



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีการศึกษา 2555  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตระหนักใน ความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2555 โดยได้ยึดแนวทางในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และปรับตัวชีวิตให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการวิชาการ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด และการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 8 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัตร จารูวาระกุล

ผู้ช่วยอธิการบดี และ

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

14 มกราคม 2556

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

|                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                               | 1 |
| วิสัยทัศน์                                                                     | 1 |
| พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์                                            | 2 |
| ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับแผนกลยุทธ์                                    | 3 |
| แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)                                                   | 4 |
| ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร | 5 |
| แผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                 |   |
| ผังยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร                                 | 6 |
| การบริหารจัดการ                                                                | 8 |

บทที่ 2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| แนวคิดและหลักการ                                                    | 11 |
| นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย                         | 11 |
| นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 13 |

บทที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| นิยามศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา                                          | 14 |
| ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ          | 14 |
| กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ             | 17 |
| แนวปฏิบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษา | 18 |
| ภายใน                                                                      |    |
| แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา                                       | 22 |

บทที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)                                        | 23 |
| วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี   | 24 |
| สารสนเทศ                                                                          |    |
| ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                  | 24 |
| องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ        | 25 |
| เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ      | 26 |
| ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 27 |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ                        | 28 |
| องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลักด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร                   | 29 |
| องค์ประกอบที่ 3 การกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                               | 33 |
| องค์ประกอบที่ 4 การกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด                                   | 35 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา              | 39 |
| องค์ประกอบที่ 6 การบริการวิชาการแก่สังคม                                        | 41 |
| องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ                                           | 42 |
| องค์ประกอบที่ 8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                                      | 48 |
| <b>บทที่ 5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก</b>                                    |    |
| มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก                          | 49 |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                  |    |
| นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                 | 53 |
| นโยบาย/ตัวบ่งชี้ (KPI) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี | 80 |
| ราชมงคลพระนคร                                                                   |    |
| คณะทำงานจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ประจำปี 2554 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี        | 82 |
| สารสนเทศ                                                                        |    |

## บทที่ 1

### บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้สถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยวิทยาเขต 5 แห่งได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขตโชติเวช, วิทยาเขตพณิชยการพระนคร, วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ ต่อมาเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จึงได้มีกฎกระทรวงให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีสำนักงานอยู่ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เทเวศร์ และมีศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 3 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพณิชยการพระนคร และสาขาพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตนักเทคโนโลยี โดยการถ่ายทอดจากแหล่งผู้รู้และการค้นคว้าความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทของการพัฒนาประเทศ การสร้างสมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่มหาวิทยาลัยจะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อปรับตนเองให้เป็นฐานทางวิชาการ เพื่อการอ้างอิงและการกระจายศักยภาพสู่กำลังคนในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

ในบทนี้เป็นการนำเสนอวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนความสอดคล้องของแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อการไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีที่สมบูรณ์แบบ มีการให้บริการทางด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นกลไกสำคัญของการปฏิบัติการกิจในทุกระดับ

ในช่วง ปี 2554 – 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กำหนดทิศทางการพัฒนาด้าน ICT จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2554-2557 คือการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) โดยใช้ ICT เป็นฐานในการบริการการศึกษาได้อย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรม และมีสมรรถนะทาง ICT ตามมาตรฐานสากล คือหมายถึง ผู้เรียน ผู้สอน บุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และประชาชนทั่วไป สามารถใช้ประโยชน์จาก ICT ในการเข้าถึงบริการทางการศึกษา ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรม และมีสมรรถนะทาง ICT ตามมาตรฐานสากล ก่อให้เกิดกระบวนการทางสังคมที่เกื้อหนุน ส่งเสริมให้บุคคลหรือสมาชิกในชุมชนและสังคมเกิดการเรียนรู้ โดยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ องค์ความรู้ต่าง ๆ จนสามารถสร้างความรู้ ทักษะ มีระบบการจัดการความรู้ และระบบการเรียนรู้ที่ดี มีการถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทุกภาคส่วนในสังคม ทำให้เกิดพลังสร้างสรรค์ และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือ ในการเลือกและตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาอย่างเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

### วิสัยทัศน์

“เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยใช้ ICT เป็นฐานในการบริการการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรมและมีสมรรถนะทาง ICT ตามมาตรฐานสากล”

## พันธกิจ

- 1) ใช้ ICT พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ การเรียนรู้
- 2) ใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา
- 3) ใช้ ICT เป็นกลไก ในการสร้างหลักธรรมาภิบาล
- 4) ผลิตและพัฒนาคุณภาพผู้จบการศึกษาให้มีสมรรถนะทาง ICT
- 5) จัดหาทรัพยากร ICT โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

## เป้าหมาย

- 1) พัฒนาการเรียนรู้และการเรียนการสอน โดยใช้ ICT เป็นฐาน ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา ให้เป็นการบริหารจัดการที่ใช้ ICT เป็นฐาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) ผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะทาง ICT ที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ
- 4) ใช้ ICT เพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

## ยุทธศาสตร์

- 1) การสร้างโอกาส เพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
- 2) การเป็นผู้นำในการใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management)
- 3) การผลิตและพัฒนาคุณภาพผู้จบการศึกษาให้มีสมรรถนะทาง ICT เพื่อพัฒนาประเทศ (e-Manpower)

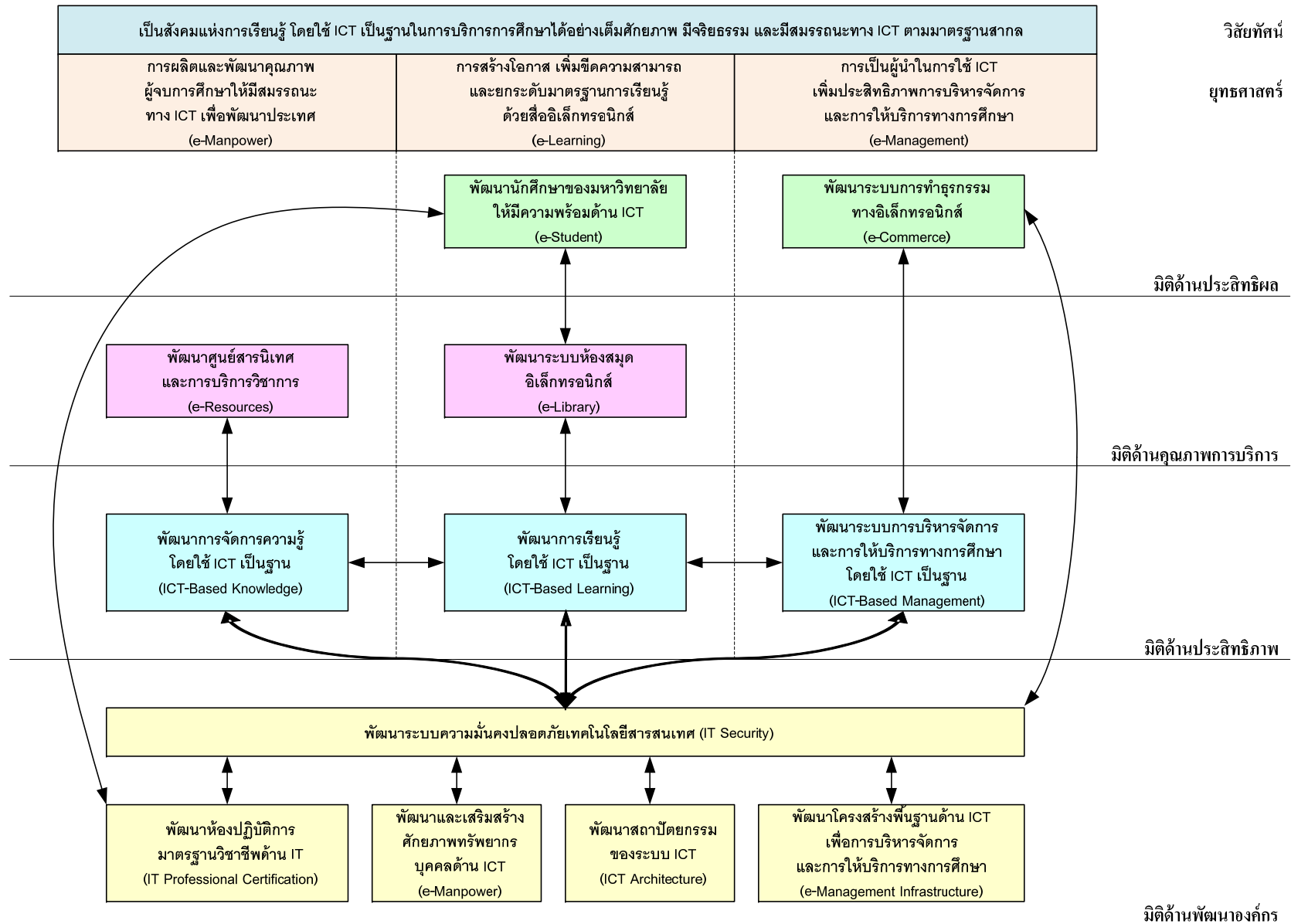
## กลยุทธ์

- 1) พัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)
- 2) พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Learning)
- 3) พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge)
- 4) พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ (e-Resources)
- 5) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management Infrastructure)
- 6) พัฒนาสถาปัตยกรรมของระบบ ICT (ICT Architecture)
- 7) พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security)
- 8) พัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)
- 9) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Management)
- 10) พัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความพร้อมด้าน ICT (e-Student)
- 11) พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (e-Manpower)
- 12) พัฒนาห้องปฏิบัติการมาตรฐานวิชาชีพด้าน IT (IT Professional Certification)

## ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับแผนกลยุทธ์

| ยุทธศาสตร์                      | กลยุทธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1: (e-Learning)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)</li> <li>2. พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Learning)</li> <li>3. พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge)</li> <li>4. พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ (e-Resources)</li> </ol>                                                                                                                                                           |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2: (e-Management) | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management Infrastructure)</li> <li>6. พัฒนาสถาปัตยกรรมของระบบ ICT (ICT Architecture)</li> <li>7. พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security)</li> <li>8. พัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)</li> <li>9. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Management)</li> </ol> |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3: (e-Manpower)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>10. พัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความพร้อมด้าน ICT (e-Student)</li> <li>11. พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (e-Manpower)</li> <li>12. พัฒนาห้องปฏิบัติการมาตรฐานวิชาชีพด้าน IT (IT Professional Certification)</li> </ol>                                                                                                                                                                                       |

## แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)





| ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                    |                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ยุทธศาสตร์ชาติ                                                                                                                | ประเด็นยุทธศาสตร์                                    | เป้าประสงค์                                                                         | ยุทธศาสตร์ มทรพ.                                                                                        | กลยุทธ์/มาตรการ มทรพ.                                                              | กลยุทธ์/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                     |
| ยุทธศาสตร์การพัฒนาลังคมและคุณภาพชีวิต                                                                                         | 1. จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ | 1. เป็นแหล่งการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่เข้มแข็งและได้มาตรฐานสากล | 1.2 สร้างความเข้มแข็งทางวิชาชีพเฉพาะทาง                                                                 | 1.2.1 พัฒนาห้องปฏิบัติการ                                                          | 12. พัฒนาห้องปฏิบัติการมาตรฐานวิชาชีพด้าน IT (IT Professional Certification) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                  |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.2 พัฒนาห้องสมุดเสมือน                                                          | 1. พัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                                                |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.2 พัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์                                              |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.3 จัดทำห้องเรียนเสมือน                                                         | 2. พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Learning) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                                    |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.3 พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน                                           |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.5 จัดทำคลังความรู้                                                             | 3. พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                              |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.2.5 พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน                                      |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     | 1.3 บริหารจัดการเชิงรุก                                                                                 | 1.3.1 สร้างเครือข่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร                         | 6. พัฒนาสถาปัตยกรรมของระบบ ICT (ICT Architecture) (ICT ประเทศ ข้อ4)                                                             |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.3.3 ปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง                                        | 8. พัฒนาระบบการทำการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) (ICT ประเทศ ข้อ2)                                                     |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.3.5 พัฒนาระบบสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร                                     | 9. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Management) (ICT ประเทศ ข้อ4)                |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.3.5 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา | 5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management Infrastructure) (ICT ประเทศ ข้อ3) |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 1.3.5 พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) (ICT ประเทศ ข้อ2)  | 7. พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) (ICT ประเทศ ข้อ2)                                                  |
|                                                                                                                               |                                                      | 2. สร้างคนคุณภาพสู่โลกอาชีพ (สร้างคนเก่งและคนดีที่มีทักษะวิชาชีพ)                   | 2.1 พัฒนานักศึกษาและบัณฑิตให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า (พัฒนานักศึกษา บัณฑิตและร่วมมือกับศิษย์เก่า) | 2.1.7 จัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างและซ่อมเสริมฐานความรู้ให้แก่นักศึกษา            | 10. พัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความพร้อมด้าน ICT (e-Student) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                             |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     | 2.2 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับ                                                           | 2.2.4 จัดทำ Training Roadmap สำหรับสายวิชาการ                                      | 11. พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (e-Manpower) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                               |
|                                                                                                                               | 2. พัฒนาลังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง               | 3. ให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง                                | 3.1 ให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง                            | 3.1.4 จัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ                                                    | 4. พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ (e-Resources) (ICT ประเทศ ข้อ1)                                                        |
|                                                                                                                               |                                                      |                                                                                     |                                                                                                         | 3.1.4 พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ                                        |                                                                                                                                 |





ฉบับปรับปรุงใหม่

(เริ่มใช้ปีงบประมาณ พ.ศ.2555)

## วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพ ผลิตผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคุณค่าสู่สากล

พันธกิจ

- จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในระดับวิชาชีพบนพื้นฐานความรู้ทางศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีความหลากหลายมาตรฐานสากล สามารถสร้างบัณฑิตที่สหประชาชาติชื่นชม
- สร้างงานวิจัย ถึงประสิทธิผลนวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิต ภาคบริการ และชุมชน
- ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการสร้างอาชีพอิสระและการพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์การศึกษา คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต และความเท่าเทียมกันในสังคม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ  
เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์

1.จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ

2.พัฒนาสังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

3. สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
เชิงบูรณาการที่ได้มาตรฐาน

เป้าประสงค์

1. เขียนแผนผังการศึกษาผ่านวิชาชีพและภาคโนโตบียัง  
บูรณาการที่สังคมและใช้มาตรฐานสากล

2. อัตราผลตอบแทนทางธุรกิจอาเซียน  
(อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์สุทธิที่หักภาษีเงินได้)

3. ให้ใบพิจารณาวิชาการแก่ผู้สมัครโดยยึดหลัก  
ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย

การพิจารณาว่าผู้ต้องหาเป็นจำเลยหรือไม่

5. วิธีการและองค์ประกอบที่มีความรู้หรือประสบการณ์ทาง  
หลักการและงานในระดับชาติและนานาชาติ

ยุทธศาสตร์  
(กลยุทธ์หลัก)

1.1 หักขาดหักงอไม้  
ตลอดทั้งต้นรวมทั้งราก  
จนเกือบ ๖ เมตร

1.2 ตารางความสัมพันธ์ทาง  
วิชาการและการสอน

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 1.3 นวัตกรรมจัดการขยะ | 2.1 |
|                       | โพ  |
|                       | ๔๒  |

พัฒนาการศึกษาและบัณฑิต  
เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า  
มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.2 พัฒนาศักยภาพพระภิกษุสงฆ์  
พระภิกษุศึกษาพระธรรมวินัย

3.1 ให้บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดหลักสูตร  
เพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพโดย  
มีคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

4.1 สนับสนุนและส่งเสริมงาน  
งานทำบุญน้ำบุญ  
คือปฎิบัติธรรมและรักษา  
ชีวิตจิตใจ

1. พัฒนาร่างนวิสัย/นวิคจรวม/  
ประกอบด้ว้วิสัย/วิญญูจภาค เพื่อป  
งพาดรชย์ที่ได้อำลจรฐรพเพื่อก  
นรได้นชวคิณนรได้นชวคิณนร

|     |                                                |
|-----|------------------------------------------------|
| 5.2 | นายแพทย์และนางพยาบาล<br>ตรวจผู้ที่มีความเสี่ยง |
|-----|------------------------------------------------|

กลวิธี / มาตรการ

[illegible]

- 1.2.1 พัฒนาระบบนิเทศการ
- 1.2.2 พัฒนาระบบเพื่อรองรับ  
สิทธิพลเมือง (e-Service)
- 1.2.3 พัฒนาระบบเพื่อรองรับ  
ICT ในโรงเรียน (ICT – Based  
Learning)
- 1.2.4 จัดทำบันทึกข้อตกลง  
ความร่วมมือกับภาคเอกชน  
และภาคีการศึกษา (TPE)
- 1.2.5 พัฒนาระบบจัดการ  
ความรู้เพื่อรองรับ ICT ในโรงเรียน  
(ICT – Based Knowledge)
- 1.2.6 จัดตั้งศูนย์บริการเพื่อ  
การวิจัย (ศูนย์เพื่อสนับสนุน  
ที่ศูนย์บริการเพื่อจัดการเรียนรู้)
- 1.2.7 พัฒนาเว็บไซต์ทางการศึกษา  
เพื่อสนับสนุน
- 1.2.8 พัฒนาระบบควบคุมการที่  
สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์

[illegible][illegible]

