



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
ปีงบประมาณ ๒๕๕๑

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
จังหวัดลำปาง

คำนำ

ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง จึงต้องกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และเป็นไปตามนัยแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

เพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้นำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีงบประมาณ 2549-50 มาศึกษาวิเคราะห์และปรับปรุง เพื่อจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีงบประมาณ 2551 โดยพิจารณาและคำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพและการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนัก เป็นแนวทางในการที่จะศึกษา พัฒนาและประเมินตนเอง พร้อมทั้งได้นำเสนอรูปแบบ กลไกและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงแนวปฏิบัติในการพัฒนา เพื่อเป็นคู่มือในการดำเนินงานและวางระบบการประกันคุณภาพ เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. สถานภาพและศักยภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
- ประวัติโดยสังเขป	1
- การแบ่งส่วนราชการภายใน	2
- ผังโครงสร้างการบริหารงาน	3
2. การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
- นโยบายการประกันคุณภาพ	4
- ผลผลิตของการดำเนินการประกันคุณภาพ	4
- ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	6
- รูปแบบของการประกันคุณภาพ	8
- กิจกรรมการประกันคุณภาพ	9
3. มาตรฐานการ และตัวบ่งชี้	10
- มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านโครงสร้างองค์กร	10
- มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการนำองค์กร	13
- มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการวางแผนกลยุทธ์	16
- มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ	19
- มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการวัด วิเคราะห์	21
- มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	23
- มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการดำเนินการ	25
- มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงาน	26
4. แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	31
- ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผน	31
- การพัฒนานักศึกษา	31
- การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม	32
- การบริหารจัดการ	32
- การเงินและงบประมาณ	33
- การประกันคุณภาพ	33

1. สถานภาพและศักยภาพ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติโดยสังเขป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เกิดขึ้นตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย และตามมติ สภามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ เมื่อคราวประชุม ครั้งที่ 3 /2548 วันที่ 12 มีนาคม 2548 เห็นชอบการแบ่งโครงสร้างภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ กองหอสมุด และกองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ พ.ศ.2549 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 1 ส่วนราชการ คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 3 สิงหาคม 2549 และมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการเป็นงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ พ.ศ.2549 ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ในคราวประชุม ครั้งที่ 12/2549 เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ให้แบ่งส่วนราชการเป็นงานส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างานในสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 3 งานคือ งานบริหารงานทั่วไป งานบริการคอมพิวเตอร์ และงานบริการห้องสมุด

ปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ที่ชั้น 1 อาคาร 8 “อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ” มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ เลขที่ 119 หมู่ที่ 9 บ้านหนองหัวหงอก ถนนลำปาง – แม่ทะ ตำบลชมพู อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100 หมายเลขโทรศัพท์ 0-5423-7399 โทรสาร 0-5423-7388-9

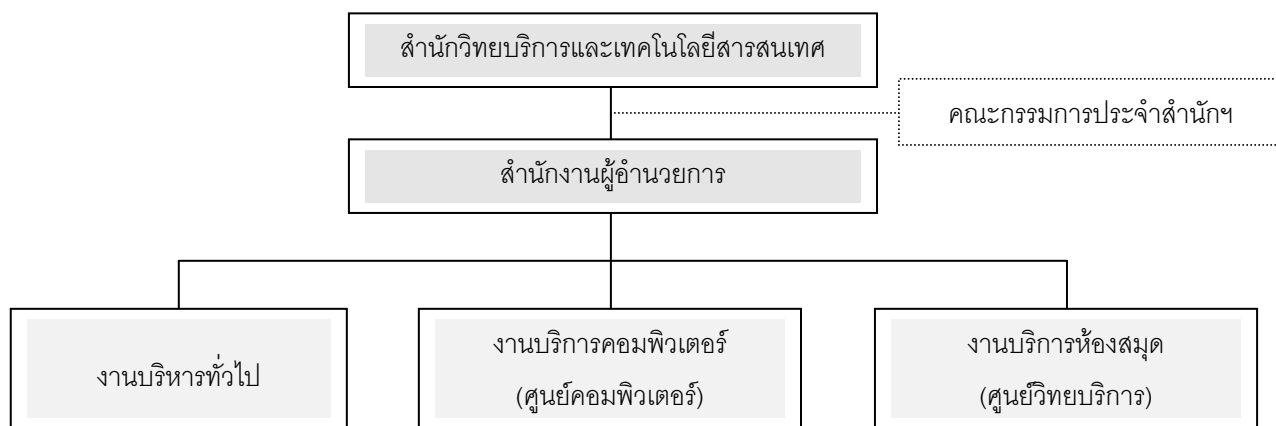
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานบริการห้องสมุด ได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2515 ภายใต้ชื่อเรียกต่างๆ กัน เริ่มตั้งแต่ฝ่ายหอสมุด สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อโยกย้ายสถานที่เพื่อความเหมาะสม ปัจจุบันใช้อาคาร 8 “อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ” เป็นสถานที่ดำเนินการ เปิดบริการให้กับนักศึกษา คณาจารย์ และผู้สนใจทั่วไปเข้ามาศึกษา ค้นคว้าข้อมูลต่างๆ มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการจัดการตั้งแต่ปี 2541 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

สำหรับงานบริการคอมพิวเตอร์ เดิมมีชื่อว่าศูนย์คอมพิวเตอร์ เริ่มให้บริการครั้งแรกเมื่อ พ.ศ.2540 ตามนโยบายเสริมทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา ปัจจุบันตั้งอยู่อาคาร 6 เปิดให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และการอบรมแก่นักศึกษา คณาจารย์บุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชนในท้องถิ่น

