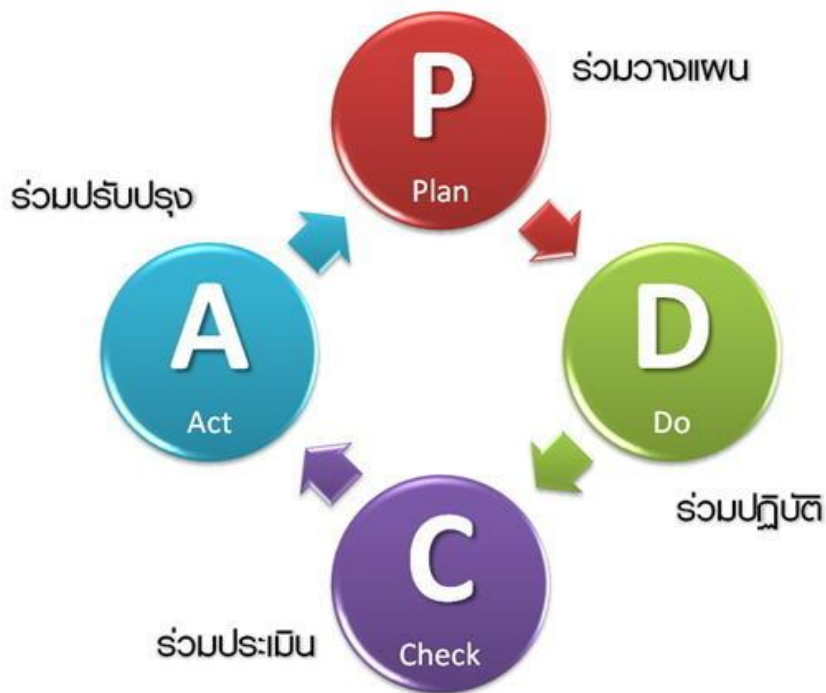




คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ.2562

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดทำขึ้นโดยใช้แนวทางการดำเนินงานจากคู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงานตาม พันธกิจ/ภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับการจัดประชุมแบบมี ส่วนร่วม ของบุคลากรทุกสำนัก/สถาบัน ในการออกแบบและกำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน พร้อมทั้ง แนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน นำไปใช้เป็น แนวทางการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถยกระดับการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ใน การปฏิบัติราชการตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการปฏิบัติตามคู่มือและ แนวทางการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้จัดทำขึ้นจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติราชการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย	1
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	1
กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3
แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3
วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ	4
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	4
การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	4
ตารางสรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานดำเนินการ	5
แผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562	6

บทที่ 2 นิยามศัพท์

นิยามศัพท์	7
------------	---

บทที่ 3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	12
1) ตัวบ่งชี้หลัก	
2) ตัวบ่งชี้เฉพาะ	
รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	13
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจ	29

บทที่ 4 แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	34
ตาราง 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	34
ตาราง 2 การวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายใน	35
รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา	36

บทที่ 1

บทนำ

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การส่งเสริม การควบคุม ตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหาร และการจัดการ ตามมาตรฐานที่สอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และมาตรฐานตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) เพื่อรองรับการประเมินภายในและภายนอกโดยใช้วงจร PDCA ในการประเมินผลการดำเนินงาน

2. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคลากร องค์กร และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3. ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงาน ผลการประเมินตนเอง และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเผยแพร่ต่อสังคม

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิเคราะห์และทบทวนจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ จัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบไปด้วย ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประกันคุณภาพ และค่าเป้าหมายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

3.1.1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ รวบรวม และดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.1.1.1 องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ

3.1.1.2 องค์ประกอบที่ 2 ดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีงบประมาณ

3.3 งานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้ดูแลตัวบ่งชี้

3.4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาหรือคู่มือแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5 จัดกิจกรรม/โครงการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้กับคณาจารย์ บุคลากร

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการประกันคุณภาพตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ ดำเนินการควบคุมกำกับ ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรายงานต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

6. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ กำกับ ติดตาม ให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด

8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพและดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานประกันคุณภาพ รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

10. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และข้อเสนอแนะคณะกรรมการประจำสำนัก มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) และกำกับติดตามให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้เข้าไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check / Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูล บันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ คือ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพและดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุง การดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำกิจกรรม/โครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษ

แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดำเนินการจัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในพร้อมกับสรรหาคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และจัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมายังงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้

คณะกรรมการประเมินฯ จำนวนไม่เกิน 3 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงานสนับสนุน โดยประธานกรรมการ/กรรมการ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัย และกรรมการเป็นผู้ประเมินจากภายในแต่อยู่ภายนอกสำนัก/สถาบัน และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาหรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ จัดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามระบบคุณภาพ และกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น
- 2) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้มหาวิทยาลัย และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยพัฒนาองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุนตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีการเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ด้านอื่นๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้หลักและตัวบ่งชี้เฉพาะ ดังนี้

- 1) **ตัวบ่งชี้หลัก** ใช้เป็นแนวทางในการประเมินทุกหน่วยงาน ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนัก
- 2) **ตัวบ่งชี้เฉพาะ** เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการประเมินภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุน มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้

การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แบ่งเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 0.00-1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
- คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง
- คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้
- คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี
- คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางสรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการ

กำหนดให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานประกันคุณภาพตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่แสดงรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

แผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

☞ แผนการประเมินปีงบประมาณ

แผนการประเมิน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
- การประเมินระดับสำนัก/สถาบัน			←												→

☞ กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนการประเมิน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. วางแผนและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน (P)	←	→													
2. เก็บข้อมูล 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ (D) เพื่อรองรับการประเมิน	←														→
3. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ การประเมินคุณภาพภายในรอบ 6 เดือน							↔								
4. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ การประเมินคุณภาพภายในรอบ 9 เดือน										↔					
5. จัดทำ SAR เตรียมรับการประเมิน และ แต่งตั้งกรรมการประเมิน												↔			
6. ประเมินคุณภาพภายใน (C) เสนอผลการประเมินต่อคณะประกันคุณภาพ/ คณะกรรมการประจำสำนัก													↔		
7. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ														↔	→

** เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน

บทที่ 2

นิยามศัพท์

แผนยุทธศาสตร์ คือ แผนระยะยาวของหน่วยงาน โดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี หรือ 10 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานซึ่งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

SWOT Analysis คือ เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร หรือศักยภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา 1) จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths) 2) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) 3) โอกาสที่จะดำเนินการได้ (Opportunities) 4) อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats)

แผนปฏิบัติการ คือ แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม และค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด คือ ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานะภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถวัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสถานะภาพทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นที่ต้องการ ในภาษาไทยมีคำที่มีความหมายแบบเดียวกันนี้ใช้อยู่หลายคำ เช่น ตัวบ่งชี้ ดัชนี

หลักธรรมาภิบาล คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวงซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมสำหรับนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดแจ้ง ได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดหาแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกฝ่ายชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง

บริการวิชาการแก่สังคม คือ กิจกรรมที่สถาบันได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการวิชาการ/วิชาชีพ แก่สังคมและชุมชน โดยเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยพัฒนาหรือช่วยเหลือสังคมและชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นความสามารถของสถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสังคม ในรูปแบบของงานบริการ วิชาการ/วิชาชีพ รวมทั้งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบัน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสนับสนุน ชุมชนและสังคม ในรูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัว บุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนา ตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิง แข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge

Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน หรือความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอด ออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิง วิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดย ผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้ แบบรูปธรรม

แนวปฏิบัติที่ดี คือ วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือ สู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายใน หรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ซึ่งมีโอกาสที่ จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลในทางลบที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบทำ ให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเบี่ยงเบนไป ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปความเสี่ยงอาจ จำแนกประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้าน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน

การวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ กระบวนการที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ร่วมกันวิเคราะห์ ค้นหาเหตุการณ์ความเสี่ยงขององค์กร และระบุความเสี่ยงที่แท้จริงขององค์กรให้ได้ เพื่อองค์กรจะได้หาวิธีการป้องกัน หรือจัดการความเสี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ในอนาคต

ปัจจัยเสี่ยง คือ ต้นเหตุหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง อาจเป็นปัจจัยเสี่ยงจากภายใน หรือภายนอกองค์กรก็ได้

ปัจจัยภายนอก คือ สาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้นใน อนาคตตัวอย่างปัจจัยภายนอก เช่น กฎหมาย การเปลี่ยนแปลงของสังคม ค่านิยม ภัยพิบัติทาง ธรรมชาติ ผู้ปกครองนักศึกษา เป็นต้น