2.2.1 หลักสูตรสำหรับนักเรียนที่สำเร็จ  
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
2.2.2 หลักสูตรสำหรับนักเรียนที่สำเร็จ  
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
และจบ  
2.2.3 หลักสูตรสำหรับนักเรียนที่สำเร็จ  
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
และจบ  
2.2.4 หลักสูตร Training Roadmap  
สำหรับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับ  
มัธยมศึกษาตอนต้นและจบ  
2.2.5 หลักสูตรสำหรับนักเรียนที่สำเร็จ  
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
และจบ  
2.2.6 หลักสูตรสำหรับนักเรียนที่สำเร็จ  
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
และจบ

3.1.1 พัฒนาระบบการดูแลและติดตาม  
การดำเนินงานที่พัฒนาแล้วให้มี  
ได้ผล และส่งเสริมการปฏิบัติงาน  
ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล  
หรือพัฒนา  
3.1.2 จัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ  
หรือคลินิกในต่างประเทศ  
3.1.3 จัดตั้งหรือพัฒนาหน่วยงาน  
หรือบริษัทบริการสุขภาพใหม่  
ภายใต้การดูแล  
3.1.4 พัฒนาระบบการให้บริการ  
ทางการแพทย์ที่ก้าวหน้า (เฉพาะ  
เฉพาะ) ในต่างประเทศ  
3.1.5 พัฒนาศูนย์บริการสุขภาพ  
หรือคลินิกในต่างประเทศ  
หรือการ  
3.1.6 พัฒนาระบบการดูแลและ  
การดำเนินงานที่พัฒนาแล้ว  
ให้มีผล และส่งเสริมการ  
ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่  
รับผิดชอบดูแลหรือพัฒนา  
การให้บริการทางการแพทย์  
ที่ก้าวหน้า (เฉพาะ) ใน  
ต่างประเทศ  
3.1.7 พัฒนาระบบการดูแลและ  
การดำเนินงานที่พัฒนาแล้ว  
ให้มีผล และส่งเสริมการ  
ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่  
รับผิดชอบดูแลหรือพัฒนา  
การให้บริการทางการแพทย์  
ที่ก้าวหน้า (เฉพาะ) ใน  
ต่างประเทศ

4.1.1 บุคลากรทางเทคนิค  
ด้านพลังงานที่มีคุณสมบัติ  
ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนด  
ด้านคุณสมบัติของบุคลากร  
4.1.2 ผู้ให้บริการด้านเทคนิค  
ทางวิศวกรรมหรือทางเคมี  
ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีหน้าที่  
เกี่ยวข้อง  
4.1.3 บุคลากรการตรวจวัด  
ตัวแปร และทำนุบำรุง  
ศิลปวัฒนธรรม และนิเวศ  
การจัดการศึกษา และการ  
วิชาการ  
4.1.4 หน่วยผลิตศิลปวัฒนธรรม  
ต่าง  
4.1.5 วัสดุสนับสนุนทาง  
วัฒนธรรม

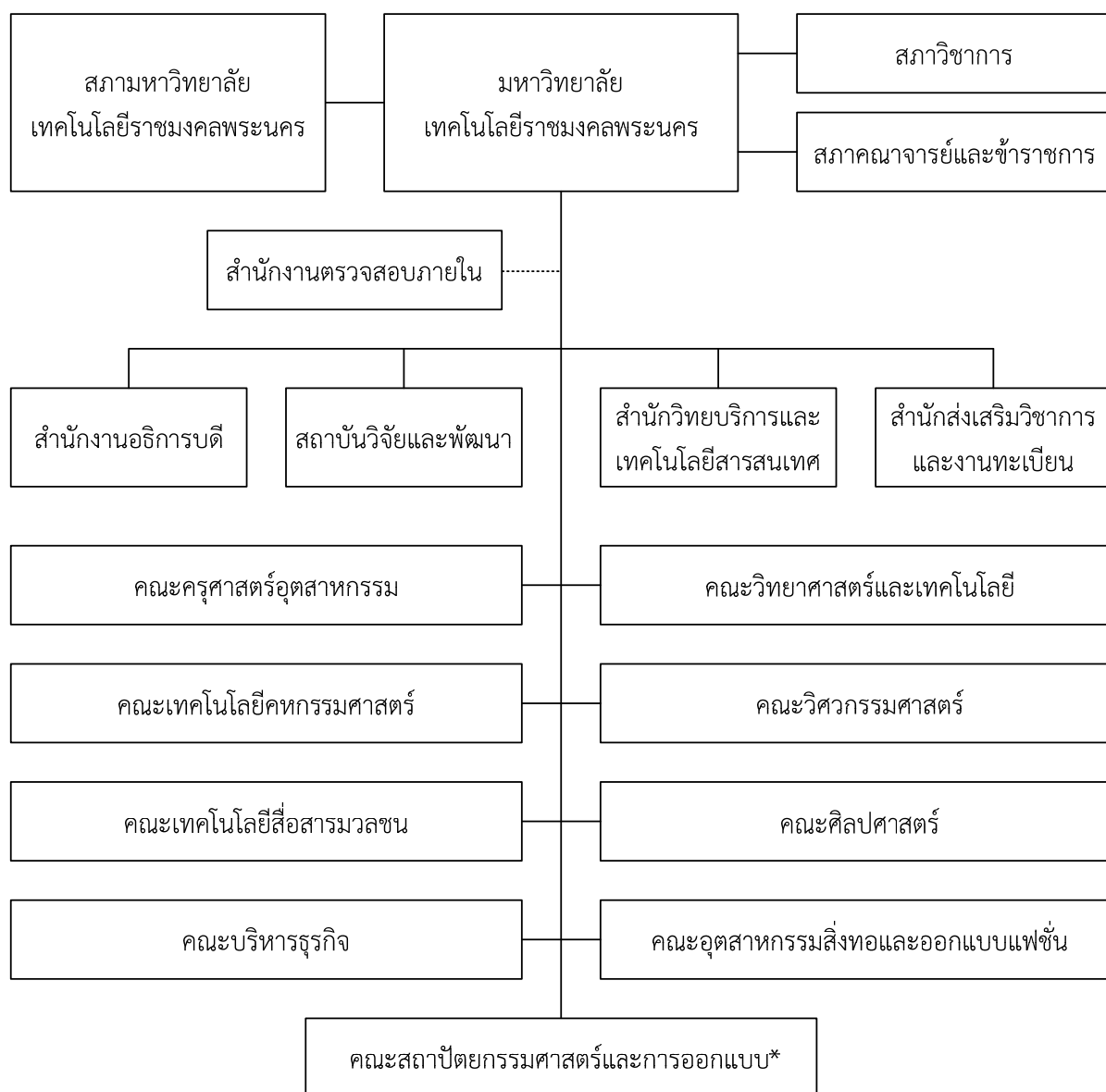
|        |                         |
|--------|-------------------------|
| คณะ    | 5.1.1 ทำวิจัยร่วมกับภา  |
| โขน    | เอกชน                   |
| คณะ    | 5.1.2 สร้างประดิษฐ์ของ  |
|        | พระบรมราชวาท            |
| กับ    | 5.1.3 พัฒนาสื่อผสมการ   |
| อาชีพ  | 5.1.4 พัฒนากิจกรรม      |
|        | 5.1.5 สุนัขนำปัญญาคน    |
|        | งานวิจัย                |
|        | 5.1.6 พัฒนารูปแบบ       |
| ระบ    | 5.1.7 จัดตั้งศูนย์วิจัย |
| บริการ | พัฒนาระบบงาน            |
|        | 5.1.8 ศึกษาเพื่อ        |
| ผู้    | วางแผนพัฒนาทาง          |
| ป-     |                         |

[illegible]

๑. ๒. ๓. ๔. ๕. ๖. ๗. ๘. ๙. ๑๐. ๑๑. ๑๒. ๑๓. ๑๔. ๑๕. ๑๖. ๑๗. ๑๘. ๑๙. ๒๐. ๒๑. ๒๒. ๒๓. ๒๔. ๒๕. ๒๖. ๒๗. ๒๘. ๒๙. ๓๐. ๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐. ๕๑. ๕๒. ๕๓. ๕๔. ๕๕. ๕๖. ๕๗. ๕๘. ๕๙. ๖๐. ๖๑. ๖๒. ๖๓. ๖๔. ๖๕. ๖๖. ๖๗. ๖๘. ๖๙. ๗๐. ๗๑. ๗๒. ๗๓. ๗๔. ๗๕. ๗๖. ๗๗. ๗๘. ๗๙. ๘๐. ๘๑. ๘๒. ๘๓. ๘๔. ๘๕. ๘๖. ๘๗. ๘๘. ๘๙. ๙๐. ๙๑. ๙๒. ๙๓. ๙๔. ๙๕. ๙๖. ๙๗. ๙๘. ๙๙. ๑๐๐.