การแบ่งส่วนราชการภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนราชการที่เกิดขึ้นใหม่ตามกฎหมายกระทรวง และโดยมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง เมื่อคราวประชุม ครั้งที่ 3 /2548 วันที่ 12 มีนาคม 2548 เห็นชอบการแบ่งโครงสร้างภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองหอสมุดมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง เรื่อง การแบ่งส่วนราชการเป็นงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง พ.ศ.2549 ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพางในคราวประชุม ครั้งที่ 12/2549 เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ให้แบ่งส่วนราชการเป็นงาน ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างานในสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 3 งานคือ งานบริหารงานทั่วไป งานบริการคอมพิวเตอร์ และงานบริการห้องสมุดซึ่งในแต่ละกองได้กำหนดบทบาทและภารกิจของตนไว้อย่างชัดเจนตามโครงสร้างดังนี้

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

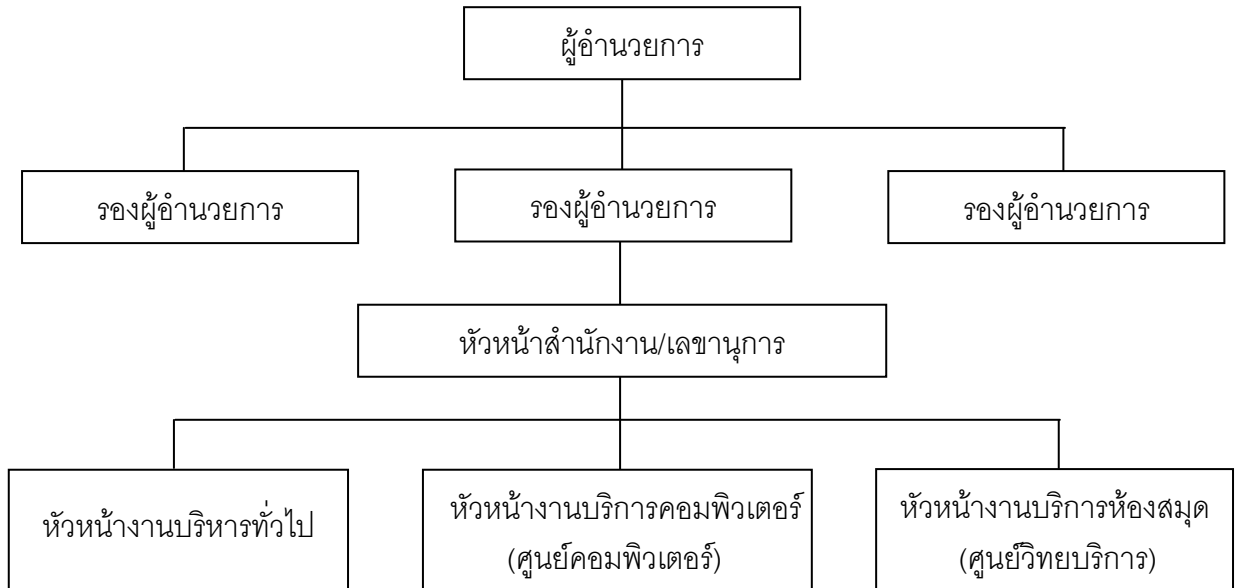


- งานธุรการ/งานสารบรรณ
- งานแผนงาน งบประมาณ
- งานประกันคุณภาพ
- งานสถิติ ข้อมูล ติดตามผลฯ
- งานการเงินและพัสดุ

- วิศวกรรมเครือข่าย
- งานพัฒนาระบบและซอฟต์แวร์
- งานบริการและฝึกอบรม
- งานซ่อมบำรุง

- งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- งานสื่อ เทคโนโลยีและฐานข้อมูล
- งานพัฒนาและบริการห้องสมุด
- งานส่งเสริมการอ่านและบริการชุมชน

ผังโครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



2. การประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายการประกันคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพโดยยึดนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานคุณภาพของสำนัก โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานในสังกัด พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความพร้อมที่จะรับการประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพ
2. ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในสังกัดมีคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามประสานงาน และดำเนินการในทุกวิธีการ เพื่อให้การประกันคุณภาพของหน่วยงานในสังกัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัด สามารถดำเนินการจัดกิจกรรม เพื่อการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ
4. สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดมีโอกาสได้เผยแพร่ผลงานการประกันคุณภาพของตนเองทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
5. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมเพื่อการประกันคุณภาพของหน่วยงานในสังกัด

ผลผลิตของการดำเนินการประกันคุณภาพ

ผลผลิตของการดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีรูปแบบของการให้บริการหลายอย่างสามารถจำแนกออกเป็นส่วน ๆ ดังต่อไปนี้

1. งานบริการห้องสมุด จัดอยู่ในกลุ่มของการสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การบริการที่มุ่งเน้น ได้แก่ การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศประเภทต่างๆ ตลอดทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้บริการทางวิชาการตามหลักสูตร สาขาวิชาต่างๆ ถือเป็นส่วนราชการที่ให้บริการทางวิชาการ โดยรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย มุ่งเน้นให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานบริการห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับกรให้บริการของงานบริการห้องสมุด ได้จัดให้มีการบริการด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 บริการอ่านหนังสือ สิ่งพิมพ์ทั่วไป
- 1.2 บริการยืม – คืนหนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้บาร์โค้ด
- 1.3 บริการหนังสือจอง หรือหนังสือสงวน
- 1.4 บริการดัชนีวารสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์
- 1.5 บริการตอบคำถามเพื่อช่วยในการค้นคว้า
- 1.6 บริการโสตทัศนวัสดุ ทั้งโทรทัศน์ แผ่นซีดี
- 1.7 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม และอินเทอร์เน็ต
- 1.8 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม Alice for Windows
- 1.9 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม Infoma (กฤตภาค)
- 1.10 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม IFD
- 1.11 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (E-Book)
- 1.12 บริการเครือข่ายการพัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อการปฏิบัติการเรียนรู้
- 1.13 บริการใช้อาคารและห้องประชุม

2. งานบริการคอมพิวเตอร์ เป็นส่วนราชการที่ดำเนินการตามนโยบายเสริมทักษะด้านคอมพิวเตอร์ โดยเป็นหน่วยที่ให้บริการและการอบรมแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีความรู้ มีความสามารถเท่าทันยุคสมัย เป็นการสร้างเสริมศักยภาพให้แก่บุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่อีกทางหนึ่ง จำแนกได้ ดังต่อไปนี้

