ประจำปี
การศึกษา
๒๕๖๒

คู่มือ
การประกันคุณภาพ
การศึกษาภายใน
[Quality Assurance]

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักมีความตระหนักและเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดนโยบาย พร้อมทั้งพัฒนาระบบกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา สอดคล้องกับกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

รายละเอียดในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจประเมินและการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งการรวบรวมและจัดเก็บหลักฐาน เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้ เป็นคู่มือในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก โดยมีองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ จำนวน ๒ องค์ประกอบ ๕ ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่ ๑ การผลิตบัณฑิต จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๗ องค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ จำนวน ๔ ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒, ๕.๓, ๕.๔ และตัวบ่งชี้ที่ ๕.๕

รายละเอียดตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเล่มนี้ เป็นแนวทางที่สามารถสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี จะส่งผลทำให้การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคุณภาพต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธันวาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
บทที่ ๑ บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	**๑**
ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑
สถานที่ตั้ง	๒
สัญลักษณ์ของสำนัก	๓
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ	๓
การจัดการองค์กร : ปัจจุบัน	๓
โครงสร้างการบริหารงาน	๔
บทที่ ๒ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	**๕**
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑	๕
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑	๖
ระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๙
เหตุผลความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา	๑๑
บทที่ ๓ นิยามศัพท์	**๑๓**
บทที่ ๔ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	**๑๗**
องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการฯ	๑๗
องค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ	๑๘
- ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๑ การบริหารสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน	๑๙
- ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๔
- ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๔ ระดับความพึงพอใจต่อสนับสนุนการเรียนรู้	๒๕
- ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๕ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	๒๖
- ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๖ บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	๒๗
บทที่ ๕ แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	**๒๘**
คณะผู้จัดทำ	

บทที่ ๑
การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

๑. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๑ ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติ มี ๔ ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ ทั้ง ๔ ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอก หลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการปัจจัยดังกล่าว คือ

๑) คุณภาพของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

๒) ความท้าทายของโลกาภิวัฒน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

๓) มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

๔) มหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

๕) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

๖) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๕ กำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

๗) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๒ และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๒ เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

๘) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภท หรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ๔ กลุ่ม

๙) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. ๒๕๕๘ ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการบริหารเกณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ตลาดแรงงาน และความก้าวหน้าของศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป

๑๐) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เพื่อให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานการศึกษา แต่ละระดับและประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

๑๑) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ โดยให้ยกเลิก ประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการฉบับเดิม ลงวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๔๙ เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงานโดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. การศึกษาแห่งชาติ และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

๒) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบันในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

๓) เพื่อให้คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า และมหาวิทยาลัยราชภัฏทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

๔) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

๕) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

๖) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๑ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด ๖ มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน”

และ “ระบบการประเมินคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและมหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวของเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตาม และตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

๒.๒ พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๔ กำหนดให้ การประเมินคุณภาพภายนอกอาจประเมินโดยหน่วยงานต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง หรืออาจประเมินโดยหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือหน่วยงานในต่างประเทศที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศกำหนดก็ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏอาจเสนอให้คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา ให้ความเห็นชอบให้หน่วยงานอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกก็ได้

๒.๓ กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระบุว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมถึงให้สถานศึกษา แต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเอง ให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี และให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

๓. การประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๙ เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามหลักการสำคัญ ๓ ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการ และความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดมีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญา ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานต้นสังกัดจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

๓.๑.๑ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อ ๓ กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การประเมินคุณภาพการศึกษา จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบันซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

๓.๑.๒ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยราชภัฏต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น ๒ ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

๑) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น ๕ ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ การประเมินเชิงคุณภาพนี้ จะมีทั้งการนับจำนวน ข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบที่จะได้ ๑ คะแนนให้ถือว่า ๐ คะแนน และการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่คณะหรือมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการและกรรมการประเมิน (Peer Review)

๒) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง ๑ ถึง ๕ โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนน ทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม ๕ ไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันเพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละมหาวิทยาลัยตามความสมัครใจภายใต้การกำกับ ดูแลของสภามหาวิทยาลัย โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก ๔ ประการ ของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (๑) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (๒) พันธกิจด้านการวิจัย (๓) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (๔) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและการบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่น ๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษา รวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมดซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด จึงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนำไปเป็นกรอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยง หรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งภายในตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

๓.๑.๓ กลไกการประกันคุณภาพ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่จะต้องให้ ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิด การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะ และสถาบันระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับ บุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับ เพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงาน ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบ ฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

๓.๑.๔ ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อ คุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึง การปรับปรุงและพัฒนา

๔. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒

ในป พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของกลุมมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีหนาที่ในการผลิตบัณฑิตใหมีคุณภาพและสนองต่อพระบรมราโชบายพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณฯ พระวชิรเกลาเจาอยูหัว (รัชกาลที่ ๑๐) ที่กำหนดใหมหาวิทยาลัยราชภัฏเปนมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาทองถิ่น จึงเสนอใหมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุมมหาวิทยาลัยราชภัฏที่สงเสริมตอการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และจากประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ยกเลิกกฎกระทรวงวาด้วยระบบหลักเกณฑ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ และใหมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแหงจัดใหมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยใหเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีวาการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดพรอมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว จัดใหมีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏใหมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดสงรายงานผลการประเมินตนเองใหแกหน่วยงานตนสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นประจำทุกป จากกฎกระทรวงดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏได้ร่วมกันพัฒนามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และ