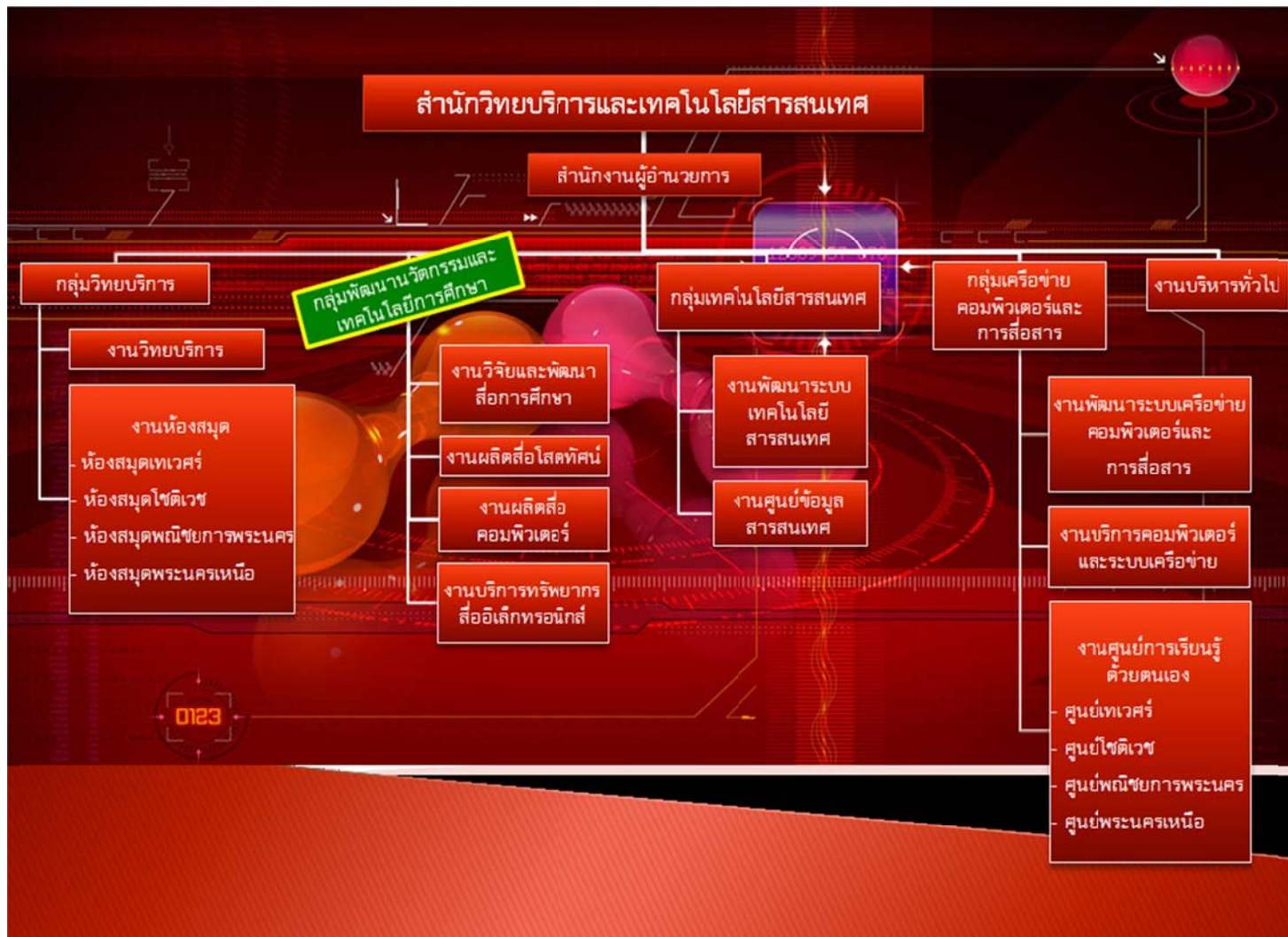
## การบริหารจัดการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีสำนักงานอยู่ที่เทเวศร์และมีศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 3 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพณิชยการพระนคร และสาขาพระนครเหนือ

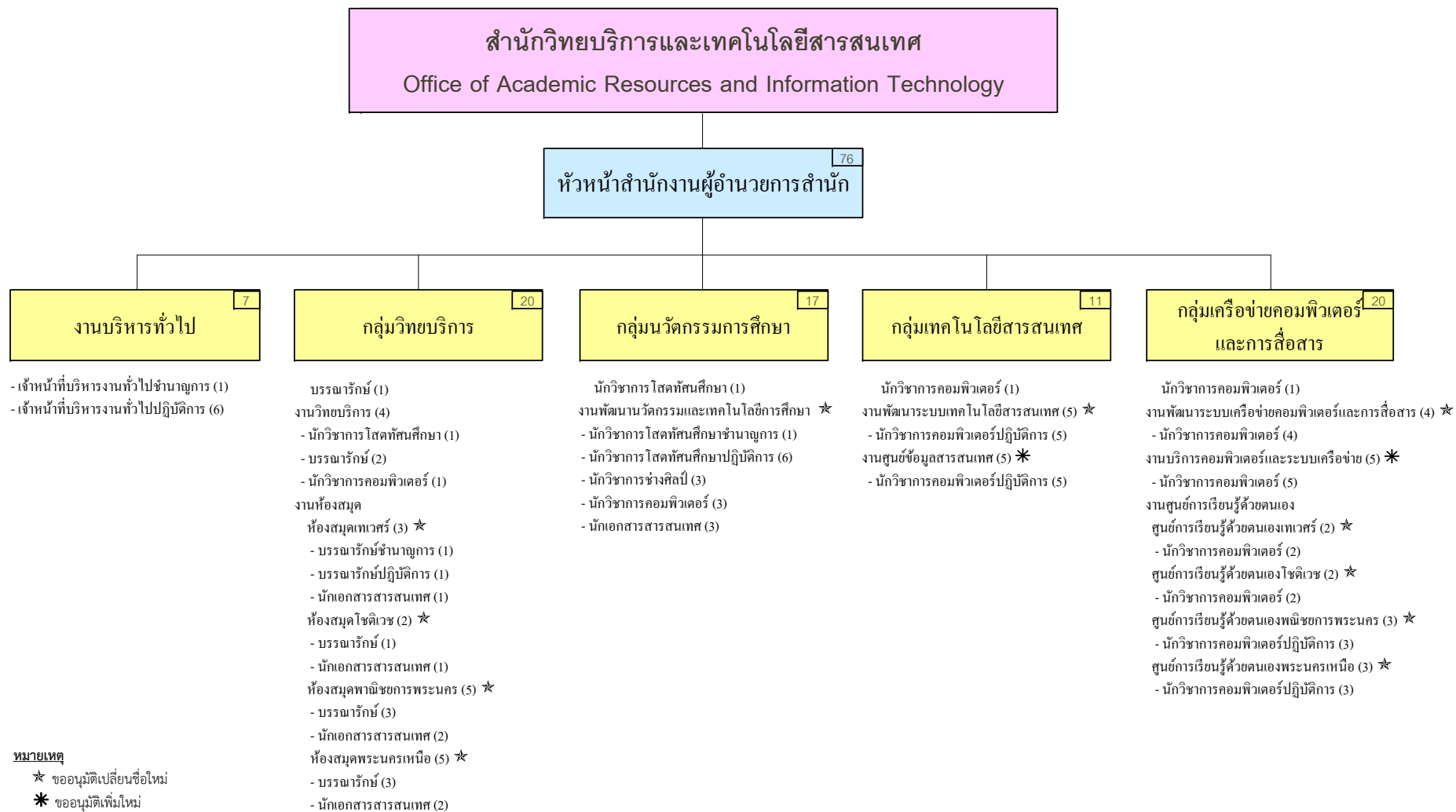


การบริหารจัดการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการบริหารจัดการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับสำนักทั้งนี้เพื่อความเป็นเอกภาพ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการโดยมีโครงสร้างดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## แผนภูมิแสดงจำนวนอัตรากำลังและตำแหน่งตามโครงสร้างการแบ่งงาน ปีงบประมาณ 2555 – 2558



