



คู่มือ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
Quality Assurance

ปีการศึกษา
2564



งานบริหารและธุรการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก มีความตระหนักและเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดนโยบาย พร้อมทั้งพัฒนาระบบ กลไก การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา สอดคล้องกับกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้ มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

รายละเอียดในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจประเมินและการ ปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งการรวบรวมและจัดเก็บหลักฐาน เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้ เป็นคู่มือในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ สำนัก โดยมีตัวบ่งชี้ จำนวน ๑๑ ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ สวบ.ที่ ๑.๑ – สวบ.ที่ ๑.๑๑

รายละเอียดตามตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเล่มนี้ เป็น แนวทางที่สามารถสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี จะส่งผลทำให้การบริหาร จัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคุณภาพต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา	๑
เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา	๑
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	๒
การประกันคุณภาพการศึกษา	๔
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒	๖
กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๘
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	๙
วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนัก สถาบัน	๑๑
แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน	๑๑
บทที่ ๒ บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๒
ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๒
สถานที่ตั้ง สัญลักษณ์ของสำนัก	๑๔
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ	๑๔
การจัดการองค์กร : ปัจจุบัน	๑๔
โครงสร้างการบริหารงาน	๑๕
บทที่ ๓ นิยามศัพท์	๑๖
บทที่ ๔ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒๐
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๐
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๑
ระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ ๒๕๖๔	๒๔
ตัวบ่งชี้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการฯ	๒๖
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	๒๗
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๒ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	๒๘
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๓ การบริหารความเสี่ยง	๒๙
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๔ ภาวะผู้นำและการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล	
ของผู้บริหารหน่วยงาน	๓๐
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๕ การจัดการความรู้ตามระบบ	๓๑
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๖ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและ	
แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	๓๒
- ตัวบ่งชี้ มร.พช. ที่ ๑.๗ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล	๓๓

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๓๔
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๙ บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	๓๕
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑๐ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	๓๖
- ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑๑ การประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบัน กำหนด	๓๗
บทที่ ๕ แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๓๘
คณะผู้จัดทำ	

บทที่ ๑

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

๑. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

๑.๑ ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

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

๑) คุณภาพของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

๒) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา 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 เรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๒ และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๒ เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละ ระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

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

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

๑๐) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เพื่อให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา 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) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบันในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น ๆ 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” เพื่อใช้เป็นกลไกในการตรวจรักษาคุณภาพและมาตรฐานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและ ประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงาน ประจำปี ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อ รองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตาม และ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และ แนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

๒.๒ พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๔ กำหนดให้ การประเมินคุณภาพภายนอก อาจประเมินโดยหน่วยงานต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง หรืออาจประเมินโดยหน่วยงาน ของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือหน่วยงานในต่างประเทศที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศ กำหนดก็ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏอาจเสนอให้คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา ให้ความเห็นชอบให้ หน่วยงานอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกก็ได้

๒.๓ กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระบุว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตาม มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐาน การศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมถึงให้สถานศึกษา แต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเอง ให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล สถานศึกษาเป็นประจำทุกปี และให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงาน ดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ ซึ่งรวบรวมได้จาก

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 ประกอบด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดมีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความจำเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญา 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 โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบันซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

๓.๑.๒ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะที่เดียวกันมหาวิทยาลัยราชภัฏต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่าง ๆ

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น ๒ ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

๑) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น ๕ ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ การประเมินเชิงคุณภาพนี้ จะมีทั้งการนับจำนวน ข้อและระบุว่าการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีไม่ดำเนินการใด ๆ 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) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละมหาวิทยาลัยตามความสนใจภายใต้การกำกับ 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 กำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยง หรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งภายในตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

๓.๑.๓ กลไกการประกันคุณภาพ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิด การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะ และสถาบันระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับ บุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับ เพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงาน ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบ ฐานข้อมูล และสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

๓.๑.๔ ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึง การปรับปรุงและพัฒนา

๔. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาของกลุ่่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตใหม่คุณภาพและสนองต่อพระบรมราโชบาย พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณฯ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ ๑๐) ที่กำหนดใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏเปนมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จึงเสนอให้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ส่งเสริมต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และจากประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ และใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งจัดใหม่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏใหม่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แกหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นประจำทุกปี จากกฎกระทรวงดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏได้ร่วมกันพัฒนามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และ