การประเมินโอกาส คือ การประเมินความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงขึ้นใน องค์กร

การประเมินผลกระทบ คือ การประเมินขนาดความรุนแรงของความเสียหาย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงนั้นขึ้น

แผนบริหารความเสี่ยง คือ แผนดำเนินงานที่ใช้ในการลด หรือควบคุม หรือกำจัดความเสี่ยง ซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงควรประกอบด้วย กิจกรรมควบคุม ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) คือ วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ระบบ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก คือ สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

นโยบาย คือ การตกลงปลงใจขึ้นต้นในการกำหนดแนวทางกว้างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

รายงานการประเมินตนเองประจำปี (Self-Assessment Report: SAR) คือ รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งรายงานการประเมินตนเองนอกจากจะทำในระดับสถาบันแล้ว อาจทำในระดับคณะและหน่วยงานด้วยเพื่อให้สอดคล้องกัน โดยมีองค์ประกอบของการรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ สรุปผลการปฏิบัติงาน อุปสรรค/ปัญหาและข้อเสนอแนะ และภาคผนวก

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน คือ แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์ และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล และต้องแสดงข้อมูลของแหล่งเงินทุนให้ชัดเจน เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดิน เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาค เป็นต้น

นวัตกรรม (Innovation) คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย ซึ่งนวัตกรรมมีด้วยกันหลายประเภทหลายสาขาแต่สำหรับ

สถาบันอุดมศึกษานั้นประเภทนวัตกรรมที่สถาบันควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ นวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการนำเอาสิ่งใหม่ที่จะอยู่ในรูปของความคิด หรือการกระทำ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์ก็ตามเข้ามาใช้ในระบบการศึกษาเพื่อมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ระบบการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว เกิดแรงจูงใจในการเรียน และช่วยให้ประหยัดเวลาในการเรียน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การใช้วิดีโอทัศน์เชิงโต้ตอบ (Interactive Video) สื่อหลายมิติ (Hypermedia) และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ระบบสารสนเทศ คือ (Information System หรือ IS) เป็นระบบพื้นฐานของการทำงานต่างๆ ในรูปแบบของการเก็บ (input) การประมวลผล (processing) เผยแพร่ (output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล (storage)

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่างๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ การประมวล (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เก็บรวบรวมไว้มาผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อแปรสภาพข้อมูลให้เป็นระบบและอยู่ในรูปแบบที่ต้องการเช่น อัตราเข้า-ออกของบุคลากร ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น

บทที่ 3

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้มีการดำเนินการจำนวน 2 องค์ประกอบ โดยเป็นตัวบ่งชี้หลักจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้แตกต่างกัน รายละเอียดดังนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/สถาบัน โดยพัฒนาองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุนตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีการเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้หลักและตัวบ่งชี้เฉพาะ ดังนี้

1) **ตัวบ่งชี้หลัก** ใช้เป็นแนวทางในการประเมินทุกหน่วยงาน ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ

2) **ตัวบ่งชี้เฉพาะ** เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการประเมินภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยในแต่ละสำนัก/สถาบันจะมีจำนวนตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 2 นี้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปริมาณภารกิจ/หน้าที่ที่หน่วยงานสนับสนุนนั้นๆ ดูแลรับผิดชอบ

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : การบริหารเพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้ดูแลตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะ ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยคณะกรรมการประจำสำนักทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ตลอดจนมีการจัดการความรู้ การจัดทำแผนการบริหารทั้งบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้ และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์

2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

3. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

4. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5. จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

แนวทางปฏิบัติ

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้ และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์

ควรมีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ได้แก่

1) มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มมหาวิทยาลัยและเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดย

- มีการแสดงกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย แล้วนำไปสู่การทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก/สถาบัน

- มีการปรับปรุงและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก/สถาบันให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

- มีการเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการปรับปรุงแล้วเสร็จต่อคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันและผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนการดำเนินงาน

- รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบัน

- แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (ฉบับปรับปรุง)

2) มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้ และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดย

- มีการแสดงกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปี

- มีการแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปี กับแผนยุทธศาสตร์

- มีการเสนอแผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ดำเนินการปรับปรุงแล้วเสร็จต่อคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันและผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน

- กระบวนการดำเนินงานการจัดทำแผน

- รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบัน

- แผนกลยุทธ์ทางการเงิน

- แผนปฏิบัติการประจำปี

3) มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานระดับกอง/งาน โดย

- มีการจัดประชุมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานระดับกอง/งาน

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- เอกสารที่แสดงให้เห็นว่ามีการจัดการประชุมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนัก/สถาบัน และทุกหน่วยงานระดับกอง/งาน ได้รับทราบ

4) มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผู้บริหารหน่วยงานทราบ โดย

- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยจัดทำในรูปแบบปฏิทินหรือ Gantt chart

- มีการจัดทำแบบรายงานผลการดำเนินงานที่สะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างชัดเจน

- มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนัก/สถาบันและให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาแก่ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบัน

- มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลแก่ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันเพื่อทราบ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- ปฏิทิน/Gantt chart การติดตามผลการดำเนินงาน

- รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

5) มีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนัก/สถาบัน โดย

- มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานในภาพรวมและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบันพิจารณาแล้ว มาทบทวนและนำไปสู่การปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- เอกสารที่แสดงให้เห็นว่ามีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 2 ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ควรมีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ได้แก่

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดย

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตามระบบบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานของหน่วยงาน

- มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เช่น นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาให้มีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

2) มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ด้าน โดย

- วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงานของหน่วยงาน ตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆ เช่น

* ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ปัจจัยที่เป็นเหตุให้กลยุทธ์ของหน่วยงานไม่บรรลุผลสำเร็จ)

* ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ

* ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน บุคลากร และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน)

* ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

* ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (เช่น การเปลี่ยนแปลงของค่านิยม สภาพสังคม เศรษฐกิจ ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ภาวะการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ)

- ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาต้องมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและสถาบันด้านชื่อเสียง คุณภาพการศึกษา รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของหน่วยงานและสถาบันเป็นสำคัญ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงของหน่วยงาน

3) มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 โดย

- ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้ ทั้งนี้ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในมิติของโอกาสที่จะเกิด และผลกระทบ

- การประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากความถี่ที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีตหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคตโดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน

- การประเมินผลกระทบของความเสี่ยงให้ประเมินจากความรุนแรงหากเกิดเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวขึ้นจริง โดยจะมีความรุนแรงมากถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพทางการศึกษาของสถาบัน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น

- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินโอกาสที่จะเกิด และผลกระทบของความเสี่ยงไว้ในคู่มือการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานสามารถนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงได้

- จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากคะแนนประเมินของมิติโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์เสี่ยง และมีผลกระทบจากความเสี่ยง

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แบบระบุเหตุการณ์และประเมินความเสี่ยง

4) มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามแผน โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนต้องส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม โดย

- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

- สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง, Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง, Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานและสถาบันจะเกิดความเสียหายทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คัมพูน

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีของหน่วยงาน

5) มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดย

- มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

- มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง แบบติดตามผลการจัดการความเสี่ยง

6) มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป โดย

- แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการความเสี่ยงและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานประจำปี รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบายหรือสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในสถาบันและจากหน่วยงานกำกับ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แบบสรุปผลการประเมินความเสี่ยงภายหลังการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 3 บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ผู้บริหาร ซึ่งก็คือผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน ต้องมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ควรมีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ได้แก่

1) มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดย

- หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดประเด็นความรู้ และการกำหนดแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

- บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้อาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างานแต่ละส่วนงาน

- หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในสถาบันเป็นหลัก เช่น ด้านการทำผลงานวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ด้านเทคนิคการปรับปรุงหลักสูตร ด้านการพัฒนานักศึกษาให้มีผลการเรียนรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความรู้ที่หน่วยงานกำหนดกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

2) กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 โดย

- กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ที่กำหนด เช่น การจัดการความรู้ด้านการทำผลงานวิจัย บุคลากรกลุ่มเป้าหมายควรเป็นคณาจารย์ การพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่นักศึกษา กลุ่มเป้าหมายควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นักศึกษา เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่แสดงถึงบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจ

3) มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดย

- หน่วยงานอาจมีการเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นหรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญตามประเด็นความรู้ที่กำหนด มาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับหรือนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