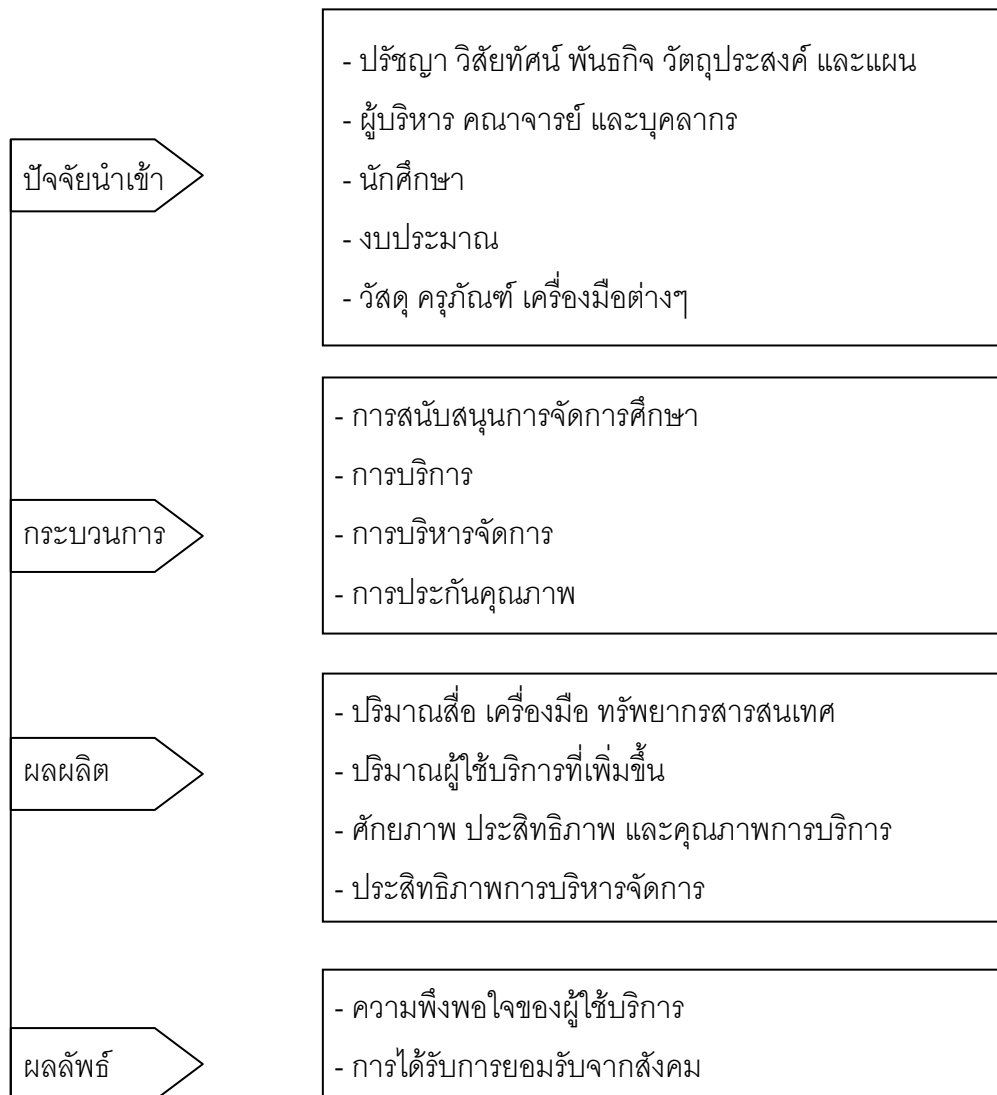
- 2.1 ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- 2.2 ให้การอบรมคอมพิวเตอร์ในหลักสูตรต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร
- 2.3 ให้บริการสืบค้นข้อมูล และให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร
- 2.4 ให้บริการสถานที่ และจัดการฝึกอบรม ฝึกอบรมหน่วยงาน สถานศึกษาในจังหวัด

ผลผลิตของการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ
2. สำนักมีสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เพียงพอ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม และดึงดูดความสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการ
3. มีสื่อ ทรัพยากรเพื่อการบริการที่เพียงพอ หลากหลาย และทันสมัย ตรงต่อความต้องการ
4. มีเทคโนโลยีพร้อมสำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งระบบมีสาย และระบบไร้สาย
5. บุคลากรของสำนักมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี
6. บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในการประกันคุณภาพของหน่วยงานนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในสังกัด ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และจัดทำเพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถนำไปปฏิบัติ ได้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้กำหนดให้มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ ซึ่งยึด หลักของการมีส่วนร่วม เข้าใจง่ายปฏิบัติได้ถูกต้อง มีมาตรฐาน ประหยัด มีประสิทธิภาพ และยึดนโยบายของ มหาวิทยาลัย โดยยึดรูปแบบที่เป็นกระบวนการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ดังนี้



นอกจากการยึดระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยแล้ว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการและคณะทำงานในเรื่องของการประกันคุณภาพของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ และการปฏิบัติงานเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายอย่างแท้จริง ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารงานการประกันคุณภาพของสำนัก ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| 1.1 ผู้อำนวยการ | ประธานกรรมการ |
| 1.2 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป) | กรรมการ |
| 1.3 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริการห้องสมุด) | กรรมการ |
| 1.4 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริการคอมพิวเตอร์) | กรรมการ |
| 1.5 หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพ
2. กำหนดเงื่อนไข วัสดุทัศนีย์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน
3. ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ แก่คณะทำงานประกันคุณภาพ
4. สร้างความรู้ ความเข้าใจและสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในสังกัดเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ

5. นิเทศ กำกับ เร่งรัด ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพของสำนัก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. คณะทำงานการประกันคุณภาพของสำนัก ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| 2.1 ผู้อำนวยการ | ประธานคณะทำงาน |
| 2.2 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป) | คณะทำงาน |
| 2.3 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริการห้องสมุด) | คณะทำงาน |
| 2.4 รองผู้อำนวยการ (รับผิดชอบงานบริการคอมพิวเตอร์) | คณะทำงาน |
| 2.5 หัวหน้างานทุกฝ่าย | คณะทำงาน |
| 2.6 หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ | คณะทำงานและเลขานุการ |