ระดับสถาบันขึ้น โดยมีมหาวิทยาลัยราชภัฏเขาร่วมพัฒนา และได้เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพัฒนาขึ้น ครอบคลุมพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งทำการเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกำหนดองค์ประกอบดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ ๑ การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ ๒ บัณฑิต องค์ประกอบที่ ๓ นักศึกษา องค์ประกอบที่ ๔ อาจารย์ องค์ประกอบที่ ๕ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และองค์ประกอบที่ ๖ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ครอบคลุมเรื่องการส่งเสริม พัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน หอสมุด และแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ การดำเนินการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำ หรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ ยังเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ชี้วัดคุณภาพของการจัดการศึกษาให้แก่นักศึกษาโดยอ้างอิงจากตัวบ่งชี้ของการประเมินของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN - QA) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้ สามารถทัดเทียมกับสากลได้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ ๑ การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ ๒ การวิจัย องค์ประกอบที่ ๓ การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ ๔ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และองค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร รวมทั้งกิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของคณะ โดยเพิ่มตัวบ่งชี้ที่สะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในองค์ประกอบที่ ๓ และองค์ประกอบที่ ๔

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ ๑ การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ ๒ การวิจัย องค์ประกอบที่ ๓ การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ ๔ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และองค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยเพิ่มตัวบ่งชี้ที่สะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ในองค์ประกอบที่ ๓ และองค์ประกอบที่ ๔ ทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการดำเนินการของ มหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ให้ได้ข้อมูลที่ใช้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตาม มาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อันจะนำไปสู่การกำหนด

แนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดทุกการศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตามตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นใจต่อสังคมในเรื่องคุณภาพบัณฑิต โดยผู้เรียน มีงานทำผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ อย่างไรก็ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรใหม่ การดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริมสนับสนุนกำกับติดตาม การดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน และวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปการศึกษา โดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยคณะกรรมการประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบ การประเมินคุณภาพภายนอก ที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปการศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

๕. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้าเข้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นปีการศึกษา

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนแรกจนถึงเดือนสุดท้ายของปีการศึกษา

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร คณะ สำนักและระดับสถาบัน เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

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

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กำหนดไว้ ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษาใหม่
๒. มหาวิทยาลัยเก็บข้อมูลระยะ ๑๒ เดือน ตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online และให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี ทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

๓. หลักสูตรเตรียมการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรผ่านระบบ CHE QA Online

๔. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่านำผลการประเมินระดับหลักสูตรมาจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ

๕. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมิน หลักสูตรที่ได้รับการประเมินแล้ว

๖. มหาวิทยาลัยนำผลการประเมินระดับหลักสูตร ผลการประเมินระดับคณะมาจัดทำรายงาน การประเมินตนเองระดับสถาบัน

๗. มหาวิทยาลัยประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ระดับคณะ พร้อมนำผลการประเมินเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ในปการศึกษาถัดไป

๘. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยนำผลการประเมินและขอเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง (รวมทั้งขอเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์

๙. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏต้องมีการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ทุกปี การศึกษา ทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ตามลำดับ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นผู้แต่งตั้ง คณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ ผ่านระบบฐานข้อมูล ด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ๑ ชุด อาจ ประเมินได้มากกว่าหนึ่งหลักสูตรหากเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาเดียวกัน เช่น หลักสูตรสาขาวิชาเดียวกันทั้ง ใน ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

๖. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามมาตรฐาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านบริหารจัดการ และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เรื่อง มาตรฐานการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตรฐาน ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัย และ นวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย ด้านบริหารจัดการ และด้าน อัตลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) (๓) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติประจำปี การศึกษา ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. การควบคุมคุณภาพ

๑.๑ กำหนดให้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย นำคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ให้ ดำเนินการเพิ่มตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยและกำหนดให้สำนัก สถาบัน นำ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก สถาบัน ปีการศึกษา ๒๕๖๔ มาใช้ในการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน

๑.๒ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำแผนงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและคาเปาหมายความสำเร็จไวให้ชัดเจน

๑.๓ มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่เพื่อใ้การ ดำเนินงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๔ มหาวิทยาลัยจัดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อสนับสนุน กำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดไว้

๒. การตรวจสอบคุณภาพ

๒.๑ มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

๒.๒ มหาวิทยาลัยติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย และรายงานผลการดำเนินงานใ้ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ

๓. การประเมินคุณภาพ

๓.๑ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานผล การประเมินตนเอง (Self-assessment report: SAR) ครอบคลุมตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาที่มี ความพร้อมต่อการตรวจประเมิน