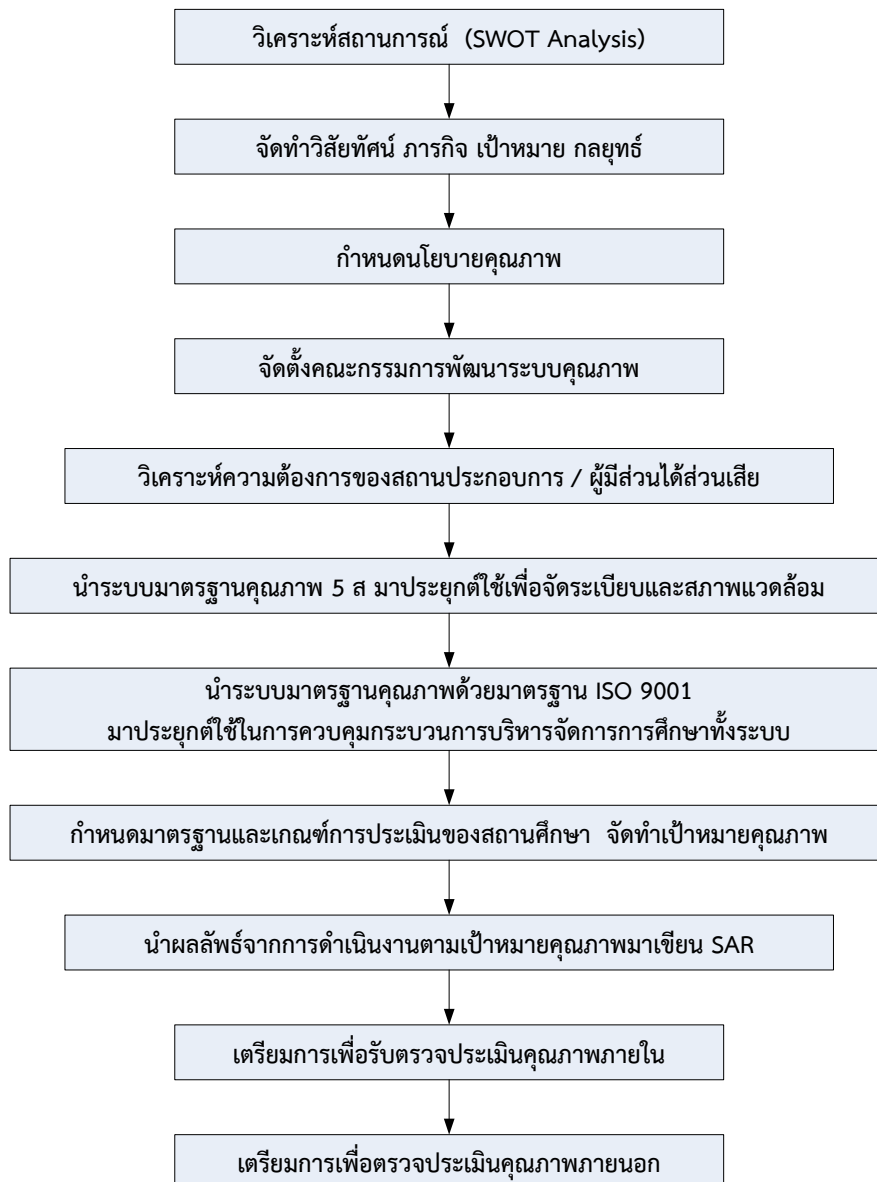
## บทที่ 2

### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### แนวคิดและหลักการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการทางวิชาการและมีความตระหนักดีว่า การบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความสำคัญยิ่งที่จะนำพาให้คณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งจะเน้นด้านการบริการทางวิชาการให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ และต้องการมาใช้บริการตลอดเวลา

#### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย





นโยบายด้านการประกันคุณภาพ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 11 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. การวิเคราะห์สถานการณ์

- โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน

ขั้นตอนที่ 2. การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์

- เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสถานศึกษา

ขั้นตอนที่ 3. กำหนดนโยบายคุณภาพของสถานศึกษา

- เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสถานศึกษา ได้ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4. จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ

- ทำหน้าที่อำนวยการด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุนส่งเสริมให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 5. วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาสถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

- ถือว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รับบริการทางการศึกษา และการที่ทราบความต้องการจะทำให้สถานศึกษาได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 6. นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้

- เนื่องจาก 5 ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานศึกษา และกิจกรรม 5 ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพด้านต่างๆ

ขั้นตอนที่ 7. นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา

- เนื่องจากการจัดการศึกษา การที่จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจาก Input > Process > Output > Outcome การนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้

ขั้นตอนที่ 8. กำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินของสถานศึกษา จัดทำเป้าหมายคุณภาพ

- เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิง มาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. และก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 9. นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self

- Assessment Report : SAR)

ขั้นตอนที่ 10. เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- เมื่อสถานศึกษาได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่สถานศึกษาได้กำหนดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ขั้นตอนที่ 11. เตรียมการเพื่อตรวจประเมินคุณภาพภายนอก

- ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งและนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและต่อสาธารณชน



## นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้
  - 1.1 กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.2 กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.3 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้งานบริการต่างๆ
  - 1.4 กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท
  - 1.5 กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
  - 1.6 กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
2. แต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
4. ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักวิทยบริการและหน่วยงานอื่น
5. พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
6. กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ
7. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

### บทที่ 3

## ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### นิยามศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา

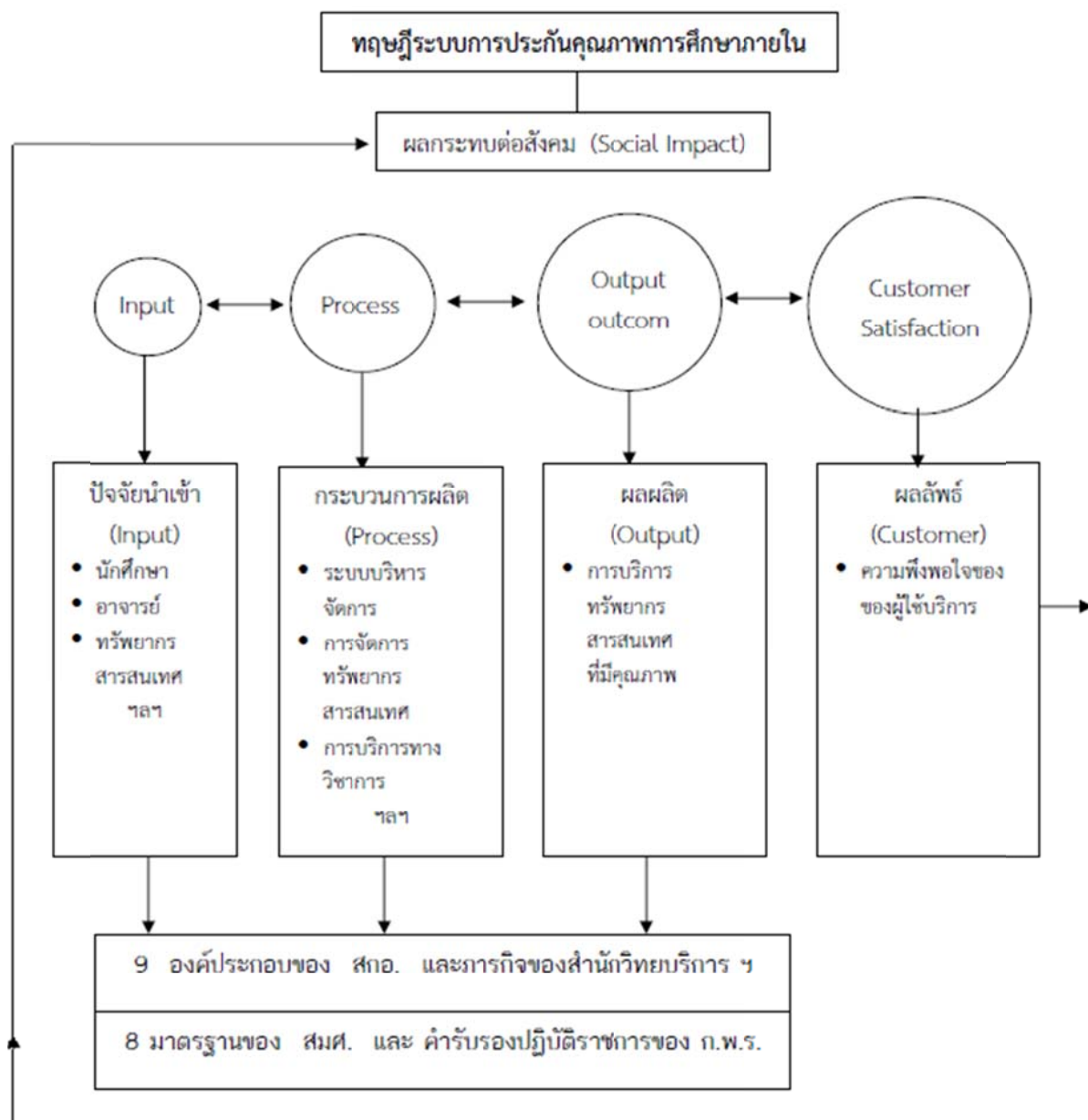
1. **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)** หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความ มั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา
2. **ระบบ** หมายถึง ระเบียบ หรือความเชื่อมโยงของขั้นตอน หรือปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อให้การปฏิบัติการกิจบรรลุผล
3. **กลไก** หมายถึง บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ กิจกรรมและหน่วยงานซึ่งสนับสนุนให้การดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปอย่างราบรื่นตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. **องค์ประกอบคุณภาพ** หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามภารกิจของสำนักด้านการบริการวิชาการ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา
5. **ตัวชี้วัดคุณภาพ** หมายถึง ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพส่งผลต่อมาตรฐานของการศึกษาที่กำหนด
6. **มาตรฐานการศึกษา** หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยและใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบการประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา
7. **การประกันคุณภาพภายใน** หมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบและการประเมินผลคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย
8. **การประกันคุณภาพภายนอก** หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคลากร หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

### ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ภารกิจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นดังนี้

1. **การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)** หมายถึง ระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด ความสำเร็จของปัจจัยคุณภาพดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation system)
2. **การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)** หมายถึง การตรวจสอบในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งการตรวจสอบด้วยตนเองและการตรวจสอบจากภายนอก เน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ การสนับสนุนช่วยเหลือและหลักฐานต่าง ๆ วิธีการที่ใช้ คือ การตรวจสอบหลักฐานหรือรายงาน การสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา

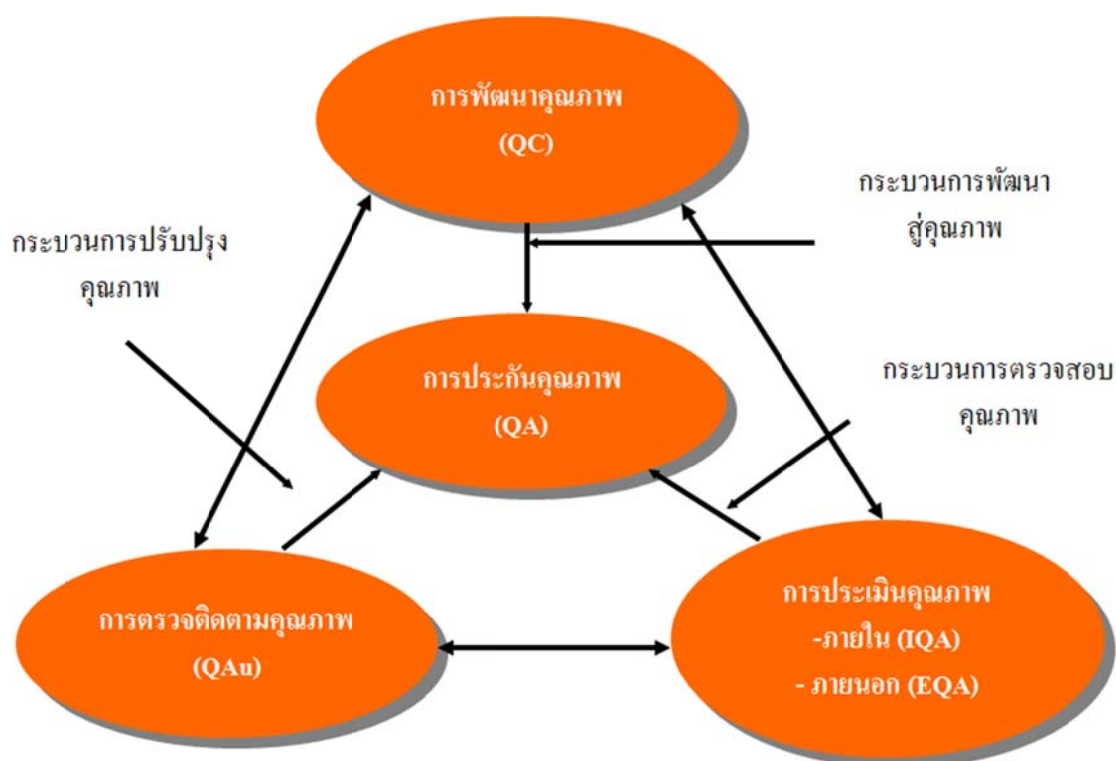
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของบุคลากร เป็นต้น การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-Study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External peer review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Performance indicators) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ทฤษฎีระบบในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยนำปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) มาอธิบายกระบวนการผลิตบัณฑิตและกำหนดมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยสำนัก ศูนย์ จะเน้นมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



จากแผนภูมิข้างต้นแสดงว่า ถ้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบจะส่งผลกระทบต่อให้สังคมได้รับประโยชน์จากกระบวนการผลิตของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ ฯ จึงมุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำวงจรการบริหารงานคุณภาพ หรือ PDCA มาใช้เป็นหลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่ง PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

- P = Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น
- D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง
- C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด
- A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไปและเมื่อพิจารณากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกัน ดังนี้



## กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

- 1) นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การพัฒนาบุคลากรและการประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ คนให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา และตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเร่งรัดพัฒนาระบบการให้บริการทางวิชาการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลถึงศักยภาพโดยรวมของสำนักวิทยบริการ ฯ จึงต้องจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ <http://arit.rmutp.ac.th/>

- 4) การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report = SSR) และรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report = SAR) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการประกันคุณภาพ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ
2. การผลิตบัณฑิต
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
4. การวิจัย
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
7. การบริหารและการจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำเพียง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1, 2, 7, 8 และ 9

- 5) การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ดำเนินการให้มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานทุกปีการศึกษา โดยทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามกรอบแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อวิเคราะห์ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา การบริหารจัดการและการบริการในรอบปี โดยใช้ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันแรกของปีการศึกษาถึงวันสิ้นสุดปีการศึกษา สำนักวิทยบริการ ฯ ก็ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการ ซึ่งมหาวิทยาลัยแต่งตั้งมาประเมินและให้ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ฯ อยู่เสมอ

## แนวปฏิบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การเตรียมการของคณะและหน่วยงานเทียบเท่าก่อนการตรวจเยี่ยม

### 1. การเตรียมเอกสาร

- ก. จัดทำเอกสารประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ทั้งนี้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ควรมีหัวข้อหลักดังนี้
1. คำนำ สารบัญ สารบัญเรื่อง สารบัญตารางหรือสารบัญภาพ (ถ้ามี)
  2. ข้อมูลเบื้องต้นของคณะและหน่วยงานเทียบเท่าประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา วิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหารจัดการ ระบบและกลไกประกันคุณภาพของคณะและหน่วยงานเทียบเท่า สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา และเป้าหมายสำคัญในปีปัจจุบัน (ควรสรุปเป็นตาราง)
  3. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเป้าหมายในรอบปีปัจจุบัน ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพได้แก่
    - 1) องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินการ
    - 2) องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต
    - 3) องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
    - 4) องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
    - 5) องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม
    - 6) องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
    - 7) องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
    - 8) องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
    - 9) องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
  4. สรุปผลการประเมินตนเองโดยแยกเป็นผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป
- ข. จัดเตรียมเอกสารอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ
1. เอกสารอ้างอิง ควรเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อหมายเลขและสาระที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง
  2. หากเอกสารที่อ้างอิงเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารชุดใหญ่ให้ใช้วิธีใดวิธีหนึ่งในการระบุว่าเอกสารหรือข้อความที่กล่าวถึงอยู่ที่ใด เช่น ระบุหน้า ที่อ้างอิง ทำแถบกระดาษสีแยกหน้ากระดาษหรือระบายสีเน้นข้อความ เป็นต้น
  3. สำหรับเอกสารที่เป็นแผ่นปลิวหรือแผ่นพับ ควรจัดเย็บเป็นเล่มบาง ๆ ไว้หรือใส่แฟ้มไว้กับการสูญหายหรือหลงอยู่กับเอกสารชุดอื่น
  4. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์และการต่อเชื่อมเครือข่ายที่สมบูรณ์หากเอกสารอ้างอิงอยู่ในเว็บไซต์หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ
  5. การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทางคือ



- 5.1 จัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร
- 5.2 นำเสนอเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรกเพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้เร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่าง ๆ ได้ในคราวเดียว

## 2. การเตรียมบุคลากร

- ก. การเตรียมบุคลากรทุกระดับ ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
  1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิการประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร
  2. เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริง และผลที่เกิดขึ้นจริง
  3. เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร
  4. เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง
- ข. การเตรียมบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากร 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้
  1. ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างถ่องแท้
  2. ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
  3. มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการการประเมิน จะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
  4. ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใคร
  5. เมื่อมีปัญหาในการการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

## 3. การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

- ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน
  1. จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
  2. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
  3. จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
  4. ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวันตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่น ๆ
  5. ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

- ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นิสิตนักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

#### 4. การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมิน

- ก. มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินภายในทราบทั้งนี้แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมิน เป็นดังนี้ :

1. คณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า
  - 1.1 ควรมีกรรมการอย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า
  - 1.2 เป็นผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้
  - 1.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ ต้องไม่เป็นบุคลากรในภาควิชาที่รับการประเมิน
2. คณะกรรมการประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า
  - 2.1 ควรมีกรรมการอย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า
  - 2.2 เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้
  - 2.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.
3. คณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย
  - 3.1 ควรมีกรรมการอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย
  - 3.2 เป็นผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้
  - 3.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.