ระดับสถาบันขึ้น โดยมีมหาวิทยาลัยราชภัฏเขาร่วมพัฒนา และได้เริ่มใชระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปการศึกษา ๒๕๖๒ เป็นตนไป องคประกอบและตัวบงชี้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพัฒนาขึ้นครอบคลุมพันธกิจหลักของ สถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งทำการเพิ่มเติมตัวบงชี้ที่สอดคลองกับบริบทการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกำหนดองคประกอบดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประกอบด้วย ๖ องคประกอบ ได้แก องคประกอบที่ ๑ การกำกับมาตรฐาน องคประกอบที่ ๒ บัณฑิต องคประกอบที่ ๓ นักศึกษา องคประกอบที่ ๔ อาจารย องคประกอบที่ ๕ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผูเรียน และองคประกอบที่ ๖ สิ่งสนับสนุน การเรียนรู ตัวบงชี้และเกณฑการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ครอบคลุมเรื่องการสงเสริม พัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารยตอนักศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการควบคุมวิทยานิพนธใหเป็นไปตามเกณฑมาตรฐานหลักสูตร ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย สื่ออุปกรณการเรียนการสอน หองสมุด และแหล่งการเรียนรูต่าง ๆ การดำเนินการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแหงชาติ รวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำ หรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพและเผยแพรของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ ยังเพิ่มตัวบงชี้ที่ใชวัดคุณภาพของการจัดการศึกษาใหแกบัณฑิตโดยอางอิงจากตัวบงชี้ของการประเมินของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN - QA) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาให สามารถทัดเทียมกับสากลได้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ประกอบด้วย ๕ องคประกอบ ได้แก องคประกอบที่ ๑ การผลิตบัณฑิต องคประกอบที่ ๒ การวิจัย องคประกอบที่ ๓ การบริการวิชาการ องคประกอบที่ ๔ ด้านศิลปวัฒธรรมและความเป็นไทย และองคประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ ตัวบงชี้และเกณฑการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร รวมทั้งกิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การใหบริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของคณะ โดยเพิ่มตัวบงชี้ที่สะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาทองถิ่นในองคประกอบที่ ๓ และองคประกอบที่ ๔

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน ประกอบด้วย ๕ องคประกอบ ได้แก องคประกอบ ที่ ๑ การผลิตบัณฑิต องคประกอบที่ ๒ การวิจัย องคประกอบที่ ๓ การบริการวิชาการ องคประกอบที่ ๔ ด้านศิลปวัฒธรรมและความเป็นไทย และองคประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ ตัวบงชี้และเกณฑการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาใหเป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก มาตรฐานด้านศักยภาพและความพรอมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการใหบริการทางวิชาการแกสังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยเพิ่ม ตัวบงชี้ที่สะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาทองถิ่น ในองคประกอบที่ ๓ และองคประกอบที่ ๔ ทั้งนี้ ควรมุ่งเนนการประกันคุณภาพการดำเนินการของ มหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม จุดม่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ใหได้ข้อมูลที่ชี้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑและมาตรฐานที่ตั้งไวอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำรายงานประจำปที่เป็น

รายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอตอหน่วยงานตนสังกัดทุกปการศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตาม ตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวของ รวมทั้งการสร้างความมั่นใจตอสังคมในเรื่องคุณภาพบัณฑิต โดยผู้เรียน มีงานทำผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแหงชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแหงชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ อย่างไรก็ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะมุ่งเนนที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรใหมี การดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจใหกับผูใชบัณฑิตและสงเสริมสนับสนุนกำกับติดตาม การดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยใหเป็นไปตามมาตรฐาน และวิสัยทัศนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนด โดยใหสะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตใน แต่ละปการศึกษา โดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยคณะกรรมการประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกปการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบ การประเมินคุณภาพภายนอก ที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพ เพื่อให ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปการศึกษา เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

๕. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check / Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นปีการศึกษา

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนแรกจนถึงเดือนสุดท้ายของปีการศึกษา

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร คณะ สำนักและระดับสถาบัน เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กำหนดไว ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปการศึกษาใหม่

๒. มหาวิทยาลัยเก็บข้อมูลระยะ ๑๒ เดือน ตามตัวบงชี้ที่ได้ประกาศใชบนระบบ CHE QA Online และใหมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกป ทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

๓. หลักสูตรเตรียมการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรผ่านระบบ CHE QA Online

๔. คณะหรือหน่วยงานเทียบเทานำผลการประเมินระดับหลักสูตรมาจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ

๕. คณะหรือหน่วยยงานเทียบเทาประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมิน หลักสูตรที่ได้รับการประเมินแลว

๖. มหาวิทยาลัยนำผลการประเมินระดับหลักสูตร ผลการประเมินระดับคณะมาจัดทำรายงาน การประเมินตนเองระดับสถาบัน

๗. มหาวิทยาลัยประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ระดับคณะ พรอมนำผลการประเมินเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในปการศึกษาถัดไป

๘. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยนำผลการประเมินและขอเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง (รวมทั้งขอเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำป และแผนกลยุทธ

๙. สงรายงานประจำปที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากสิ้นปการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏตองมีการประเมินตนเองตามตัวบงชี้และเกณฑการประกันคุณภาพภายใน ทุกปการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ตามลำดับ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็น ผู้แตงตั้งคณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินใหหน่วยยงานตนสังกัดทราบ ผ่านระบบฐานข้อมูล ด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ๑ ชุด อาจประเมินไดมากกว่าหนึ่งหลักสูตรหากเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาเดียวกัน เชน หลักสูตรสาขาวิชาเดียวกันทั้ง ในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

สำหรับแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตองดำเนินการเป็นประจำทุกป โดยหลักสูตรสามารถแต่งตั้งอาจารยประจำหลักสูตร หรือผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ขึ้นทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเป็นคนก้าวทัน ความทันสมัยของหลักสูตรมาประเมินหลักสูตร และรายงานผ่านระบบ CHE QA Online

องคประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร ใหดำเนินการตามหลักเกณฑที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา กำหนดไวดังนี้

- ผู้ประเมินคุณภาพภายในจำนวนอย่างน้อย ๓ คน ซึ่งมีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธกับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน โดยเกินกวากึ่งหนึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย และอย่างน้อยหนึ่งคนของผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกนั้นตองมีคุณวุฒิตรงกับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ประธานกรรมการตองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการทุกคนตองเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ในกรณีที่ประสงคนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาในระดับสถาบันไปใชในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ องคประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ระดับสถาบัน กำหนดไวดังนี้

- ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนอย่างน้อย ๕ คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย

- ประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ขึ้นทะเบียนประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

- กรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ ๕๐ สวนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยตองผ่านการฝกอบรมหลักสูตร ผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝกอบรมใหโดยใชหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน เป็นดังนี้

๑) ประธานกรรมการ

- ผู้เป็นหรือเคยเป็นผู้บริหารระดับคณบดีหรือเทียบเทาขึ้นไปและมีประสบการณเป็น ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเทา หรือ

- ผู้ที่มีตำแหนงทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารยขึ้นไป และมีประสบการณเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเทาขึ้นไป หรือ

- ผู้ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณาแลววามีความเหมาะสม

๒) กรรมการ

- กรณีเป็นอาจารย ตองทำหนาที่เป็นอาจารยประจำมาแลวไมนอยกวา ๒ ป

- กรณีเป็นฝายสนับสนุน ตองทำหนาที่ในระดับผูอำนวยการหน่วยงานขึ้นไปมาแลวไมน่อยกวา ๒ ป

คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก เป็นดังนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนอย่างน้อย ๓ คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ กรรมการ และกรรมการและเลขานุการ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกสำนัก และต้องเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประเมินระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป ทั้งที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือสถานศึกษาจัดขึ้น

๖. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ

เพื่อใหการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามมาตรฐาน ๕ ด้าน ไดแก ด้านผลลัพธผูเรียน ดานการวิจัยและนวัตกรรม ดานการบริการวิชาการ ดานศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และดานบริหารจัดการ และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ เรื่อง มาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตรฐาน ๖ ดาน ไดแก ด้านผลลัพธผู้เรียน ดานการวิจัยและ นวัตกรรม ดานการบริการวิชาการ ดานศิลปวัฒนธรรมและความเปนไทย ดานบริหารจัดการ และดานอัตลักษณ ของมหาวิทยาลัย ใหเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑ (๒ (๓ และ (๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติประจำป การศึกษา ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. การควบคุมคุณภาพ

๑.๑ กำหนดใหหน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย นำคูมือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาใชในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ใหดำเนินการเพิ่มตัวบงชี้และค่าเป้าหมายที่สอดคลองกับบริบทของมหาวิทยาลัยและกำหนดใหสำนัก สถาบัน นำ

คูมือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก สถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๒ มาใชในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน

๑.๒ ใหหน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำแผนงาน ดานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ครอบคลุมตัวบงชี้และเกณฑมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา พรอมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและคาเปาหมายความสำเร็จไวใหชัดเจน

๑.๓ มหาวิทยาลัยใหการสนับสนุนทรัพยากรตาง ๆ เชน บุคลากร งบประมาณ สถานที่เพื่อให การ ดำเนินงานเปนไปตามตัวบงชี้และเกณฑมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอยางมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๔ มหาวิทยาลัยจัดใหมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบงชี้และเกณฑมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดไว

๒. การตรวจสอบคุณภาพ

๒.๑ มหาวิทยาลัยแตงตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ประจำปการศึกษา ๒๕๖๒

๒.๒ มหาวิทยาลัยติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย และรายงานผลการดำเนินงานใหผูบริหารและผูเกี่ยวของทราบเปนระยะ

๓. การประเมินคุณภาพ

๓.๑ ใหหนวยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานผล การประเมินตนเอง (Self-assessment report: SAR) ครอบคลุมตัวบงชี้การประกันคุณภาพการศึกษาที่มี ความพรอมตอการตรวจประเมิน

๓.๒ เสนอใหมหาวิทยาลัย แตงตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ตามเกณฑการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ

๓.๓ ใหหนวยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย ดำเนินการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ ใหหนวยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำเอกสาร สรุปผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ และรายงานใหผูบริหาร มหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย พิจารณาให ขอเสนอแนะและนำผลการตรวจประเมิน ไปใชในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปตอไป

๔. การพัฒนา

๔.๑ ใหหนวยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในของหนวยงาน จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและตามขอเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

๔.๒ ใหหนวยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัยไดดำเนินงานการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาในแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภายในของหนวยงาน

บทที่ ๒
บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมทีมาจาก ๒ หน่วยงาน คือ สำนักวิทยบริการ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

สำนักวิทยบริการ

ปี พ.ศ. ๒๕๒๐ ห้องสมุดวิทยาลัยครูเพชรบูรณ์ ซึ่งขณะนั้นมีฐานะเป็นแผนก สังกัดสำนักงานอธิการบดี เปิดให้บริการเป็นครั้งแรก โดยอาศัยอาคารศิลปะเดิม

ปี พ.ศ. ๒๕๒๑ ได้ย้ายมาตั้งอยู่ยังอาคารหอสมุดใหม่ (ปัจจุบันคือ อาคารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

ปี พ.ศ. ๒๕๒๗ แผนกห้องสมุดได้ปรับฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดตาม พ.ร.บ. วิทยาลัยครู (ฉบับที่ ๒) นับจากนั้นมา ฝ่ายหอสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยลำดับ

ปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ฝ่ายหอสมุดได้ปรับฐานะเป็นสำนักวิทยบริการ และได้รับการจัดสรรงบประมาณสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร ๔ ชั้น ด้วยงบประมาณ ๒๑ ล้านบาท พร้อมครุภัณฑ์ประจำอาคาร ๑๐ ล้านบาท และได้นำเทคโนโลยีโปรแกรม CDS/ISIS มาใช้ในการบริการสืบค้นและกรอกข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ สำนักวิทยบริการ ได้เปลี่ยนจากโปรแกรม CDS/ISIS พัฒนาเป็นโปรแกรม FoxPro ที่เขียนขึ้นเองโดยอาจารย์จากภาควิชาคอมพิวเตอร์ในการบริการยืม-คืนของห้องสมุด เพื่อเป็นการตอบสนองผู้ใช้ที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็ว ง่ายและมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ สำนักวิทยบริการ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS (Virginia Tech Library System) ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยการพัฒนาระบบบริการยืม-คืน สิ่งพิมพ์เป็นระบบยืม-คืนที่ควบคุมด้วยบาร์โค้ดและพัฒนางานข้อมูลหนังสือ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ สำนักวิทยบริการ ได้นำโปรแกรมจัดเก็บเอกสาร IR Web มาใช้จัดเก็บข้อมูลดรรชนีวารสารและกฤตภาค

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีขึ้นตามนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ แก่หน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักเทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีภารกิจหลักมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง ๆ เป็นหลัก ได้แก่ งานให้บริการช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสถาบันโดยจัดทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยภายใต้ชื่อโดเมน www.ripb.ac.th ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ และมีการรวมภารกิจของสำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าเป็นสำนักเดียวกัน ภายใต้ชื่อ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Academic Resources and Information Technology Center)

ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานใหม่เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นภารกิจ ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะดูแลระบบการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัย ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ตของนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยและดูแลระบบการให้บริการ wireless internet ในมหาวิทยาลัย ๒) ด้านวิทยบริการ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารนิเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ให้บริการสารนิเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานและชุมชน

ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดองค์กรภายในใหม่ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๙ นั้น ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักฯ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการและภายใต้สำนักงานมีงานได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร ๓ ชั้น ด้วยงบประมาณ ๑๖๐ ล้านบาท และงานหอสมุดกลางได้ดำเนินการขอใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการขนย้ายวัสดุครุภัณฑ์ของสำนักไปยังอาคารวิทยบริการ ๑ และ ๒ และเปิดบริการให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๕

ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ขออนุญาตเปลี่ยนชื่ออาคาร จากอาคารวิทยบริการ ๑ เป็น อาคารบรรณราชนครินทร์ และอาคารวิทยบริการ ๒ เป็น อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เตรียมความพร้อมในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐานและบริการที่รองรับ IPv๖

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ มาประยุกต์ใช้ในงานด้านการบริการของสำนัก และผ่านการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๘ ด้านการบริการ และได้ดำเนินการอัพเดรทโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib เป็น version ๒.๐ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ผ่านการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕ เมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑

สถานที่ตั้ง : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เลขที่ ๘๓ หมู่ ๑๑ ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

สำนักงานผู้อำนวยการ/งานบริหารและธุรการ ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น ๑

งานหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น ๑-๓
งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1

สัญลักษณ์ของสำนัก

สีประจำสำนัก : สีม่วง

ปรัชญา : "ศูนย์กลางทรัพยากรการเรียนรู้ ประทับใจการบริการ"

ปณิธาน : "เป็นศูนย์กลางทรัพยากรการเรียนรู้ และการบริการมีคุณภาพ"

วิสัยทัศน์

"ศูนย์กลางทรัพยากรการเรียนรู้ บริการมีคุณภาพ พัฒนามหาวิทยาลัยด้วยนวัตกรรมดิจิทัล และบริหารจัดการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม"

พันธกิจ

๑. สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ และรองรับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

๒. บริการที่ทันสมัยด้วยนวัตกรรมดิจิทัล

๓. ให้บริการและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยใช้องค์ความรู้ตามศาสตร์พระราชา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