๓.๒ เสนอใ้มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

๓.๓ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย ดำเนินการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำเอกสาร สรุปผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ และรายงานใ้ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย พิจารณาใ้ขอเสนอแนะและนำผลการตรวจประเมิน ไปใ้ใช้ในการวางแผนใ้การปฏิบัติงานใ้ต่อไป

๔. การพัฒนา

๔.๑ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัย จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและตามขอเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

๔.๒ ใ้หน่วยงานในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก สถาบันและมหาวิทยาลัยใ้ดำเนินการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาใ้แผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภายในของหน่วยงาน

๗. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนัก สถาบัน

๗.๑ เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนัก สถาบัน ตามระบบและกลไกที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

๗.๒ เพื่อให้สำนัก สถาบัน ทราบถึงสถานภาพของตนเอง จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ขอเสนอแนะในการพัฒนาและผลการประเมิน อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๗.๓ เพื่อให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสำนัก สถาบัน สามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๗.๔ เพื่อให้มหาวิทยาลัย มีข้อมูลพื้นฐานในสวนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

๘. แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัย โดยงานประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี เป็นผู้ดำเนินการจัดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน มีดังนี้

- คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวนไม่เกิน คน ๓
- โดยประธานกรรมการกรรมการ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัย/หรือผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มหาวิทยาลัย ที่จัดโดยกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์จัดขึ้น

บทที่ ๒

บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมที่มาจาก 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 มาใช้ในการบริการสืบค้นและกรอกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

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

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

ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ สำนักวิทยบริการ ได้นำโปรแกรมจัดเก็บเอกสาร IR Web มาใช้จัดเก็บข้อมูลบรรณวารสารและกฤตภาค

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีขึ้นตามนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ แก่หน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักเทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีภารกิจหลักมุ่งเน้นการพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง 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 ได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานใหม่ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นภารกิจ ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะดูแลระบบการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัย ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยและดูแลระบบการให้บริการ wireless internet ในมหาวิทยาลัย ๒) ด้านวิทยบริการ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ 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 ดำเนินการขอใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ 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 และได้ดำเนินการอัปเดตโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ 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 ตำบลสะเตียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

สำนักงานผู้อำนวยการ/งานบริหารและธุรการ ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น ๑

งานหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น ๑-๓

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และ
เครือข่าย ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1

สัญลักษณ์ของสำนัก



สีประจำสำนัก : สีม่วง



ปรัชญา : “ศูนย์กลางการเรียนรู้ บริการด้วยนวัตกรรม สู่การเป็น Smart University”

ปณิธาน : “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการบริการนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