- ข. จัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (ถ้ามี) ให้คณะผู้ประเมินก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะผู้ประเมินให้คณะผู้ประเมินทราบ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

- ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะผู้ประเมิน เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะผู้ประเมินต้องการเพิ่มเติม ก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

#### 5. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้ร่วมรับฟังคณะผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมิน ในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
2. บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเสนอข้อมูลหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะผู้ประเมิน

3. จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะผู้ประเมินต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
4. ในกรณีที่คณะผู้ประเมินทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก
5. บุคลากรทั้งหมดควรได้มีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะผู้ประเมินเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถาม หรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

#### 6. การดำเนินการและหน่วยงานภายหลังการประเมินคุณภาพ

1. ผู้บริหารภาควิชา คณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า และผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่าง ๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานภารกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดอ่อน และเสริมจุดแข็งซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรมงบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
2. พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารภาควิชาคณะวิชา และหน่วยงานเทียบเท่าชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ภาควิชา คณะและหน่วยงานเทียบเท่าอาจพิจารณาให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะผู้ประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษา

| ลำดับ | กิจกรรม/งาน                                                        | 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     | ปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา<br>ของสำนักวิทยบริการ ฯ      | ←    |      | →     |       |      |       |      |      |      |      |      |      |
| 2     | จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)                                   | ←    |      | →     |       |      |       |      |      |      |      |      |      |
| 3     | จัดวิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง                                    |      |      | ←     | →     |      |       |      |      |      |      |      |      |
| 4     | ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา<br>ในหน่วยงานอื่น | ←    |      |       |       |      |       |      |      |      |      |      | →    |
| 5     | จัดเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินคุณภาพ<br>การศึกษาภายใน    | ←    |      |       |       |      |       |      |      |      |      |      | →    |
| 6     | ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร                                     |      |      |       | ←     |      |       | →    |      |      |      |      |      |
| 7     | จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพการศึกษา                      | ←    |      |       |       |      |       |      |      |      |      |      | →    |

## บทที่ 4

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report = SAR) เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการรายงาน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยแสดงจุดแข็งหรือจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของวิธีการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะมีคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัย แต่งตั้ง ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก 1 คน อาจารย์ในมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานต่าง ๆ 2-3 คน และมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดวันที่จะให้หน่วยงาน รับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งได้จัดทำเป็นประจำทุกปี

#### ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

1. บุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน
2. สำรวจและรวบรวมผลการดำเนินงานและรวบรวมเอกสารหลักฐานอ้างอิง
3. เขียนผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ในแต่ละตัวบ่งชี้
4. พิจารณาตัดสินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน ข้อ 1
5. วิเคราะห์จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข / จุดแข็งและแนวทางเสริม
6. สรุปผลการประเมินตนเองและรายงานเอกสารอ้างอิง
7. นำ SAR มาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยงานและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงกว่า เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบงานระดับสำนัก

ส่วนประกอบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีส่วนประกอบสำคัญดังนี้

1. หน้าปก ควรมีข้อความดังนี้  
รายงานการประเมินตนเอง เพื่อการประกันคุณภาพภายในของ (ชื่อหน่วยงาน) ช่วงเวลาของผลการดำเนินงานและระบุวัน/เดือน/ปีที่รายงาน
2. คำนำ ควรคลุมประเด็นดังนี้  
(ก) ช่วงระยะเวลาของผลดำเนินงาน  
(ข) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน
3. สารบัญ
4. ส่วนนำ เกี่ยวกับหน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของตน โดยเฉพาะจำนวนคนงบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนแผนภูมิองค์กรและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. ส่วนสำคัญ องค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และจุดแข็ง / อ่อนตามเกณฑ์ตัดสินแนวทางดำเนินงานต่อ
6. ส่วนสรุป เป็นการสรุปผลการประเมินเป็นรายองค์ประกอบและตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปจุดอ่อน / จุดแข็ง และแนวทางแก้ไข / แนวทางเสริม เพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

- ภาคผนวก รวบรวมรายชื่อเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามหมายเลขเอกสารที่อ้างอิงไว้เรียงตามลำดับแต่ละตัวชี้วัดและองค์ประกอบ

### วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เพื่อตรวจสอบและยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงระดับคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามภารกิจด้านต่าง ๆ
- เพื่อกระตุ้นเตือนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาคุณภาพการดำเนินการ การบริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอันจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนาเงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมหาวิทยาลัยต้นสังกัด เครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

### ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 9 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย 22 องค์ประกอบย่อย และ 50 ตัวบ่งชี้คุณภาพ ดังนี้

|                 |                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| องค์ประกอบที่ 1 | ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (1 ตัวบ่งชี้)         |
| องค์ประกอบที่ 2 | ภารกิจหลักด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (5 ตัวบ่งชี้)    |
| องค์ประกอบที่ 3 | ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (4 ตัวบ่งชี้)                |
| องค์ประกอบที่ 4 | ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด (2 ตัวบ่งชี้)                    |
| องค์ประกอบที่ 5 | ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา (4 ตัวบ่งชี้) |
| องค์ประกอบที่ 6 | การบริการวิชาการแก่สังคม (1 ตัวบ่งชี้)                           |
| องค์ประกอบที่ 7 | การบริหารและการจัดการ (10 ตัวบ่งชี้)                             |
| องค์ประกอบที่ 8 | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (1 ตัวบ่งชี้)                         |

## องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### องค์ประกอบที่ 1 ประชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

#### 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

### องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลักด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

#### โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

- 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง/ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบ
- 2.3 ศักยภาพในการพัฒนาและบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- 2.4 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 2.5 ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

### องค์ประกอบที่ 3 การกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 3.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา
- 3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 3.3 จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นใหม่
- 3.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ

### องค์ประกอบที่ 4 การกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด

- 4.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานห้องสมุด

### องค์ประกอบที่ 5 การกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

- 5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ e-Learning
- 5.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ VDO On Demand เพื่อการเรียนการสอนและวิชาชีพ
- 5.3 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์
- 5.4 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### องค์ประกอบที่ 6 การบริการวิชาการแก่สังคม

- 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม / ชุมชน

### องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

- 7.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
- 7.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี



- 7.3 ร้อยละของงบดำเนินการของหน่วยงานต้องดำเนินการของมหาวิทยาลัย
- 7.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- 7.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต้องดำเนินการของหน่วยงาน
- 7.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้
- 7.7 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 7.8 การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้
- 7.9 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์
- 7.10 ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการ / ระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองและนำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพ

## องค์ประกอบที่ 8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

- 8.1 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การประเมิน คุณภาพตามคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางการตัดสินผลการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมจำนวนทั้งหมด 28 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 100 คะแนน และคำนวณผลการประเมินจากคะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมดหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ ส่วนเกณฑ์การประเมินผลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยผลการประเมิน 5 ช่วงคะแนน ดังนี้

| ช่วงคะแนน | ผลการประเมิน      |
|-----------|-------------------|
| 4.51-5.00 | ระดับดีมาก        |
| 3.51-4.50 | ระดับดี           |
| 2.51-3.50 | ระดับพอใช้        |
| 1.51-2.50 | ระดับควรปรับปรุง  |
| 1.00-1.50 | ระดับต้องปรับปรุง |

รอบของการประเมินปีการศึกษา 2555 หมายถึง ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 31 พฤษภาคม 2556 และปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556

ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบาย :

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นสถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติรวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551 – 2554) |
| ประเด็นที่ 2 | มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ประเด็นที่ 3 | มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ประเด็นที่ 4 | มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี                                                                                                                                                                                                       |
| ประเด็นที่ 5 | มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลักด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.1** ระดับความสำเร็จของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการประกาศนโยบายการใช้ศูนย์ให้ทราบทั่วกันผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง                                                                                                                      |
| ประเด็นที่ 2 | มีแผนปรับปรุง บำรุงรักษาระบบ อุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ และมีการดำเนินงานตามแผน พร้อมผู้รับผิดชอบ                                                                                                             |
| ประเด็นที่ 3 | มีระบบตรวจนับจำนวนผู้ใช้งานประจำวัน โดยสามารถรายงานสรุปปริมาณการใช้งานเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน และรายปีได้ แบบเรียลไทม์ออนไลน์ และสามารถเรียกดูปริมาณการใช้งานย้อนหลังได้                               |
| ประเด็นที่ 4 | มีระบบตรวจสอบประวัติการใช้งานผู้รับบริการระบบอินเทอร์เน็ต                                                                                                                                              |
| ประเด็นที่ 5 | มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต้องไม่ต่ำกว่าระดับคะแนน 4 จากคะแนนเต็ม 5 |