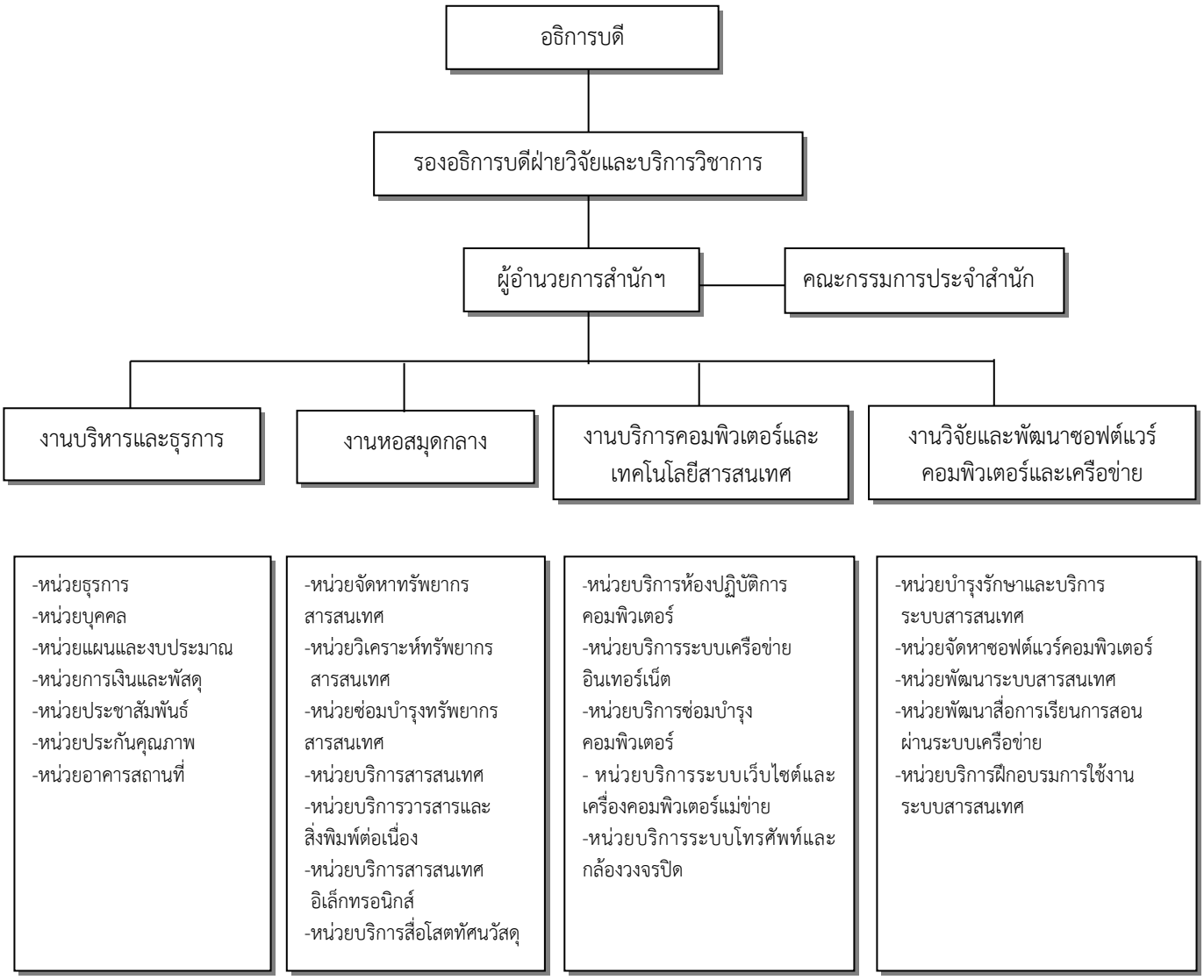
๔. บริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมาภิบาล

การจัดการองค์กร : ปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดองค์กรตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๙ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๙ นั้น ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ และภายใต้สำนักงานมีกลุ่มงาน ดังนี้

๑. งานบริหารและธุรการ
๒. งานหอสมุดกลาง
๓. งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพที่ ๑ โครงสร้างการบริหารงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ ๓
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น และสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดคุณภาพแก่ผลลัพธ์ผู้เรียน การวิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการ ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย ตลอดจนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกันทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ไปในทิศทางเดียวกัน และอาศัยตามความในมาตรา ๓๑ (๑)(๒)(๓) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงได้กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสำนักได้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ยึดถือและใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและให้ทุกหน่วยงานในสำนัก ดำเนินการให้สอดคล้องกัน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

๓. ให้ทุกหน่วยงานจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพที่ชัดเจน และดำเนินการตามระบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้เกิดความพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน

๔. ให้ทุกหน่วยงานใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลและเป็นผลสมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของทุกหน่วยงาน

๕. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนัก

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒

เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามมาตรฐาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านบริหารจัดการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดคุณภาพแก่บัณฑิต และการบริหารจัดการ ทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติดังรายละเอียดตามประกาศฉบับนี้ ดังนี้

๑. การควบคุมคุณภาพ สำนักฯ กำหนดให้ทุกสายงานในสำนัก ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ นำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ ระดับสำนัก

๑.๒ จัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการจัดทำปฏิทินด้านการประกันคุณภาพของสำนัก ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จไว้ให้ชัดเจน

๑.๓ สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เพื่อรับฟังแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

๑.๔ แต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อสนับสนุน กำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดไว้

๒. การตรวจสอบคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการดังนี้

๒.๑ สำนักแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

๒.๒ สำนักกำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนัก และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ

๒.๓ สำนักนำผลการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ให้ผู้บริหารหน่วยงาน ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในการกำกับอย่างต่อเนื่อง

๓. การประเมินคุณภาพ สำนักฯ มีการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผน ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปของรายงานการประเมินตนเอง (Self-assessment repot : SAR) เพื่อรองรับการตรวจประเมิน

๓.๒ เสนอให้มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับสำนักตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ จัดทำเอกสารสรุปผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ และรายงานให้ผู้บริหารสำนักมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำผลการตรวจประเมิน ไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปีต่อไป