วิสัยทัศน์

“บริการนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

พันธกิจ

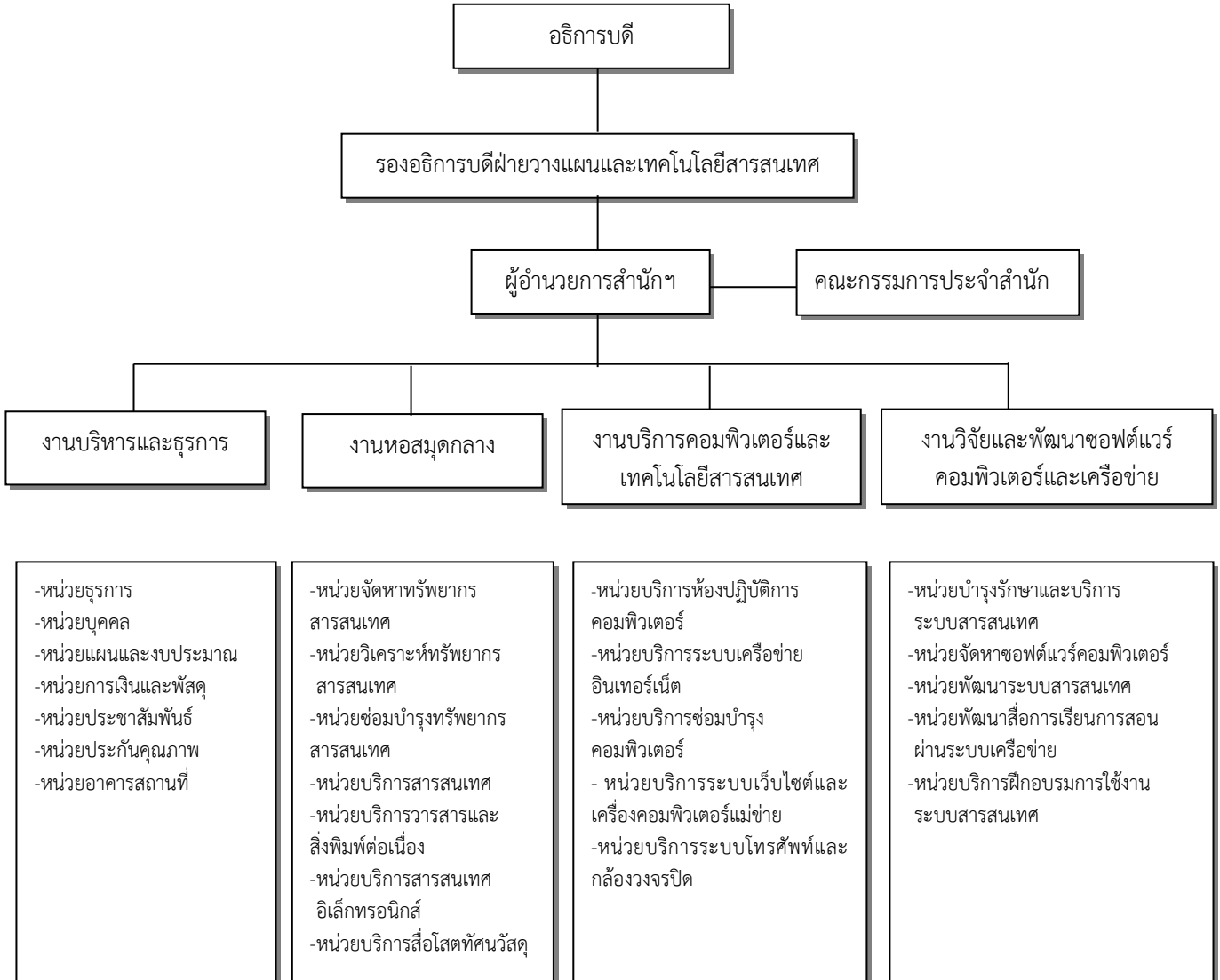
๑. ส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและรองรับพันธกิจของมหาวิทยาลัย สู่การเป็น Smart University
๒. ให้บริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น
๓. ให้บริการและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยใช้องค์ความรู้ตามศาสตร์พระราชา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
๔. บริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี 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 นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือ สัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็น คำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึง เรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่าน วิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุ เป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทร ระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

(๑) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

(๒) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

(๓) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

(๔) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

(๕) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(๖) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ หรือจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยความรู้ที่เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ได้โดยตรงหรือ สามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์หรืองานที่กระทำอยู่ และสามารถนำไปใช้ในลักษณะต่าง ๆ ได้

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสำนัก ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจนชุมชน ในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา ๕ ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการ ประจำปี

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์ แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่น ๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

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

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การหน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

สมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มี ความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ การส่งเสริมให้นักศึกษามี ความสามารถ สำหรับการเรียนรู้ดิจิทัล แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่ ใช้ (Use) หมายถึง ความคล่องแคล่วทาง เทคนิคที่จำเป็น ในการใช้คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต เข้าใจ (Understand) คือ ความสามารถที่จะเข้าใจบริบทที่ เกี่ยวข้องกับ การประเมินสื่อดิจิทัล สร้าง (Create) คือ ความสามารถในการสร้างเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ การเข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักธรรมาภิบาล^๑ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศิลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี ๑๐ องค์ประกอบ ดังนี้^๒

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

๒) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

๔) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และ

^๑ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

^๒ ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณชน รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

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

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

๗) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร 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 โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

IC3 (Digital Literacy Certificate) หมายถึง การประเมินทักษะด้านการใช้ Digital Literacy โดยใช้มาตรฐานระดับสากลที่รับรองความรู้ความสามารถในการใช้งานทักษะด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โปรแกรมสำเร็จรูป อินเทอร์เน็ต และการจัดการระบบโครงข่ายระดับพื้นฐาน

บทที่ ๔

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา แต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น และสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดคุณภาพแก่ผลลัพธ์ผู้เรียน การวิจัยและนวัตกรรม การบริการวิชาการ ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย ตลอดจนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกันทั้งในด้าน ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ไปในทิศทางเดียวกัน และอาศัยตามความในมาตรา ๓๑ (๑)(๒)(๓) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงได้กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ 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. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนัก

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ 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 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติตั้งรายละเอียดตามประกาศฉบับนี้ ดังนี้

๑. การควบคุมคุณภาพ สำนักฯ กำหนดให้ทุกสายงานในสำนัก ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ นำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก

๑.๒ จัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการจัดทำปฏิทินด้านการประกันคุณภาพของสำนัก ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จไว้ให้ชัดเจน

