

ตัวบ่งชี้ มรภ.พช.ที่ 3.1		
ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร (สกอ. 3.1)		
ชนิดของตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	หน่วยงานที่ประกันคุณภาพ
กระบวนการ	6 ข้อ	มหาวิทยาลัย ทุกคณะ สำนักงานอธิการบดี ทุกหลักสูตร/สาขาวิชา
		กำกับตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย - รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย - สำนักงานอธิการบดี (กองพัฒนานักศึกษา) ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตัวบ่งชี้ - อ.วิทยา หนูช่างสิงห์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะ ในกิจกรรมต่อไปนี้ (1) การบริการด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการและ การใช้ชีวิต (2) การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น ทุนกัฎยิมการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และ (3) การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่าง ๆ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
2. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
3. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา
4. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า
5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า
6. มีผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการในข้อ 1- 3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการ ที่สนองความต้องการของนักศึกษา

หมายเหตุ : ในกรณีคณะหรือสถาบันที่ยังไม่มีศิษย์เก่าถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานข้อ 4 และ ข้อ 5 โดยอนุโลม

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการ

1. มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา

1.1. สถาบันจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลด้านสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต ข้อมูลด้านการเรียน ข้อมูลครอบครัว และบุคคลที่สถาบันสามารถติดต่อเมื่อนักศึกษามีปัญหา

1.2. หน่วยงานระดับภาควิชา มีระบบการตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการที่เหมาะสมคำนึงถึงสัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา ที่ทำให้อาจารย์สามารถดูแลนักศึกษาได้ทั่วถึง มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษา ในความดูแลใกล้ชิด เน้นการพัฒนาผู้เรียนเป็นรายบุคคล มีการประชุมระหว่างอาจารย์ทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียนในกลุ่มผู้สอนหรือผู้รับผิดชอบหลักสูตร เน้นการให้บริการความช่วยเหลือนักศึกษาในรูปแบบของการป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา

1.3. หน่วยงานระดับคณะหรือระดับสถาบัน เช่น ฝ่ายกิจการนักศึกษามีหน่วยให้บริการหรือให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาชีวิต โดยมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องร้องทุกข์ของนักศึกษาที่ขอใช้บริการตลอดเวลา อาจมีการจัดบริการสายด่วน (hotline) สำหรับให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาวิกฤติและต้องการความช่วยเหลือด่วน และมีระบบการดูแลนักศึกษาในกรณีที่อาจารย์ที่ปรึกษา ส่งนักศึกษามารับบริการ

1.4. มีระบบการส่งต่อการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักศึกษา ไปยังโรงพยาบาลหรือหน่วยให้บริการเฉพาะทางในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาที่รุนแรงเกินความสามารถของสถาบันที่จะดูแลได้

1.5. ผู้เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกระดับมีระบบการติดตามผลการช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่นักศึกษา จนสามารถแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้สำเร็จ

1.6. มีการจัดประชุมพัฒนาอาจารย์หรือบุคลากรที่รับผิดชอบการดูแลนักศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และสร้างเครือข่ายการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน

1.7. มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับครอบครัวของนักศึกษาเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาของนักศึกษา

1.8. มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

2.1. สถาบันจัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ด เว็บไซต์ สำหรับประกาศข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา เช่น ข้อมูลทุนการศึกษา ทุนวิจัย การรับสมัครงาน ข่าวสารวิชาการที่ทันสมัยและที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่นักศึกษาจำเป็นต้องรู้

2.2. มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2.3. มีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

3. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

3.1 มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถาบัน เพื่อเป็นแหล่งดูงาน แหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา และมีการติดตามประเมินคุณภาพของความเป็นแหล่งเรียนรู้ของแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดเตรียมแหล่งฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมต่อไป

3.2 มีการจัดกิจกรรมวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม โดยให้นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานเพื่อฝึกทักษะประสบการณ์การทำงานร่วมกัน

3.3 มีช่องทางให้นักศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ

3.4 มีระบบการติดตามประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาการและวิชาชีพ

4. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า

4.1 สถาบันมีฐานข้อมูลศิษย์เก่า และมีการจัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์จดหมายข่าว ฯลฯ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับศิษย์เก่า เช่น ข้อมูลกิจกรรมการประชุมวิชาการ การสัมมนา ความรู้ใหม่ๆ ข้อมูลแหล่งทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย การรับสมัครงาน ข่าวสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา

4.2 มีการส่งข่าวให้ศิษย์เก่ารับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางวิชาการเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์เป็นระยะๆ

4.3 เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร การมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัยแบบร่วมมือในลักษณะของสหวิทยาการ การเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ กิจกรรมดังกล่าวนอกจากจะให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่นักศึกษาปัจจุบัน และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับศิษย์เก่าแล้ว ยังทำให้ศิษย์เก่า และอาจารย์ได้เรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ ในฐานะผู้ให้และผู้รับ

4.4 มีช่องทางให้ศิษย์เก่าได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า

5.1 มีการจัดกิจกรรมทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์สำหรับศิษย์เก่า เป็นระยะๆ โดยมีการส่งข่าวให้ศิษย์เก่ารับรู้

5.2 มีช่องทางให้ศิษย์เก่าได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์วิชาการและวิชาชีพ

6. มีผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

6.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถาบันระดับภาคีฯ ฝ่าย คณะ หรือสถาบัน มีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการทุกด้านแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการประเมินและระยะเวลาในการประเมิน

6.2 มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการทุกด้าน และนำเสนอผลการประเมินแก่ผู้รับผิดชอบ และผู้บริหารระดับคณะ สถาบัน

6.3 คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาควรอยู่ในระดับ 3.51ขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 5 จึงจะถือว่ามีการบริการที่อยู่ในระดับดี หากผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านใดที่ยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่ำกว่า 3.51 คะแนน) ให้ทำการวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา อุปสรรค เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือศิษย์เก่า มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือการปรับปรุงการให้บริการด้วย

7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองความต้องการของนักศึกษา

7.1 นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทุกระดับ และมีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการในด้านที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

7.2 มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และประเมินคุณภาพของการให้บริการทุกด้านตามแผนที่กำหนด