มีหน้าที่ในการดำเนินงานตามระบบ PDCA ดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อการพิจารณาในการจัดทำคู่มือประกัน
- คุณภาพ
2. จัดทำมาตรฐาน กำหนดตัวบ่งชี้ เกณฑ์คุณภาพ คู่มือการประกันคุณภาพ
 3. กำหนดเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ
 4. พัฒนา ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพของสำนัก
 5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง
 6. เตรียมพร้อมเพื่อการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

รูปแบบของการประกันคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น และอ้างอิงตามองค์ประกอบ ดัชนีประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพได้ยึดหลักการของวัฏจักรเดมมิง(Deming's Cycle) คือ การวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบประเมินผล (Check) และการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา (Action) ทั้งนี้ กำหนดให้มีกิจกรรมในการประกันคุณภาพเพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ได้แก่ การจัดปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิต เช่น

- 1.1 กำหนดองค์ประกอบที่มีต่อคุณภาพผลผลิต
- 1.2 กำหนดมาตรฐานในการจัดทำองค์ประกอบคุณภาพพร้อมดัชนีตัวชี้วัด
- 1.3 จัดทำองค์ประกอบคุณภาพตามที่กำหนด
- 1.4 ศึกษาประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบว่าได้มีการดำเนินการตามองค์ประกอบครบถ้วนตาม

มาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น เป็นการตรวจสอบโดยบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการตรวจสอบโดยภาพรวมว่าเมื่อได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในคุณภาพของผลผลิตมากน้อยเพียงใด

กิจกรรมการประกันคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรมการประกันคุณภาพโดยเปรียบเทียบกับกิจกรรมตามวัฏจักรของเดมมิ่ง

กิจกรรมการประกันคุณภาพ	กิจกรรมตามวัฏจักรเดมมิ่ง
การกำหนดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ	plan
การกำหนดมาตรฐานการจัดกระทำต่อองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ	
การกำหนดดัชนีชี้วัดที่ได้มีการกระทำเกิดขึ้น	
การปฏิบัติตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดในการจัดกระทำต่อองค์ประกอบ	do
การประเมินคุณภาพด้วยการศึกษาตนเอง จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง	check
การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้พบจากการศึกษาตนเอง	action /adjust
การปรับเปลี่ยนข้อกำหนดหรือมาตรฐานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	plan
การปฏิบัติตามมาตรฐานที่ปรับเปลี่ยน	do
การประเมินคุณภาพด้วยการศึกษาตนเอง	check
การตรวจสอบคุณภาพภายใน	check
การปรับปรุงแก้ไข	action /adjust
การปรับเปลี่ยนมาตรฐานหรือข้อตกลง	plan
การปฏิบัติตามข้อตกลงหรือมาตรฐาน	do
การประเมินด้วยการศึกษาตนเอง การตรวจสอบคุณภาพภายใน	check
การตรวจสอบโดยหน่วยงานภายนอก	
การปรับปรุงแก้ไข	action /adjust
ได้รับการรับรองคุณภาพ	

3. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ คำอธิบาย และเกณฑ์การประเมิน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญประการหนึ่ง คือ การกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และต้องการให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยได้ใช้มาตรฐานเป็นหลักเทียบเคียงสำหรับการกำกับ ติดตามตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาคุณภาพอีกด้วย โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยไว้เป็น 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานสาขาวิชา, มาตรฐานการจัดการศึกษาและ มาตรฐานการสนับสนุนการจัดการศึกษา

มาตรฐานการสนับสนุนการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ คำอธิบาย และเกณฑ์การประเมินผล

มาตรฐานการสนับสนุนการจัดการศึกษาเป็นการกำหนดคุณภาพ และเป้าหมายของการดำเนินการของส่วนราชการที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษา อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน และสนับสนุนให้คณะต่าง ๆ สามารถจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพคุณภาพมาตรฐานคุณภาพของส่วนราชการที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษา ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร ประกอบด้วยสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานทั้งหมด ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ภายในและภายนอก และการพัฒนาองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ประสิทธิภาพของการจัดการสภาพแวดล้อมขององค์กร

คำอธิบาย

สภาพแวดล้อมขององค์กร หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในองค์กรและส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ผลผลิต การบริการ คุณลักษณะของบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรกำหนดพันธกิจหลักขององค์กรที่สัมพันธ์และสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับของประชาคมโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรขององค์กร

2. องค์กรกำหนดเป้าหมายของพันธกิจที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของบุคลากร เพื่อให้เป็นเป้าหมายของการดำเนินการ

3. องค์กรดำเนินการวิเคราะห์ผลผลิต และการบริการที่มีคุณภาพ ขององค์กรที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร

4. องค์กรจัดทำกระบวนการเพื่อจัดทำผลผลิต และการบริการที่ชัดเจน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่เหมาะสมเพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการนั้น ๆ

5. องค์กรจัดทำข้อตกลง ข้อบังคับ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่ส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อให้เป็นข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่ต้องการ

1. แผนการประชุม และรายงานการประชุมขององค์กร
2. ประเภทของผลผลิต และการบริการที่องค์กรดำเนินการจัดทำ
3. บัญชีครุภัณฑ์ขององค์กร
4. บัญชีวัสดุและการเบิกจ่าย
5. ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพ
6. เอกสารคำอธิบายงานขององค์กร หน่วยงานภายในองค์กร และบุคลากรในองค์กร

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่บุคลากรเข้าใจตรงกัน
2. มีการระบุคำอธิบายงานขององค์กร และหน่วยงานภายในองค์กรที่สัมพันธ์กันสามารถใช้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้
3. มีการระบุผลผลิต และการบริหารที่องค์กรดำเนินการ
4. มีระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพ
5. มีการพัฒนาเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน เป็นผลให้กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 1-3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการสร้างความสัมพันธ์ภายในและกับองค์กรอื่น