๑.๓ สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เพื่อรับฟังแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

๑.๔ แต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อสนับสนุนกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดไว้

๒. การตรวจสอบคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการดังนี้

๒.๑ สำนักแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

๒.๒ สำนักกำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนัก และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ

๒.๓ สำนักนำผลการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ให้ผู้บริหารหน่วยงาน ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในการกำกับอย่างต่อเนื่อง

๓. การประเมินคุณภาพ สำนักฯ มีการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผน ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพ การศึกษา ในรูปของรายงานการประเมินตนเอง (Self-assessment report : SAR) เพื่อรองรับการตรวจ ประเมิน

๓.๒ เสนอให้มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับสำนัก ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และดำเนินการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ จัดทำเอกสารสรุปผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ และรายงานให้ผู้บริหารสำนัก มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำผลการตรวจประเมิน ไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานใน ปีต่อไป

๔. การพัฒนาคุณภาพ สำนักฯ มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

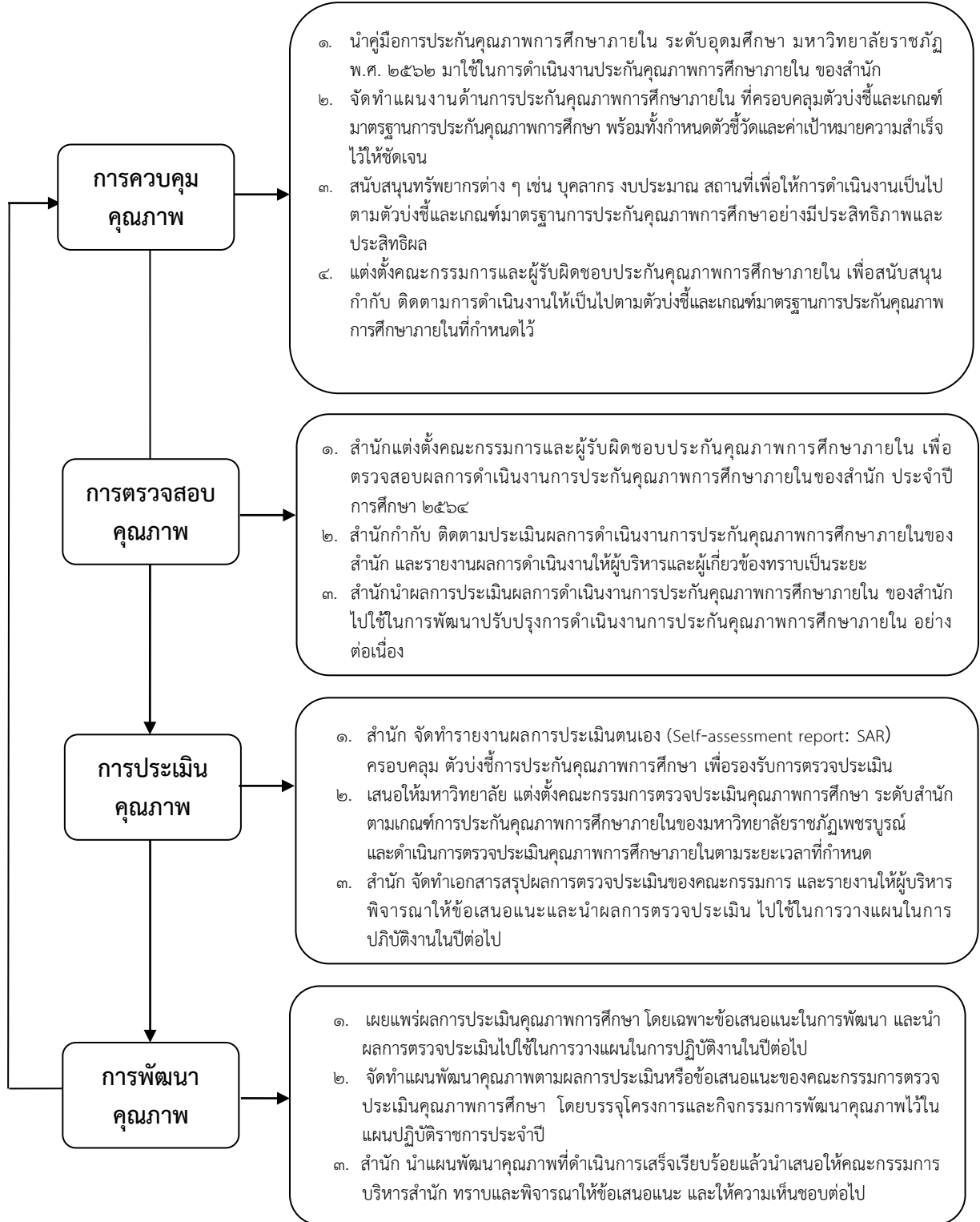
๔.๑ เผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะข้อเสนอแนะในการพัฒนา และนำผล การตรวจประเมินไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปีต่อไป