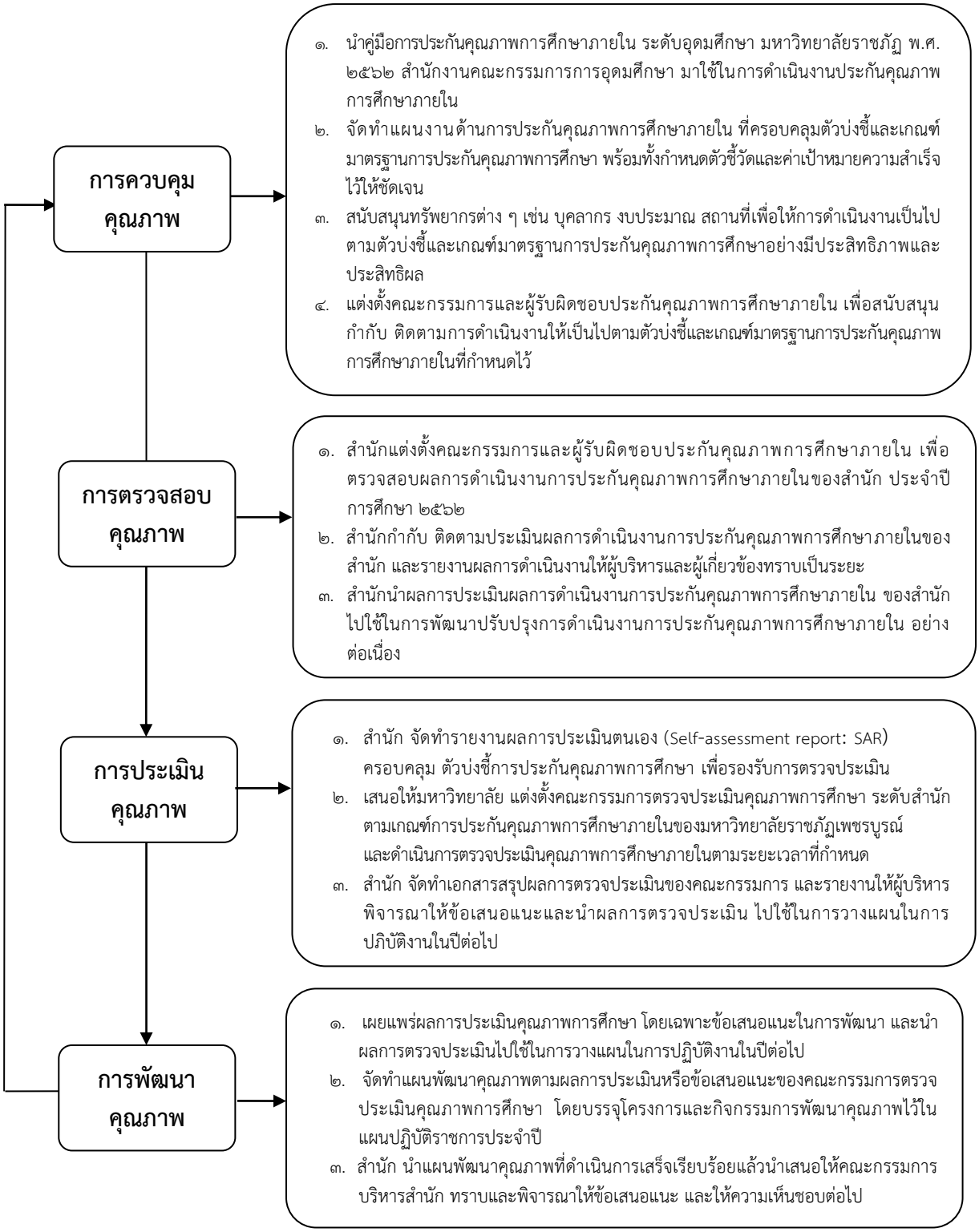
๔. การพัฒนาคุณภาพ สำนักฯ มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ เผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะข้อเสนอแนะในการพัฒนา และนำผลการตรวจประเมินไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปีต่อไป

๔.๒ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยบรรจุโครงการและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี

๔.๓ สำนัก นำแผนพัฒนาคุณภาพที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารสำนัก ทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และให้ความเห็นชอบต่อไป

แผนภูมิ (Flow chart)
แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒



ภาพที่ ๒ แผนภูมิระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๒

เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบต่าง ๆ สำนักจึงกำหนดให้หน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก ดังต่อไปนี้

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพระดับสำนัก ที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักร่วมเป็นกรรมการ

๒. การจัดทำคำสั่งการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน

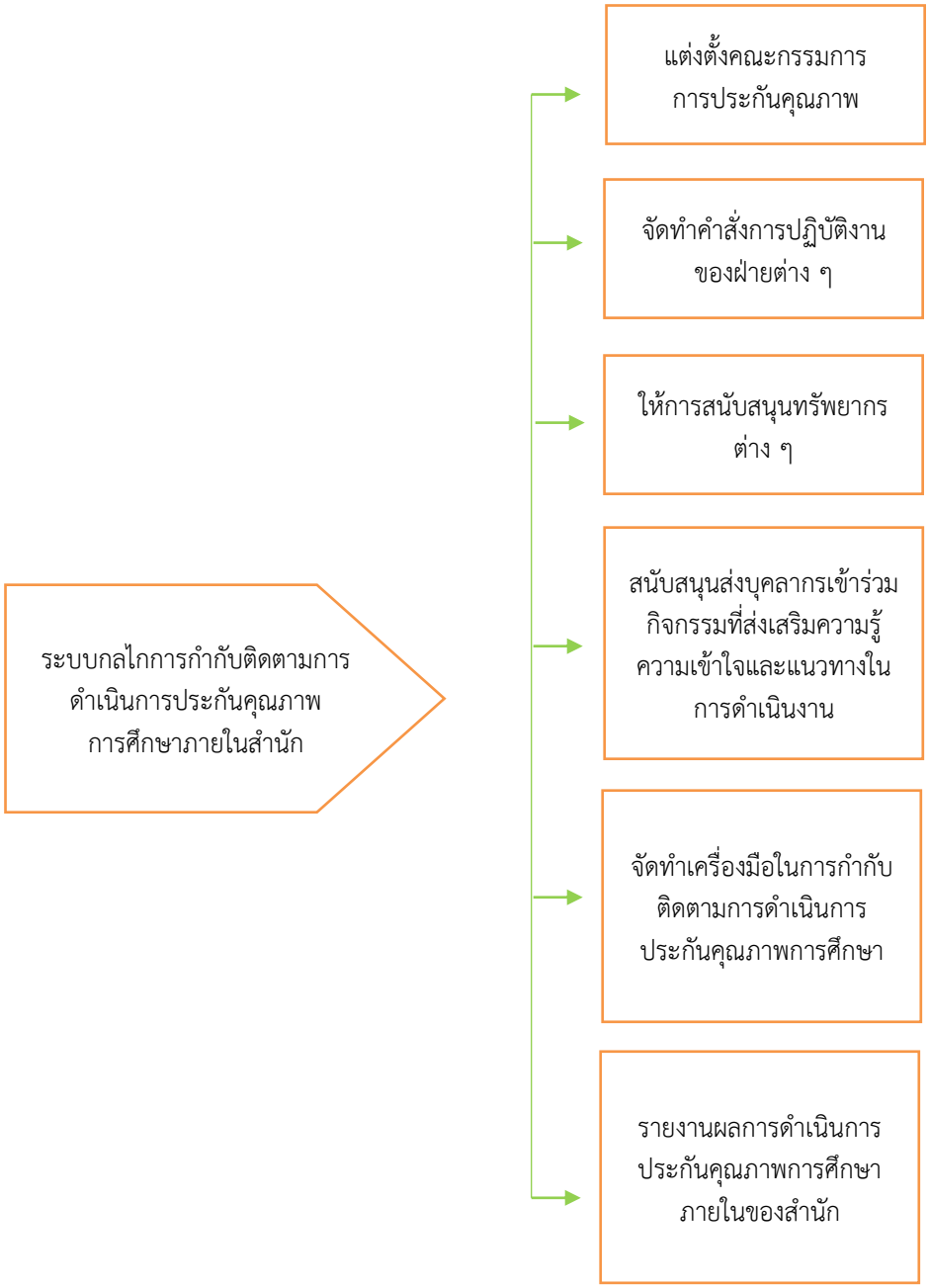
๓. การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน

๔. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมินอย่างต่อเนื่อง

๕. การจัดทำเครื่องมือในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักและดำเนินการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๖. การรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิ (Flow chart)
แสดงระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๒



ภาพที่ ๓ แผนภูมิระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

บทที่ ๔
นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

(๑) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

(๒) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

(๓) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

(๔) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

(๕) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(๖) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

องคความรู หมายถึง ความรูที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดจากประสบการณ หรือจากการวิเคราะหและสังเคราะหขอมูล โดยความรูที่เกิดขึ้นนั้นผูรับสามารถนำไปใชได้โดยตรงหรือสามารถนำมาปรับใชได้ เพื่อใหเหมาะกับสถานการณหรืองานที่กระทำอยู่ และสามารถนำไปใชในลักษณะต่าง ๆ ได้

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสำนัก ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจนชุมขน ในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา ๕ ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรคลอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการ ประจำปี

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดรับไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน ๑ ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการรายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

หลักธรรมาภิบาล[1] หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี ๑๐ องค์ประกอบ ดังนี้[2]

๑) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

๒) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๓) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

๔) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

๕) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

๖) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

---

[1] ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

[2] ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๗) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

๘) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

๑๐) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

IC3 (Digital Literacy Certificate) หมายถึง การประเมินทักษะด้านการใช Digital Literacy โดยใช มาตรฐานระดับสากลที่รับรองความรูความสามารถในการใชงานทักษะด้านฮารดแวร ซอฟตแวร โปรแกรมสำเร็จรูป อินเทอรเน็ต และการจัดการระบบโครงข่ายระดับพื้นฐาน

บทที่ ๕
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๒ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยผลการดำเนินงาน จำนวน ๒ องค์ประกอบ ๕ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	เกณฑ์พิจารณา	เป้าหมาย
๑. การผลิตบัณฑิต	๑.๗ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล	มีเกณฑมาตรฐาน ๕ ขอ	
๕. การบริหารจัดการ	๕.๒ การบริหารของสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน	มีเกณฑ์มาตรฐาน ๗ ข้อ	๕ ข้อ
	๕.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๓.๕๑ คะแนน
	๕.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	มีเกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ	๔ ข้อ
	๕.๕ บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	๓.๕๑ คะแนน
รวม	๒ องค์ประกอบ ๕ ตัวบ่งชี้		

องคประกอบที่ ๑ การผลิตบัณฑิต

พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต หรือการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนใหผูเรียนมีความรูในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนด การเรียนการสอนในยุค ปจจุบันใชหลักการของการจัดกระบวนการเรียนรูที่เน้นผู้เรียนเปนสำคัญ ดังนั้น พันธกิจดังกลาวจึงเกี่ยวของ กับการบริหารจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่การกำหนดปจจัยนำเขาที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ประกอบด้วย การมีอาจารยที่มีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตร มีกระบวนการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่อาศัยหลักการร่วมมือรวมพลังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวของทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ตัวบงชี้ จำนวน ๑ ตัวบงชี้ คือ

ตัวบงชี้ที่ ๑.๗ การสงเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๗ **การสงเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล**
ชนิดของตัวบงชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบงชี้

ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สะทอนความสามารถของบัณฑิตที่มีความรู และทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ และเทคโนโลยีในปจจุบันมาใชใหเกิดประโยชนสูงสุดในการเรียนรูการแกไขปญหา การสื่อสาร ตลอดจนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อรูเทาทันการใชงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรูอย่างต่อเนื่อง ตัวบงชี้นี้ประเด็นการพิจารณาประกอบด้วยระดับความสามารถด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปสุดท้ายระดับปริญญาตรีที่สอบผานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เกณฑมาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล

๒. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล จากการมีสวนร่วมของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวของ

๓. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล

๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงคของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปถัดไป

๕. มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีปสุดท้ายที่ผ่านเกณฑIC3 หรือเทียบเทา หรือตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไมนอยกวารอยละ ๕๐

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

หมายเหตุ

ขอ ๕ นักศึกษาที่เขาสอบตองไม่นอยกวาร้อยละ ๕๐ ของนักศึกษาชั้นปสุดท้ายทั้งสถาบัน ในปที่ประเมิน