คำอธิบาย

ความสัมพันธ์ในองค์กรมีความสำคัญต่อการจัดทำผลผลิตและการบริการขององค์กร ความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น และยังส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรอื่นด้วยในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการวางแผนการนำมาใช้อย่างเป็นขั้นตอน
2. องค์กรกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ที่สะท้อนพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน และสามารถให้ตรวจสอบติดตามการดำเนินงานและความก้าวหน้าขององค์กรได้
3. องค์กรมีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ขององค์กรสู่ระดับบุคคล

ข้อมูลที่ต้องการ

1. แผนการนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการดำเนินงาน
2. เอกสารหลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานจากการที่นำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ เช่น การดำเนินพันธกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ความโปร่งใส(รายงานการเงิน) รายงานการวิเคราะห์การดำเนินงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
3. รายงานตัวบ่งชี้ เป้าหมาย และข้อมูลตามตัวบ่งชี้
4. ผังกระบวนการจัดทำผลผลิต และการบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการดำเนินงาน
2. มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่สะท้อนพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน และสามารถให้ตรวจสอบติดตามการดำเนินงานและความก้าวหน้าขององค์กรได้
3. มีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ขององค์กรสู่ระดับบุคคล

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การพัฒนาองค์กร

คำอธิบาย

การพัฒนาองค์กรควรเริ่มต้นจากการเรียนรู้ตนเองขององค์กร เพื่อค้นหาจุดเด่น จุดด้อยขององค์กร ข้อมูลที่ได้จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดวิธีการ และแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพและสามารถดำเนินการต่อไปได้ การเรียนรู้ตนเองขององค์กรจึงเป็นวิธีการเริ่มต้นที่ดี สำหรับการวางแผนพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กระบวนการผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลนั้นมาพิจารณาสภาพปัจจุบันขององค์กร
2. องค์กรกำหนดคุณลักษณะขององค์กรในอนาคต เพื่อใช้เป็นเป้าหมายการพัฒนา โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร
3. องค์กรจัดทำแผนพัฒนา และดำเนินการตามแผนที่กำหนด

ข้อมูลที่ต้องการ

1. ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำแผน หรือปรับปรุงแผน
2. แผนพัฒนาองค์กร
3. แผนปฏิบัติการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการศึกษาสภาพปัจจุบันขององค์กร
2. มีการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรที่กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย
3. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจากแผนพัฒนาองค์กร
4. มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

2. มาตรฐานด้านการนำองค์กร

การนำองค์กร เป็นการดำเนินการของผู้บริหารองค์กรในการชี้้นำองค์กร เช่น การกำหนดทิศทาง การมอบหมายงาน การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร และการดำเนินงานที่ก่อประโยชน์แก่องค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จในการนำองค์กรของผู้บริหาร

คำอธิบาย

การนำองค์กรต้องมีการดำเนินการในเรื่อง ค่านิยม ทิศทางและเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ เพื่อการปฏิบัติงานตามค่านิยม ทิศทางและเป้าหมายขององค์กร

แนวปฏิบัติที่ดี

1. ผู้บริหารองค์กรกำหนดค่านิยม ทิศทาง พันธกิจและเป้าหมายขององค์กรที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และแจ้งให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ มีความเข้าใจตรงกัน
2. ผู้บริหารองค์กรดำเนินการให้มีการกำหนดพันธกิจของหน่วยงานภายในของแต่ละหน่วยงานชัดเจน มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และส่งผลให้การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย
3. ผู้บริหารองค์กรมอบหมายงานให้บุคลากรขององค์กรอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับความสามารถ มีการส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงานที่สูงขึ้น
4. ผู้บริหารองค์กรแสดงออกถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบภายใน มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่เปิดเผยมต่อสาธารณะ

ข้อมูลที่ต้องการ

1. เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีค่านิยม ทิศทางขององค์กร และเป้าหมายที่คาดหวัง
2. เอกสารการมอบหมายงานให้กับบุคลากร
3. ข้อปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การทดแทนเมื่อบุคลากรขาดงาน การมอบหมายงาน
4. หลักฐานเอกสารที่แสดงได้ว่าการส่งเสริมการปฏิบัติงาน การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน เพื่อคุณภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
5. รายงานการเงินขององค์กร รายงานการตรวจสอบภายใน

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. ผู้นำองค์กรมีการทำความเข้าใจกับบุคลากรในเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
2. ผู้นำองค์กรมีการมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างเป็นธรรมชาติ สอดคล้องกับความสามารถ
3. ผู้นำองค์กรมีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
4. ผู้นำองค์กรมีการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. ผู้นำองค์กรแสดงออกถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 องค์กรดำเนินงานเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

คำอธิบาย

องค์กรเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินพันธกิจหลัก และพันธกิจสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้สามารถจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นองค์กรต้องดำเนินกิจกรรมอย่างมีจริยธรรมและเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรศึกษาและทำความเข้าใจพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน และนำมาจัดทำพันธกิจขององค์กรที่มีความเชื่อมโยง และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
2. องค์กรนำพันธกิจองค์กร มาจัดทำพันธกิจของหน่วยงานภายในองค์กรอย่างสอดคล้องกัน
3. องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติพันธกิจ และการพัฒนางานของหน่วยงานภายในองค์กร รวมทั้งมีการส่งเสริมความสัมพันธ์การปฏิบัติงานที่ดีทั้งภายในและภายนอก

ข้อมูลที่ต้องการ

1. จำนวนโครงการที่มีการวิเคราะห์ความสำคัญ กลุ่มเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบของโครงการว่ามีความสอดคล้องกับพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ข้อมูลที่เป็นผลการดำเนินโครงการ เช่น การจัดทำผลผลิต หรือการบริการ จำนวนผู้รับบริการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ
3. จำนวนสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน
4. กิจกรรมที่ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. องค์กรมีการจัดทำโครงการที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ และยุทธศาสตร์ดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
2. องค์กรมีความวิเคราะห์ความสำคัญ กลุ่มเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบของโครงการทุกโครงการ
3. มีการดำเนินโครงการที่ได้รับอนุมัติตามแผนที่สอดคล้อง และเป็นไปตามแนวทางการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัย
4. มีการจัดทำข้อมูลที่เป็นผลจากการดำเนินโครงการ
5. มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกในการดำเนินงาน เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร และของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 1- 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อขึ้นไป