๔.๒ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษา โดยบรรจุโครงการและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพไว้ในแผนปฏิบัติการ ประจำปี

๔.๓ สำนัก นำแผนพัฒนาคุณภาพที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วนำเสนอให้คณะกรรมการ บริหารสำนัก ทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และให้ความเห็นชอบต่อไป

แผนภูมิ (Flow chart)

แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๔



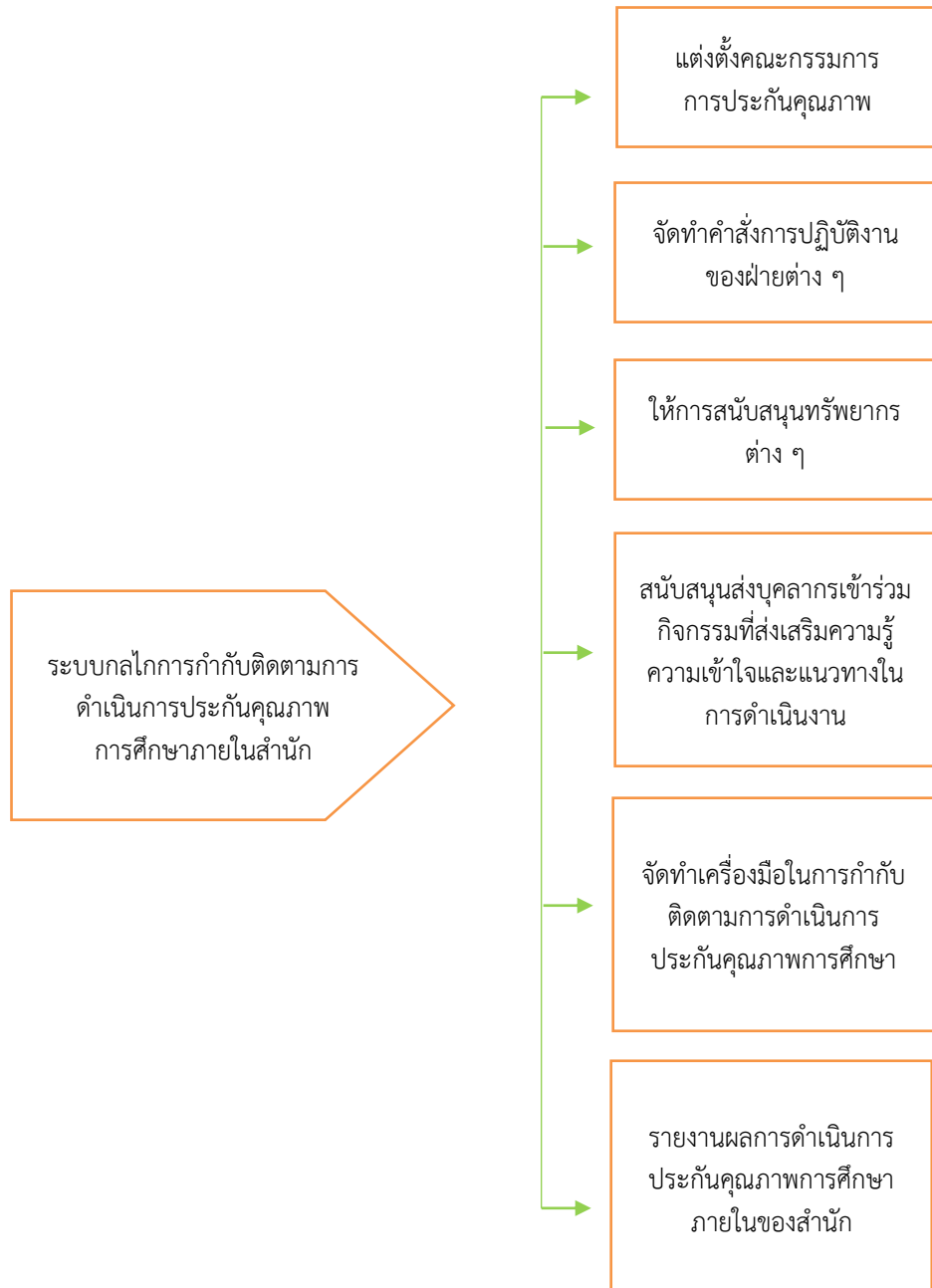
ภาพที่ ๒ แผนภูมิระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบต่าง ๆ สำนักจึงกำหนดให้หน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก ดังต่อไปนี้