- หน่วยงานควรมีส่วนส่งเสริมให้มีบรรยากาศหรือวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน และภายในสถาบัน เช่น เข้าร่วมชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- โครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้

4) มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) โดย

- มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาหรือจัดเก็บเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงความรู้และนำมาเป็นแนวปฏิบัติได้ง่าย

- ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กรให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

- ควรจัดพิมพ์เอกสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เอกสารที่หน่วยงานจัดทำเพื่อการเผยแพร่องค์ความรู้

5) มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดย

- ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำความรู้ เคล็ดลับ หรือทักษะมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานของตน และหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับผิดชอบมีการติดตาม สำนวจการนำความรู้ไปใช้ในหน่วยงานของตน และหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือมีการสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการความรู้

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- เอกสารสรุปโครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้

- รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ตามตัวชี้วัดของกิจกรรมโครงการ

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 5 จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

ควรมีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ได้แก่

1) มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย

- ในการจัดทำแผน ติดตาม และรายงานผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ควรมีข้อมูลพิจารณาสำหรับใช้ประกอบการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรของสำนัก/สถาบัน ควรครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อย 5 ปี ข้างหน้าเพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของสำนัก/สถาบัน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนางานประจำ กำหนดกระบวนการคัดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในสถาบัน

- ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรมของบุคลากรของสำนัก/สถาบัน เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

- ข้อมูลป้อนกลับของการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงานและใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งการสรรหาคนเก่ง คนดีเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

- ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของสำนัก/สถาบัน

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แผนกรอบอัตรากำลังบุคลากรของสำนัก/สถาบัน แผนพัฒนาบุคลากรที่มีการเทียบกับคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง

2) มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

- มีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรได้ทราบภายใต้เวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่สำนัก/สถาบันวางไว้

- มีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) โดยกำหนดให้มีคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) การระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) รวมทั้งความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมวิธีการทำงาน และทักษะที่จำเป็นให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในงาน

- มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ที่มีรูปธรรมชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน (Career Path) ของบุคลากรทุกกลุ่ม วิเคราะห์ปริมาณการเข้า-ออกของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผล

- มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนและเส้นทางเดินของตำแหน่งที่กำหนด รวมทั้งติดตามตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- รายงานผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร

3) มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ตั้งแต่สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน การสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน

- มีระบบส่งเสริมสนับสนุนเสนอขอรับรางวัลของบุคลากร เช่น มีการติดตามข้อมูลแหล่งให้รางวัลต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยเร็ว มีการกระตุ้นและช่วยเหลือผู้มีศักยภาพเพื่อขอรับรางวัลในด้านต่างๆ เช่น ช่วยจัดทำเอกสารการขอรับรางวัล ประสานงานในกระบวนการขอรับรางวัลหรืองานธุรการอื่นๆ

- มีระบบพี่เลี้ยง โดยจัดให้ผู้ที่มีประสบการณ์เคยได้รับรางวัลให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรรุ่นใหม่ในการขอรับรางวัลต่างๆ

- มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับกัน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึที่ดีและพัฒนาางร่วมกัน

- มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร ทั้งในเชิงป้องกันและส่งเสริม มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนด้านสถานที่ออกกำลังกาย สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- เอกสารที่แสดงถึงสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่สำนัก/สถาบันจัดให้บุคลากร การจัดเวทีหรือหาแหล่งให้รางวัลต่างๆ ให้แก่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานดีเด่น

4) มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน โดย

- กำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนา เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร
- 5) มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลความสำเร็จของแผน
 - สำนัก/สถาบันดำเนินการติดตามการบริหารและพัฒนาบุคลากรเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม เช่น 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน
 - มีการจัดทำแบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือและอำนวยความสะดวกในการติดตาม
 - มีการรายงานผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรแก่ผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนัก/สถาบัน
 - สถาบันจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของสถาบัน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรในรอบปีถัดไป

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร รายงานการประเมินผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร
- 6) มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
 - นำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรไปจัดทำแผนการปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
 - ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามระยะเวลาที่กำหนด
 - มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในรอบปีถัดไป

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- แผนปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร
- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ควรมีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ได้แก่

1) มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัย จัดทำประกาศไว้ อันประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผนหรือการควบคุมคุณภาพ การกำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในหน่วยงานตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล

- ในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานอาจกำหนดและเพิ่มตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงานเพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่อธิบายให้เห็นการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- แผนภูมิแสดงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

2) มีการกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญหรือกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

- มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสม และมีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อกำกับดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

- มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- การประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก/สถาบัน ที่มีการแจ้งถึงนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือการประชุมภายในหน่วยงานที่ผู้บริหารแจ้งหรือถ่ายทอดให้บุคลากรได้ทราบถึงการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

- แผนกลยุทธ์ประจำปีที่แสดงนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

3) มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย

(1) การควบคุมคุณภาพ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ

(2) การจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน

- (3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- มีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วน โดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ
 - มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
 - มีการจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปีที่มีการรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด พร้อมกับมีการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดส่งให้แก่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- รายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR)
 - แผนการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามผลการประเมินคุณภาพภายใน
- 4) มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้เกิดการคงไว้หรือพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ โดย
- หน่วยงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ นำผลจากการประเมินคุณภาพและแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปีไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานมีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้า

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- รายงานผลการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตัวชี้วัดกลยุทธ์ตามผลการประเมินคุณภาพภายใน หรือเอกสารอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน/พัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์
- 5) หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือการเพิ่มเติมเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน โดย
- หน่วยงานควรส่งเสริมให้นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรภายในสถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงานโดยตรง เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพภายใน อาทิ ในรูปแบบของการร่วมเป็นกรรมการ การร่วมกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงานการให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านประกันคุณภาพ เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- การประชุมหารือกันระหว่างบุคลากรหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการให้บริการ, แบบสำรวจความคิดเห็น, การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 6) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีการกิจกรรมร่วมกัน

- มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือแสดงความคิดเห็นที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพและการทำงานของหน่วยงานร่วมกัน

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

- การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประเมินในภาพรวม 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ โดยแต่ละเกณฑ์การประเมินแบ่งผู้รับผิดชอบ ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ผู้รับผิดชอบ
ข้อที่ 1 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้ และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์	คุณพรทิพย์ เดชรอด
ข้อที่ 2 ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	คุณสายชน คงคะพันธ์
ข้อที่ 3 บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน	คุณพิจิภา มาศ แยมบู
ข้อที่ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคลทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	คุณนภารัตน์ จำเนียร
ข้อที่ 5 จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน	คุณรสสุคนธ์ คำสอน
ข้อที่ 6 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	คุณยุพิน กิจที่พึ่ง

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลัก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีตัวบ่งชี้เฉพาะสำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้ดูแลตัวบ่งชี้ :	นายอรรถสิทธิ์	กิจที่พึง
	นายภูวนาท	นาควรรณกิจ
	นายนิทัศน์	รสโอชา
	นางสาวพัชรภรณ์	ต่อดอก
ผู้ประสานงาน	นางยุพิน	กิจที่พึง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้	อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์
	นางสาวพิจิมาศ	แย้มบุ๋
ผู้กำกับตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	บุรีสังคะ
คำอธิบายตัวบ่งชี้		

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมี ประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ในเรื่อง ด้านต่างๆ ได้แก่
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ด้านระบบสารสนเทศ
2. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้ดูแลตัวบ่งชี้ : นางสาวอัจฉริยะณัฐ จันทร์สิงห์
นางสาวยุธิดา เข้มปัญญา
นายธีระ เอ็งวงศ์ตระกูล
นายวรพจน์ วรณูช
นายกสิพงษ์ กสิพันธ์
ผู้ประสานงาน นางยุพิน กิจที่พึ่ง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้ อาจารย์ทัศนีย์ สุทธิวงศ์
นางสาวพิจิกามาศ แยมบู
ผู้กำกับตัวบ่งชี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช ปุริสังคะ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับนโยบาย Green University ของมหาวิทยาลัย การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสำนึกการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับชุมชนและสังคม รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงานห้องสมุดตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. กำหนดให้นโยบายการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีรายงานโครงสร้างพื้นฐานทางด้านกายภาพและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. มีการจัดการทรัพยากรและพลังงาน
4. มีการจัดการของเสียและมลพิษ
5. มีการบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม
6. บทบาทของบุคลากรห้องสมุดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
7. มีเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
8. มีการประเมินคุณภาพห้องสมุดสีเขียวโดยใช้ตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6-7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	นางสาวเมตตา	สังข์ทอง
	นางละเอียด	รามคุณ
	นางสาวนัยนา	เพียรคงทอง
	นายจิรทีปต์	น้อยดี
	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง
ผู้ประสานตัวบ่งชี้	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้	อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์
	นางสาวพิจิกามาศ	แย้มบุญ
ผู้กำกับตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	บุรีสังคหะ