3. มาตรฐานด้านการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์เป็นการผสมผสานระหว่างศาสตร์และศิลป์ของการวางทิศทางและกระบวนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ซึ่งเป็นแนวทางในการเตรียมการสำหรับอนาคต แผนกลยุทธ์จะเป็นเครื่องมือที่ดีในการตัดสินใจและจัดทรัพยากรเพื่อการจัดทำผลผลิต การบริการ รวมทั้งแนวทางใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร

คำอธิบาย

การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรมีกระบวนการที่ซับซ้อน จึงควรพิจารณาให้ชัดเจน สมาชิกในองค์กรควรมีส่วนร่วมในการจัดทำ ทั้งนี้เพราะแผนกลยุทธ์จะช่วยชี้แนะถึงรูปแบบการบริหารจัดการขององค์กร

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรเปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่ายร่วมกันระบุเป้าหมาย และภาพอนาคตขององค์กร
2. องค์กรมีการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมทั้งข้อมูลของสภาพแวดล้อมภายนอกที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรมาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจถึงสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กร และพัฒนากลยุทธ์หลัก โดยการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่าย
3. องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และตัวบ่งชี้ที่สามารถใช้วัดและประเมินความสำเร็จ รวมทั้งรายงานสถานภาพของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
4. องค์กรนำกลยุทธ์หลักสู่การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ มีผลลัพธ์ตามเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์
5. องค์กรกำหนดวิธีการหรือแนวทางการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นผลการจากการดำเนินงาน

ข้อมูลที่ต้องการ

1. รายชื่อกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์
2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น งบประมาณ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อร้องเรียน ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน
3. แผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่ระบุภาพอนาคตแต่ละช่วงเวลา กลยุทธ์หลัก เป้าหมายกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
4. แผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. ผู้บริหารองค์กรมีการกำหนดนโยบายการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ
2. มีแผนการจัดทำอย่างเป็นขั้นตอน เช่น กำหนดการในการจัดทำ
3. มีเอกสารแผนกลยุทธ์ที่มีการกำหนดอนาคตที่องค์กรต้องการแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่สามารถวัดผลผลลัพธ์ และรายงานสภาพของผลลัพธ์ได้
4. มีการนำกลยุทธ์เปลี่ยนแปลงสู่การปฏิบัติ และมีการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ
5. มีการจัดทำข้อมูลตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จ สะท้อนถึงระดับคุณภาพและความสำเร็จของการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 1 - 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อขึ้นไป

4. มาตรฐานด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

การมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ซึ่งกำหนดขึ้นจากการศึกษาความต้องการบริการจากผู้รับบริการ ด้วยวิธีการต่างๆ ผลการศึกษาที่ได้นั้น องค์กรสามารถนำมากำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้รับบริการได้ องค์กรต้องศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

คำอธิบาย

องค์กรต้องศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ หรือกลุ่มเป้าหมายของการบริการขององค์กร และประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดทำผลผลิต และการบริการขององค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อมูลที่ต้องการ

1. เอกสารหลักฐานที่แสดงว่ามีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรให้บริการ
2. จำนวนผู้รับบริการต่อสัปดาห์
3. การจัดทำผลผลิต และการบริการขององค์กร
4. รายงานผลการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้รับบริการต่อผลผลิตและการบริการ
5. รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. องค์กรกำหนดกลุ่มผู้รับบริการหลัก ผู้รับบริการรอง
2. องค์กรศึกษาความต้องการด้านคุณลักษณะของผลผลิตและการบริการจากกลุ่มผู้รับบริการหลักและรอง เพื่อการจัดทำผลผลิต และการบริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลักและรอง
3. องค์กรทำผลผลิต และการบริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลักและรอง เพื่อการบริการแก่กลุ่มผู้รับบริการหลักและรอง
4. องค์กรมีการจัดทำข้อมูลของผู้รับบริการหลักและรอง

5. องค์กรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและรองต่อผลผลิต และการบริการ
ขององค์กร เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจมาปรับปรุงการจัดทำผลผลิตและการบริการขององค์กร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 1- 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

5. มาตรฐานด้านการวัด การวิเคราะห์

การวัด การวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กรเป็นกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินการว่าอยู่ระดับใด โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ แผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ และการบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระดับคุณภาพของการบริหารระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กร

คำอธิบาย

ระดับคุณภาพของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กร หมายถึง การบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศภายในขององค์กรให้มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ขององค์กร และของมหาวิทยาลัย การบริหารข้อมูลสารสนเทศให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย และสามารถสนับสนุนการรายงานผลข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ การปฏิบัติงานตามแผนทั้งขององค์กรและ มหาวิทยาลัย รวมถึงการรายงานข้อมูลสารสนเทศต่อหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการบริหารจัดการ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภายใน ให้มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการการบริการแก่หน่วยงาน ภายนอกได้ครอบคลุมพันธกิจหลักและพันธกิจรองขององค์กร

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรมีการจัดทำฐานข้อมูลที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก และพันธกิจรองขององค์กรที่ สัมพันธ์ และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงครอบคลุมถึงมาตรฐานคุณภาพของมหาวิทยาลัย สามารถนำมาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยได้ เช่น ระบบฐานข้อมูลแผนงาน ระบบ ฐานข้อมูลโครงการ หรือกิจกรรม ระบบฐานข้อมูลบุคลากรขององค์กร ระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานตามพันธ กิจขององค์กร ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยระบบฐานข้อมูลงานการ บริการวิชาการ เป็นต้น
2. องค์กรมีการบริหารข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในองค์กร ระหว่างองค์กร และภายนอก มหาวิทยาลัย อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยครอบคลุมพันธกิจหลัก พันธกิจรองขององค์กร รวมถึงพันธกิจของ มหาวิทยาลัย
3. องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาอยู่เสมอ