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพ ระดับสำนัก ที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนัก ร่วมเป็นกรรมการ
๒. การจัดทำคำสั่งการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน
๓. การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน
๔. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมินอย่างต่อเนื่อง
๕. การจัดทำเครื่องมือในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนัก และดำเนินการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
๖. การรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิ (Flow chart)
แสดงระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๔



ภาพที่ ๓ แผนภูมิต่อระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๔ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยผลการดำเนินงาน จำนวน ๑๑ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์พิจารณา	เป้าหมาย
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	เกณฑ์มาตรฐาน ๗ ข้อ	๗ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๒ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	เกณฑ์มาตรฐาน ๗ ข้อ	๗ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๓ การบริหารความเสี่ยง	เกณฑ์มาตรฐาน ๖ ข้อ	๖ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๔ ภาวะผู้นำและการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ	๕ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๕ การจัดการความรู้ตามระบบ	เกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ	๕ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๖ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	เกณฑ์มาตรฐาน ๗ ข้อ	๗ ข้อ
ตัวบ่งชี้ มร.พช.ที่ ๑.๗ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล	เกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ	๕ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๒๐ คะแนน
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๙ บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ ๑๐๐ / ๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑๐ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	เกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ	๕ ข้อ
ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑๑ การประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด	เกณฑ์มาตรฐาน ๖ ข้อ	๖ ข้อ
จำนวน ๑๑ ตัวบ่งชี้		

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

รอบปีการประเมิน ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์สถาบัน รวมถึงสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

๒. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน

๓. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

๔. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

๕. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๖. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และรายงานผล ต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๗. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๒ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน**ชนิดตัวบ่งชี้** กระบวนการ**รอบปีการประเมิน** ปีงบประมาณ**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของ สำนักสถาบันให้สามารถดำเนินการได้มีการวิเคราะห์รายได้ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณ แผ่นดิน และเงินรายได้อื่น ๆ ที่ สำนักงานอธิการบดีได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน
๒. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
๓. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
๔. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหาร
๕. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๖. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
๗. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๓	การบริหารความเสี่ยง
ชนิดตัวบ่งชี้	กระบวนการ
รอบปีการประเมิน	ปีการศึกษา
คำอธิบายตัวบ่งชี้	

หน่วยงานต้องมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
- มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
- มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ ๒
- มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
- มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
- มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหารไปใช้ในการปรับแผนความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๔	ภาวะผู้นำและการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน
ชนิดตัวบ่งชี้	กระบวนการ
รอบปีการประเมิน	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้น ๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

- คณะกรรมการประจำหน่วยงาน หรือคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และ ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน
- ผู้บริหารมีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานหรือตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย และหน่วยงานเผยแพร่ผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานบนเว็บไซต์ต่อสาธารณชน
- มีการใช้สารสนเทศของหน่วยงานในการพัฒนาระบบงานตามพันธกิจหน่วยงาน เพื่อการบริหาร หรือตัดสินใจ
- ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง ๑๐ ข้อ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ มหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
- มีการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงาน โดยแสดงให้เห็นในรูปแบบแผน/โครงการหรือกิจกรรม

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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๕ การจัดการความรู้ตามระบบ

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

รอบปีการประเมิน ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่า เป็นความรู้แบบนามธรรม

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

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

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการจัดทำแผนด้านการจัดการความรู้ และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน
๒. มีระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ
๓. มีการจัดการความรู้ตามกระบวนการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่
 - (๑) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
 - (๒) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
 - (๓) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
 - (๔) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
 - (๕) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
 - (๖) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น
๔. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ ๒
๕. รายงานผลการติดตามให้ผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา

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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๖ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

รอบปีการประเมิน ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การบริหารและพัฒนาคณาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าหมายของสถาบัน

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
๒. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
๓. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
๕. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
๖. มีการติดตามและประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
๗. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

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

ตัวบ่งชี้ มร. พช.ที่ ๑.๗
ชนิดของตัวบ่งชี้

การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล
กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สะท้อนความสามารถของบัณฑิตที่มีความรู้ และทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้การแก้ไขปัญหา การสื่อสาร ตลอดจนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อรู้เท่าทันการชิงงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้นี้ประเมินการพิจารณาประกอบด้วยระดับความสามารถด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปสุดท้าย ระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล
๒. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล จากการมีส่วนร่วมของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล
๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปัดไป
๕. มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีปสุดท้ายที่ผ่านเกณฑ์ C3 หรือเทียบเท่า หรือตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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