องค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแลการทำงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตัวบ่งชี้ จำนวน ๔ ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ การบริหารของสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๕ บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ **การบริหารของสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของสถาบัน**

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

รอบปีการประเมิน เกณฑ์ข้อ ๑, ๒, ๓ ใช้ปีงบประมาณ
เกณฑ์ข้อ ๔,๕, ๖, ๗ ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพันธกิจหลัก คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน ในการดำเนินพันธกิจหลัก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบันตลอดจนมีการบริหารทั้ง ด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนัก และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์

๒. มีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓. มีดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบันและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

๔. มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง ๑๐ ประการที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

๕. มีดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ

๖. มีดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

๗. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ – ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕-๖ ข้อ	มีการดำเนินการ ๗ ข้อ

หมายเหตุ แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๑

๑. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์สถาบัน รวมถึงสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมาย ของแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

๒. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน

๓. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปีและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

๔. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

๕. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๖. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๗. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๒

๑. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

๒. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

๓. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร

๔. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหาร

๕. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๖. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด

๗. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๓

๑. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

๒. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

๓. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ ในข้อ ๒

๔. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

๕. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๖. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหารไปใช้ในการปรับแผนความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๔

ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

๑) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

๒) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๓) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

๔) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

๕) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

๖) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

๗) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

๘) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

๑๐) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๕

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

(๑) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

(๒) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

(๓) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

(๔) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

(๕) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(๖) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๖

๑. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

๒. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๓. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๕. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ

๖. มีการติดตามและประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

๗. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๗

๑. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

๒. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับผู้บริหารของหน่วยงาน

๓. มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

๔. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย ๑) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ ๒) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดตามกำหนดเวลา และ ๓) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

๕. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

๖. มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

๗. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันหรือภายนอกสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓ **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต
รอบปีการประเมิน ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา ประเด็นสำคัญ คือ

๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๕) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน
๖) ความพึงพอใจด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคาร

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ๓ ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๑ ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม ๕)

หมายเหตุ การประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อย ๖ ประเด็นดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๕) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน
๖) ความพึงพอใจด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคาร

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๔ **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ**
ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ
รอบปีการประเมิน ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดรับกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจ ของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
๒. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อย ต้องครอบคลุมการสนับสนุนจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
๓. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
๔. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
๕. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๕ **บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ**

ชนิดตัวบ่งชี้ **ผลลัพธ์**

รอบปีการประเมิน ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในวิชาชีพ ประสบการณ์ เช่น การประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

บุคลากรประจำสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ที่ปฏิบัติงานให้สำนักงาน ยกเว้น แม่บ้าน คนงาน)

เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ อย่างน้อย ๑๕ ชั่วโมง/ปี/คน (คะแนนเต็ม ๕)

สูตรการคำนวณ

๑. คำนวณค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

$$\frac{\text{บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ}}{\text{บุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

ใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบเป็นคะแนน โดยกำหนดให้ร้อยละ ๑๐๐ เท่ากับ ๕

๒. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ ๑ เทียบกับคะแนนเต็ม ๕

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ}}{๑๐๐} \times ๕$$

บทที่ ๖
แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สถาบันการศึกษาทุกสถาบันต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในองตนเองให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของสถาบัน โดยต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องในระดับชาติด้วย เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประเทศกำหนดและมุ่งสู่เป้าหมาย จุดเน้น จุดเด่น หรือเอกลักษณ์ของสถาบัน

การวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังกล่าวอย่างน้อยต้องครอบคลุมระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยสถาบันต้องควบคุมให้มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะ ๆ โดยที่มีกลไกการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น มีผู้รับผิดชอบ / ผู้บริหาร / ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม เมื่อครบหนึ่งปีการศึกษา ก็ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป

การประเมินระดับสำนัก สถาบัน จะสะท้อนผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามพันธกิจของหน่วยงาน รวมทั้งระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานด้วย โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละตัวบ่งชี้ นอกจากนั้นมีการวิเคราะห์แยกเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ด้วย เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา ตามตารางต่อไปนี้

ตารางการวิเคราะห์ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ ระดับสำนัก

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนประเมินโดยคณะกรรมการ	ข้อที่ได้คะแนน	หมายเหตุ (เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
			ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)					
๑.การผลิตบัณฑิต	๑.๗ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล	ข้อ							
๕. การบริหารจัดการ	๕.๒ การบริหารของสถาบันเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสำนักและเอกลักษณ์ของสถาบัน	๕ ข้อ							
	๕.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน							
	๕.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	๕ ข้อ							
	๕.๕ บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	คะแนน							

สำนัก ควรวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

จุดเด่น

๑.....

๒.....

จุดที่ควรพัฒนา

๑.....

๒.....

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

๑.	อาจารย์ ดร.เดือนฉาย ไชยบุตร	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒.	อาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓.	อาจารย์ทัสนันทน์ ตรีนันทรัตน์	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔.	อาจารย์ฐิณาภัณฑ์ นิธิยุวิทย์	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๕.	อาจารย์ศรัญญา ตรีทศ	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๖.	นางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

ฝ่ายวิเคราะห์ จัดพิมพ์ และตรวจสอบข้อมูล

๑.	อาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒.	นางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
๓.	นายธนวัฒน์ เฉลิมพงษ์	หัวหน้างานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔.	นางณัฐยา สุโนพันธ์	หัวหน้างานบริหารและธุรการ
๕.	นางวรรณภัสร์ ปราบพาลา	หัวหน้างานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ฯ
๖.	นางสาวมัทนา รามศิริ	หัวหน้างานหอสมุดกลาง

ฝ่ายออกแบบปก

๑.	นางสาวศิวพร อ่อนชุ่ม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์