คำอธิบายตัวบ่งชี้: ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน ห้องสมุดหนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัยโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินงานด้านห้องสมุด
2. มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน
3. มีการประเมินกระบวนการ
4. มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม
6. มีคู่มือการดำเนินงาน และการเผยแพร่สู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5-6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	นายอนนต์	พงษ์สวัสดิ์
	นายมานิช	โชติช่วง
	นายกสิพงษ์	กสิพันธ์
	นายวรพจน์	วรนุช
	นางสาวฐิติรัตน์	ชาวบริสุทธิ์
ผู้ประสานตัวบ่งชี้	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อริบ	โพทอง
	นางสาวพิจิภามาส	แย้มบู
ผู้กำกับตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	บุรีสังคะ

คำอธิบายตัวบ่งชี้: ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ต แหล่งเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัยโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ในการรายงานการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน
3. มีการประเมินกระบวนการ
4. มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม
6. มีคู่มือการดำเนินงาน และการเผยแพร่สู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5-6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2562

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	นายเจษฎา	สุขสมพีช
	นายอำนาจ	แก้วภูผา
	นายณเรศณ์	จิตรรัตน์
	นางสาวมัทนียา	หามาลัย
	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง
ผู้ประสานตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อริบ	โพทอง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้	นางสาวพิจิมาศ	แย้มบุ๋
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	บุรีสังคะ

คำอธิบายตัวบ่งชี้: มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้ได้ทั้งเพื่อการบริหารการวางแผนและการจัดการ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนและดำเนินการตามแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Plan) ของมหาวิทยาลัย
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการตามพันธกิจของสถาบันอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีผลการปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

บทที่ 4

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน	
		ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ/ค่าเฉลี่ย/ข้อ)	คะแนน ตามเกณฑ์ของแต่ละตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
	1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตาม ผลลัพธ์ตามพันธกิจ		
เฉลี่ยผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1			
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (จำนวน 5 ตัวบ่งชี้)			
	2.1 ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ		
	2.2 ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว		
	2.3 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านห้องสมุด		
	2.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	2.5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ		
เฉลี่ยผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2			
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่ 1-2			

ตาราง 2 การวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก/สถาบัน

องค์ประกอบ ที่	คะแนน ผ่าน	จำนวน ตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	ผลการประเมิน 0.0 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง เร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
1.	รัฐ คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบที่ 1-2	1	-	-	1.1		
2.		5	-	2.1,2.2, 2.3,2.4,2.5	-		
รวม		6	-	-	-		
ผลการประเมิน				-			

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

หน่วยงานควรวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1

จุดเด่นและแนวทางเสริม
จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 2

ตัวบ่งชี้	จุดเด่นและแนวทางเสริม	จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางปรับปรุง

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ 23/2561

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบกับกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 27 และมาตรา 31 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2547 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังมีรายนามดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	ปฐิสังคหะ	ประธาน
1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร	ณ หนองคาย	รองประธาน
1.3 อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์	กรรมการ
1.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์อธิบ	โพทอง	กรรมการ
1.5 นางสาวพิจิภามาส	แย้มบุญ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

1. กำหนด และกำกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กำกับดูแลองค์ประกอบมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ปฏิบัติงานด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

\2. คณะกรรมการดำเนินงาน...

2. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร	ณ หนองคาย	ประธาน
2.2	อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์	รองประธาน
2.3	นายอรรถสิทธิ์	กิจที่พึ่ง	กรรมการ
2.4	นางละเอียด	รามคุณ	กรรมการ
2.5	นางนภารัตน์	จำเนียร	กรรมการ
2.6	นางสาวอัจฉริยะพันธุ์	จันทร์สิงห์	กรรมการ
2.7	นายสายชน	คงคะพันธ์	กรรมการ
2.8	นายวรพจน์	วรนุช	กรรมการ
2.9	นายเจษฎา	สุขสมพิช	กรรมการ
2.10	นายนิทัศน์	รสโอชา	กรรมการ
2.11	นางสาวนัยนา	เพียรคงทอง	กรรมการ
2.12	นางสาวพัชรภรณ์	ต่อดอก	กรรมการ
2.13	นายจิรทีปต์	น้อยดี	กรรมการ
2.14	นายกลีพงษ์	กลีพันธ์	กรรมการ
2.15	นายอนนต์	พงษ์สวัสดิ์	กรรมการ
2.16	นายภูวนาถ	นาควรรณกิจ	กรรมการ
2.17	นายมานิช	โชติช่วง	กรรมการ
2.18	นายอำนาจ	แก้วภูผา	กรรมการ
2.19	นายณเรศณ์	จิตรรัตน์	กรรมการ
2.20	นางสาวมัทนียา	หามาลัย	กรรมการ
2.21	นางสาวเมตตา	สังข์ทอง	กรรมการ
2.22	นางพรทิพย์	เดชรอด	กรรมการ
2.23	นางสาวรสสุคนธ์	คำสอน	กรรมการ
2.24	นางสาวยุธิดา	เข้มปัญญา	กรรมการ
2.25	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง	กรรมการและเลขานุการ
2.26	นางสาวฐิติรัตน์	ชาวบริสุทธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

1. เสนอนโยบาย เป้าหมาย วางแผน กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
2. กำหนดแนวทาง พัฒนาระบบกลไก และวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินงานตามแผน
3. พิจารณา และกลั่นกรองเรื่องเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชน
6. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. พัฒนาและจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
8. สร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. จัดเก็บ ดูแลและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. ให้คำปรึกษางานด้านประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. ประสานงานและอำนวยความสะดวก แก่คณะกรรมการประกันคุณภาพ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนประสานงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
12. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

ขอให้คณะกรรมการดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีต่อทางราชการ หากมีปัญหาใดในการปฏิบัติงานให้รายงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบ

สั่ง ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2561



(อาจารย์สาโรช ปุริสังคหะ)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2562

(1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562)

แผนการดำเนินงาน	1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562											
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62
1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ (P)	←											
2. วางแผนประชุมทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน	←											
3. เก็บข้อมูล 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ เพื่อรองรับการประเมิน (D)												
3.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ เกณฑ์ข้อที่ 1 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ข้อที่ 2 ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เกณฑ์ข้อที่ 3 บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เกณฑ์ข้อที่ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (KM) เกณฑ์ข้อที่ 5 จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์ข้อที่ 6 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน												
3.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ				←							→	
3.3 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว				←							→	
3.4 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การจัดการสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้				←							→	
3.5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ				←							→	
3.6 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				←							→	

แผนการดำเนินงาน	1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	61	61	61	62	62	62	62	62	62	62	62	62
4. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในรอบ 6 เดือน												
4.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ เกณฑ์ข้อที่ 1 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ข้อที่ 2 ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เกณฑ์ข้อที่ 3 บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เกณฑ์ข้อที่ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (KM) เกณฑ์ข้อที่ 5 จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์ข้อที่ 6 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	<					>						
4.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<					>						
4.3 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด	<					>						
4.4 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว	<					>						
4.5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	<					>						
4.6 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<					>						
5. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในรอบ 9 เดือน												
5.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ เกณฑ์ข้อที่ 1 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ข้อที่ 2 ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เกณฑ์ข้อที่ 3 บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เกณฑ์ข้อที่ 4 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (KM) เกณฑ์ข้อที่ 5 จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์ข้อที่ 6 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน							<					>

แผนการดำเนินงาน	1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562												
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	
5.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ							←					→	
5.3 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว							←					→	
5.4 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด							←					→	
5.5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ							←					→	
5.6 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ							←					→	
6. จัดทำ SAR เตรียมรับการประเมิน และแต่งตั้งกรรมการประเมิน										←	×	→	
7. ประเมินคุณภาพภายในเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ (C)										←	→		
8. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) (A)												←	→

หมายเหตุ : 6 เดือน แรก (ต.ค.61-มี.ค.62) จัดทำเกณฑ์ เขียนระบบและกลไกการดำเนินงาน
6 เดือน หลัง (เม.ย.62-ก.ย.62) ดำเนินงานทบทวน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เลขที่ 96 ถ. ปรีดีพนมยงค์ ต. ประตู่ชัย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา

โทรศัพท์ 035-276579 โทรสาร 035-245165

เว็บไซต์ <http://www.arit.ac.th>