ข้อมูลที่ต้องการ

1. รายงานการวิเคราะห์พันธกิจหลัก และพันธกิจรองขององค์กร ที่สัมพันธ์ และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อการจัดทำระบบฐานข้อมูล
2. เอกสารแผนการจัดทำระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศขององค์กรและการพัฒนาระบบฐานข้อมูล
3. ผลการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศขององค์กร
4. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ
5. ผู้รับผิดชอบโครงการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการวิเคราะห์พันธกิจหลัก และพันธกิจรองขององค์กร ที่สัมพันธ์ และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงครอบคลุมถึงมาตรฐานคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อการกำหนดจำนวนระบบฐานข้อมูลที่ต้องจัดทำ และสามารถนำมาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยได้
2. มีแผนการพัฒนาหรือจัดทำฐานข้อมูลที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก และพันธกิจรองขององค์กร ที่สัมพันธ์ และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงครอบคลุมมาตรฐานคุณภาพของมหาวิทยาลัย สามารถนำมาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยได้
3. มีการดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลตามแผน สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 50 ของแผน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

6. มาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลนับเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร เพราะการดำเนินงานขององค์กรเกิดจากบุคลากร และหากบุคลากรขององค์กรมีความรู้ความสามารถ มีความภาคภูมิใจแล้ว การดำเนินการขององค์กรก็จะเกิดคุณภาพและมาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรจากการปฏิบัติงาน

คำอธิบาย

การเรียนรู้การทำงานจากการปฏิบัติงาน เป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญในงานนั้นๆ การเรียนรู้ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ บุคลากรต้องการได้รับการแนะนำ การชี้แนะ และสาธิตจากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ รวมถึงการสนับสนุนที่ดี องค์กรควรให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้ เพราะจะทำให้บุคลากรเรียนรู้การปฏิบัติทุกๆ งานภายในองค์กร สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรจัดทำคำอธิบายงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับงาน ระดับบุคคล และเป้าหมาย หรือผลผลิตที่มีคุณภาพของงานนั้นๆ ทุกระดับไว้อย่างชัดเจน
2. องค์กรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งในระดับงาน ระดับบุคคล และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
3. องค์กรทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งในองค์กร ระดับงาน และระดับบุคคล แก่บุคลากรขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
4. องค์กรพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีคุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ และเจตคติ ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร
5. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับงานหมุนเวียน หรือสับเปลี่ยนหน้าที่ โดยมีการแนะนำจากผู้ปฏิบัติงานเดิม เพื่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์กร
6. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับหัวหน้างานหมุนเวียน หรือสับเปลี่ยนหน้าที่ โดยมีการแนะนำจากหัวหน้างานเดิม เพื่อการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถของหัวหน้างานในการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพขององค์กร

ข้อมูลที่ต้องการ

1. คู่มือการปฏิบัติงาน ที่ระบุคำอธิบายงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานทุกระดับ
2. รายงานการประชุมขององค์กรที่มีวาระการทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งในองค์กร
3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ และเจตคติ ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน
5. รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กร

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการจัดทำคำอธิบายงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับใน องค์กร
2. มีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และเจตคติในการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง กับพันธกิจขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
3. มีการหมุนเวียนหน้าที่ โดยได้รับคำแนะนำจากผู้ปฏิบัติงานเดิม
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดในหน้าที่ ที่หมุนเวียนและนำผลการประเมินแจ้งแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ 1- 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

7. มาตรฐานด้านการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก และพันธกิจรองขององค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนราชการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้กำหนดพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน โดยองค์กรจะดำเนินงานตามพันธกิจของตนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อสนับสนุนและส่งผลให้การดำเนินงานของคณะซึ่งเป็นส่วนราชการในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนด

คำอธิบาย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องกำหนดเป้าหมายและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีประเด็นในการประเมินผลได้แก่ ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ข้อมูลที่ต้องการ

- เอกสารการกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณ เป้าหมายในแต่ละตัวบ่งชี้ และผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้
- เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกลไกการประเมินผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปี เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน วิธีเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

การคำนวณ

จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย	
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณทั้งหมด	X 100

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
บรรลุเป้าหมายร้อยละ 60-74	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 75- 89	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 90 ขึ้นไป

8. มาตรฐานด้านผลลัพธ์

ผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบบการประกันคุณภาพภายใน และประสิทธิภาพของการใช้งบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำอธิบาย

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องกำหนดจากกลุ่มเป้าหมายการบริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนที่มาขอรับบริการ การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสำรวจในประเด็น กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประเมินแต่ละประเด็นเป็นการประเมินระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ไม่พึงพอใจมาก ถึงพึงพอใจมาก โดยแบ่งเกณฑ์ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ในการสำรวจต้องมีกลุ่มตัวอย่างที่มากพอ จนมั่นใจได้ว่าผลการประเมินสะท้อนการดำเนินงานขององค์กรได้จริง

ข้อมูลที่ต้องการ

1. แบบสำรวจ
2. จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
3. ผลการสำรวจ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
คะแนนเฉลี่ย 2.01 – 2.50	คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.00	คะแนนเฉลี่ย 3.01 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ

คำอธิบาย

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นภารกิจของสถาบัน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งสถาบันการศึกษาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนากิจการดำเนินงานของสถาบัน ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและโดยหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบัน สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. องค์กรจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
2. มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐาน การอุดมศึกษามาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของสถาบัน โดยตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น ต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพอย่างครบถ้วน ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตตลอดจนเป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถรองรับการประเมินภายนอกโดยหน่วยงานต่าง ๆ
3. มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สมบูรณ์ทั้งการตรวจติดตาม การดำเนินงาน การประเมินคุณภาพ การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินทั้งภายในและภายนอก จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
4. มีระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูลและมีการส่งเสริมสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลที่ต้องการ

1. แผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรและหลักฐานการดำเนินงานตามแผนตลอดจนการประเมินและปรับปรุง โดยการสนับสนุนจากสถาบันและผู้บริหารทุกระดับ
2. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การบริหารงานด้านการประกันคุณภาพขององค์กร ตั้งแต่การควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ตลอดจนระเบียบ ข้อบังคับ มาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานประกันคุณภาพ เช่น คำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมายหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ คู่มือการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ฐานข้อมูลที่ใช้ในการประกันคุณภาพ หลักฐานการส่งเสริมสนับสนุนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้เข้มแข็งและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาคม ข้อมูลหรือ หลักฐานการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุน กระบวนการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพของสถาบัน

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาขององค์กร
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพ ภายใต้การมีส่วนร่วมจากทุกภาคทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปีในรอบรวมปีที่มีการติดตาม)
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล องค์กร และสถาบัน
7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

ตัวบ่งชี้ที่ 8.3 ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการทันตามกำหนด

คำอธิบาย

พิจารณาจำนวนโครงการที่ดำเนินการทันตามกำหนดต่อจำนวนโครงการทั้งหมด โดยพิจารณาจากโครงการที่ได้รับอนุมัติในงบประมาณที่มีการประเมินคุณภาพ

ข้อมูลที่ต้องการ

1. จำนวนโครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้น
2. จำนวนโครงการทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 75 – 80	ร้อยละ 81- 90	ร้อยละ 91 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 8.4 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินโครงการทันตามกำหนด

คำอธิบาย

พิจารณาจากจำนวนเงินที่เหลือจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นทุกกิจกรรมในแต่ละโครงการต่องบประมาณที่ได้รับ แล้วนำมาคำนวณเป็นร้อยละ โดยพิจารณาจากโครงการที่ได้รับอนุมัติในงบประมาณที่มีการประเมินคุณภาพ

ข้อมูลที่ต้องการ

1. จำนวนโครงการทั้งหมด และงบประมาณแต่ละโครงการ
2. จำนวนโครงการที่ดำเนินการเสร็จ และจำนวนเงินที่เหลือแต่ละโครงการ
3. จำนวนงบประมาณของโครงการที่ดำเนินการเสร็จ
4. จำนวนเงินเหลือจากโครงการที่ดำเนินการเสร็จ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 5 – 7	ร้อยละ 8 - 9	ร้อยละ 10 ขึ้นไป

4. แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพอันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก โดยยึดแนวทางของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผน

ปรัชญา หมายถึง ผลรวมของระบบความคิดที่ได้ไตร่ตรองและคิดวิเคราะห์เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติ
วิสัยทัศน์ หมายถึง การสร้างภาพอนาคตที่มีเอกลักษณ์ เป็นอุดมคติที่มีความน่าพึงปรารถนา มีความเป็นไปได้ เหมาะสมกับสภาพ

พันธกิจ หมายถึง ข้อความที่แสดงถึงการตั้งความปรารถนาหรือความมุ่งหมาย บ่งชี้ถึงภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ หมายถึง จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องการให้มีการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเป็นตัวชี้ระดับคุณภาพที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แผน หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนดว่าจะดำเนินการในแต่ละเรื่อง แต่ละช่วงเวลา เพื่อตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
2. จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนพัฒนา แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน และสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
3. ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ มีการควบคุมโดยการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

การพัฒนานักศึกษา

การพัฒนานักศึกษา เป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน เพราะมีหน้าที่ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ทั้งการแนะนำ ให้การอบรมการใช้ห้องสมุด และฝึกทักษะในเรื่องของคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาในเบื้องต้น

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย

2. ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดให้ครอบคลุมกับความต้องการของนักศึกษา ประเมินผล

การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม

การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม หมายถึง การทำกิจกรรม การถ่ายทอดความรู้และทักษะสู่ชุมชน หรือการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ เพื่อให้ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพเพิ่มขึ้น เช่น การเป็นวิทยากร การจัดการอบรม หรือการให้บริการต่างๆ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นภารกิจหนึ่งที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่ว่า “สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น”

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคมที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยและความต้องการของท้องถิ่น
2. จัดทำแผน โครงการ และจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม
3. ดำเนินการให้บริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม
4. รายงานผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผลการบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคมอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ ถือเป็นภาระหน้าที่ในการปฏิบัติตามหน้าที่ของหน่วยงานที่ผู้บริหารจะต้องดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานดำเนินไปตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย โดยอาศัยภาวะผู้นำ สมรรถภาพและศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อผลิตผลที่ดี มีคุณภาพ

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและพันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจน
2. กำหนดโครงสร้าง กรอบภาระงานของบุคลากรและความรับผิดชอบ
3. กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพิจารณาความดีความชอบ
4. กำหนดแผนในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. กำหนดการใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส ตรวจสอบได้
6. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและการบริหารจัดการ
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนัก เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาที่ดีขึ้น

การเงินและงบประมาณ

การเงินและงบประมาณ หมายถึง เงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน จากแหล่งงบประมาณแผ่นดิน และแหล่งงบประมาณอื่นๆ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จได้

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดและจัดทำแผนงบประมาณที่ชัดเจน
2. กำหนดระบบการบริหารการเงินและงบประมาณที่คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. จัดสรรงบประมาณสู่โครงการต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ อย่างเป็นธรรม
4. กำหนดให้มีการตรวจสอบ รายงานผลและประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เพื่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

การประกันคุณภาพ

หน่วยงานมุ่งดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดผลผลิตของการดำเนินงานตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและสังคม โดยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่าย ด้วยการดำเนินกิจกรรมตามระบบหรือแผนที่ได้กำหนดไว้

แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
2. แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
3. กำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพอันเป็นมาตรการหรือแนวทางในการปฏิบัติ
4. ลงมือปฏิบัติเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ
5. กำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และการรายงานผล
6. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ และรายงานการประเมินตนเองให้มหาวิทยาลัย