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *ผลลัพธ์ที่ 2* |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *ผลลัพธ์ที่ 3* |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *ผลลัพธ์ที่ 4* |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *ผลลัพธ์ที่ 5* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | เฉลี่ย (Mean) |  |
|  |  | *ผลลัพธ์อื่นๆ* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | * + - 1. *ผลลัพธ์ตามแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน*
 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | *1)......* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | *2)......* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | *ฯลฯ* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | * + - 1. *ผลลัพธ์จากกระบวนการ*

*1)......**2)......**ฯลฯ* |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **มาตรฐานคุณภาพ** |
| **4.4.1 สัมฤทธิผลด้านการบริการวิชาการ**  |

**ผลลัพธ์รายการที่ 1** **:** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลักของส่วนงาน

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ผลลัพธ์รายการที่ 2** **:** สัดส่วนของจำนวนเงินที่เป็นรายรับที่เกิดจากการบริการวิชาการต่อจำนวนบุคลากรสายวิชาการประจำ

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ผลลัพธ์รายการที่ 3** **:** ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ **(สมศ. 7)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ผลลัพธ์รายการที่ 4** **:** ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย **(สมศ. 8)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ผลลัพธ์รายการที่ 5** **:** ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก **(สมศ. 9)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ผลลัพธ์รายการอื่นๆ** **:**

1. ผลลัพธ์ตามแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน
2. **(ระบุ)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

1. **(ระบุ)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ฯลฯ**

**ผลลัพธ์รายการอื่นๆ** **:**

1. ผลลัพธ์จากกระบวนการ
2. **(ระบุ)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

1. **(ระบุ)**

**รายงานผลลัพธ์ :**

**ฯลฯ**

|  |
| --- |
| **สรุปผลตามมาตรฐานคุณภาพที่ 4 : มาตรฐานคุณภาพด้านการบริการวิชาการ** |

**สรุปผลการดำเนินการ (ควรระบุให้ครอบคลุมการดำเนินการตามแผนพัฒนาที่วางไว้ในปีที่ผ่านมาและ/หรือการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจที่ผ่านมา)**

**จุดแข็ง / แนวทางพัฒนา**

**จุดอ่อน / แนวทางแก้ไข**

**สรุปผลลัพธ์**