ข้อ ๕ นักศึกษาที่เขาสอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของนักศึกษาชั้นปสุดท้ายทั้งสถาบัน ในปีประเมิน

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๘	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 การขึ้นนำสังคม 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 สวบ. ที่ ๑.๙ บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

ชนิดตัวบ่งชี้

ผลลัพธ์

รอบปีการประเมิน

ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในวิชาชีพ ประสบการณ์ เช่น การประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนางานในหน้าที่ซึ่งควรจัดทำเป็นแผนการพัฒนารายบุคคล

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

$$\frac{\text{บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และทักษะ
ในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ}}{\text{บุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด}} \times 100$$

ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบเป็นคะแนน โดยกำหนดให้ร้อยละ ๑๐๐ เท่ากับ ๕

๒. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ ๑ เทียบกับคะแนนเต็ม ๕

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และ
ทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ}}{100} \times 5$$

ตัวบ่งชี้ สวบ.ที่ ๑.๑๐	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
ชนิดตัวบ่งชี้	กระบวนการ
รอบปีการประเมิน	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
- มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อย ต้องครอบคลุมการสนับสนุนจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
- มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
- 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

ตัวบ่งชี้ สวบ. ที่ ๑.๑๑	การประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด
ชนิดตัวบ่งชี้	กระบวนการ
รอบปีการประเมิน	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันมีระบบประกันคุณภาพ มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการจัด การศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำกับให้การจัดการศึกษาและการดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือกระทรวงศึกษาธิการกำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับผู้บริหารของหน่วยงาน
- มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
- มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน
- มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย ๑) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ ๒) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดตามกำหนดเวลา และ ๓) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
- มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้
- มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

บทที่ ๕

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สถาบันการศึกษาทุกสถาบันต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของตนเองให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของสถาบัน 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

ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนประเมินโดยคณะกรรมการ	ข้อที่ได้คะแนน	ผลการประเมิน ๐.๐๐ - ๑.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุง เร่งด่วน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ การดำเนินงานระดับพอใช้ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ การดำเนินงานระดับดี ๔.๕๑ - ๕.๐๐ การดำเนินงานระดับดีมาก
		ที่ตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)					
สวบ.ที่ ๑.๑ ระบบการพัฒนาแผน	๗ ข้อ							
สวบ.ที่ ๑.๒ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	๗ ข้อ							
สวบ.ที่ ๑.๓ การบริหารความเสี่ยง	๖ ข้อ							
สวบ.ที่ ๑.๔ ภาวะผู้นำและการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน	๕ ข้อ							
สวบ.ที่ ๑.๕ การจัดการความรู้ตามระบบ	๖ ข้อ							
สวบ.ที่ ๑.๖ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตาม	๗ ข้อ							

แผนการบริหารและ แผนพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน							
ตัวบ่งชี้ มร.พช. ที่ ๑.๗ การส่งเสริมสมรรถนะ และทักษะด้านดิจิทัล	๕ ข้อ						
สวบ.ที่ ๑.๘ ระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	๔.๒๐ คะแนน						
สวบ. ที่ ๑.๙ บุคลากร ประจำสายสนับสนุนที่ ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และ ทักษะในวิชาชีพทั้งใน ประเทศหรือ ต่างประเทศ	๕ คะแนน						
สวบ. ที่ ๑.๑๐ ระบบ สารสนเทศเพื่อการ บริหารและการ ตัดสินใจ	๕ ข้อ						
สวบ. ที่ ๑.๑๑ การ ประกันคุณภาพภายใน ตามระบบและกลไกที่ สถาบันกำหนด	๖ ข้อ						
ผลการประเมิน							

สำนัก ควรวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย
ดังต่อไปนี้

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

จุดเด่น

- ๑.....
- ๒.....

จุดที่ควรพัฒนา

- ๑.....
- ๒.....

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|----------------------------------|---|
| ๑. อาจารย์ ดร.ประยูร ไชยบุตร | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๒. อาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๓. อาจารย์ทัศนัทธ์ ตรีนันท์รัตน์ | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๔. อาจารย์ธัญญาภรณ์ นิธิวิทย์ | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๕. อาจารย์ศรัณญา ตรีเทศ | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๖. นางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี | หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ |

ฝ่ายวิเคราะห์ จัดพิมพ์ และตรวจสอบข้อมูล

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

ฝ่ายออกแบบปก

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| ๑. นางสาวศิวพร อ่อนชุ่ม | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
|-------------------------|----------------------------|