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.2** ระดับความสำเร็จของการให้บริการดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง/ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1-2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>6 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีระบบแจ้งซ่อม พร้อมรายงานผลการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ สรุปเป็นจำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามรายชื่อผู้รับผิดชอบ เป็นรายเดือน และรายปี                          |
| ประเด็นที่ 2 | มีผลการให้บริการซ่อมแซมเครื่องหรือระบบงานแล้วเสร็จใช้งานได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนการแจ้งซ่อมทั้งหมดภายในปีนั้น                                             |
| ประเด็นที่ 3 | มีการนำเสนอผลการดำเนินงานซ่อมแซมเครื่อง/ระบบงานต่อผู้บริหารไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี                                                                               |
| ประเด็นที่ 4 | มีการสรุป วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุของเครื่องคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/ระบบงานที่เสีย พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาต่าง ๆ เสนอผู้บริหารไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี |
| ประเด็นที่ 5 | มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่าระดับ 4 จากคะแนนเต็ม 5 และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ                             |
| ประเด็นที่ 6 | มีการบันทึกจัดทำเป็นองค์ความรู้ (KM) จากปัญหาและวิธีแก้ปัญหา วิธีดูแล ซ่อมบำรุง ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เผยแพร่บนเว็บไซต์                              |

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ศักยภาพในการพัฒนาและบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการสำรวจและกำหนดแผนการพัฒนา/ปรับปรุง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ                                                                                     |
| ประเด็นที่ 2 | มีการกำหนดคณะทำงาน และการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ                                                                                                     |
| ประเด็นที่ 3 | มีการดำเนินงานตามแผนการพัฒนา/ปรับปรุงที่กำหนดไว้โดยการพัฒนาทุกระบบต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ดี                                                 |
| ประเด็นที่ 4 | มีการทดสอบ และติดตาม ประเมินประสิทธิภาพของระบบทุกระบบที่พัฒนาขึ้น พร้อมรายงานและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเพิ่มเติม เสนอผู้บริหารอย่างน้อย 4 ครั้งต่อไป |
| ประเด็นที่ 5 | มีการรวบรวมจัดทำเป็นองค์ความรู้ (KM) เกี่ยวกับการติดตั้งและ/หรือมีคู่มือการใช้งาน การบริหารจัดการของระบบเครือข่ายที่พัฒนา                            |

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                       | คะแนน 3                       | คะแนน 4                       | คะแนน 5                       |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ดำเนินการครบถ้วน<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนกลยุทธ์ ที่แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย                                                                                                                                                                                                 |
| ประเด็นที่ 2 | มีแผนผังระบบเครือข่าย (Network Diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในและรายละเอียดการเชื่อมต่อกับภายนอก                                                                                                                                                                                                |
| ประเด็นที่ 3 | มีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น Internal Zone คือส่วนที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายภายใน และ External Zone คือส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายภายนอกอย่างชัดเจน รวมถึง DMZ (Demilitarized Zone) คือโซนที่อนุญาตให้เข้าถึงได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต |
| ประเด็นที่ 4 | มีระบบหรืออุปกรณ์บริหารจัดการช่องสัญญาณทั้งขาเข้าและขาออก (Inbound และ Outbound)                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ประเด็นที่ 5 | มีระบบเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Monitoring) ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย                                                                                                                                                                                                                                               |

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                       | คะแนน 3                       | คะแนน 4                       | คะแนน 5                       |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ดำเนินการครบถ้วน<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา โดยมีเส้นทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงคณะและหน่วยงาน หมายถึงเส้นทางของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งแบบมีสาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมไปถึงอาคารภายในมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 |
| ประเด็นที่ 2 | ผู้ใช้งานในมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารได้แบบมีสายหรือไร้สายครอบคลุมอาคารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของห้องเรียนทุกห้อง ห้องปฏิบัติการทุกห้อง                                                                                  |
| ประเด็นที่ 3 | มีระบบตรวจสอบการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีเจ้าหน้าที่ควบคุม เจ้าหน้าที่เทคนิค ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที                                                                                                                                                          |
| ประเด็นที่ 4 | มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต) จุดให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากผลการประเมินด้านกายภาพอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (SAR ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 เกณฑ์มาตรฐานข้อ 3) ต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 4.00 จากระดับคะแนน 5.00                |
| ประเด็นที่ 5 | มีการวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุข้อขัดข้องต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะตามประเด็นที่ 3 ของการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และรายงานวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละข้อ พร้อมผลการดำเนินงานตามที่ปรับปรุงแก้ไข                                                                                               |

### องค์ประกอบที่ 3 การกิจหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.1** ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                       | คะแนน 3                       | คะแนน 4                       | คะแนน 5                       |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ดำเนินการครบถ้วน<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีระบบฐานข้อมูลแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัย                            |
| ประเด็นที่ 2 | มีการจัดทำหรือปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่า อย่างน้อย 1 กระบวนการ                                                           |
| ประเด็นที่ 3 | มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเหมาะสม                   |
| ประเด็นที่ 4 | มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญ |
| ประเด็นที่ 5 | สถาบันอุดมศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ                                                                                                         |

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.2** ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                       | คะแนน 3                       | คะแนน 4                       | คะแนน 5                       |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ดำเนินการครบถ้วน<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)                                                                                                                                               |
| ประเด็นที่ 2 | มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ |



|              |                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 3 | มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ                              |
| ประเด็นที่ 4 | มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ |
| ประเด็นที่ 5 | มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด  |

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นใหม่

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1      | คะแนน 2      | คะแนน 3      | คะแนน 4       | คะแนน 5       |
|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| จำนวน 3 ระบบ | จำนวน 6 ระบบ | จำนวน 9 ระบบ | จำนวน 12 ระบบ | จำนวน 15 ระบบ |

คำอธิบาย :

จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นใหม่ หมายถึง ระบบงานสารสนเทศเดิมที่มีอยู่แล้วและทำการปรับปรุงให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นกว่าเดิม หรือปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับกระบวนการงานที่มีการปรับเปลี่ยน หรือเป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ (เลือกมา 1 ระบบงาน)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                       | คะแนน 3                       | คะแนน 4                       | คะแนน 5                       |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ดำเนินการครบถ้วน<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบถ้วน<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | ระบบงานที่พัฒนาขึ้นต้องใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา การเงินอุดมศึกษา หรือฐานข้อมูลอื่นที่เป็นข้อมูลของมหาวิทยาลัย อย่างน้อยหนึ่งฐานข้อมูล |
| ประเด็นที่ 2 | ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใช้นี้ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย                                                                  |
| ประเด็นที่ 3 | มีระบบการควบคุมการเข้าใช้ตามสิทธิของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม                                                                                                                          |
| ประเด็นที่ 4 | ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใช้นี้ต้องส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง                                                                            |
| ประเด็นที่ 5 | มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานที่พัฒนาขึ้น                                                                                                                           |

#### องค์ประกอบที่ 4 การกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด

การให้บริการสารสนเทศมีคุณภาพนั้น มาจากการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งต้องจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากการจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศแล้ว การนำสารสนเทศสู่ผู้ใช้ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดก็เป็นเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งการพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ห้องสมุดจึงต้องมุ่งมั่นให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ เน้นการให้บริการเชิงรุก และการ ดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                                  | คะแนน 2                                  | คะแนน 3                                  | คะแนน 4                                  | คะแนน 5                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>5-6 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | <p>มีค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าไม่น้อยกว่า 250 บาท ต่อ FTES โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้</p> $\frac{\text{งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES)}}$ <p>คำอธิบาย :</p> <p>ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในรูปของตัวเงินทั้งจากงบประมาณแผ่นดิน และงบรายได้ หรืองบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ที่ใช้สำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ</p> <p>ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท</p> |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ประเด็นที่ 2</p> | <p>มีค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า มีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท ต่อ FTES มีสูตรการคำนวณดังนี้</p> $\frac{\text{ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า}}$ <p>คำอธิบาย :</p> <p>ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในรูปของตัวเงินที่ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ทั้งนี้รวมถึงเงินเดือนและค่าจ้างบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ค่าสาธารณูปโภค ค่าเสื่อม และค่าใช้จ่ายต่างๆ (แต่ไม่รวมค่าใช้จ่ายในงบลงทุน เช่น ค่าครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง) ไม่ว่า ตัวเงินค่าใช้จ่ายนั้นจะมาจากแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินนอกงบประมาณ และไม่ว่าการตั้งงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายนั้นๆ จะอยู่ภายใต้หน่วยงานใด</p> |
| <p>ประเด็นที่ 3</p> | <p>เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ ต้องมีเวลาเฉลี่ยไม่มากกว่า 3 วันต่อ 1 รายการ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้</p> $\frac{\text{จำนวนสารสนเทศที่นำออกให้บริการทั้งหมด}}{\text{จำนวนวันที่รับมอบถึงวันที่นำออกให้บริการ}}$ <p>คำอธิบาย :</p> <p>เวลาเฉลี่ย นับตั้งแต่วันที่ห้องสมุดได้รับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละเล่ม/รายการ ผ่านขั้นตอนการลงทะเบียน การวิเคราะห์หมวดหมู่ จนถึงวันที่ทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการที่ชั้น ทั้งนี้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการทุกขั้นตอน จะต้องสืบค้นในฐานข้อมูลได้ และสามารถทราบสภาพของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ได้</p>                                                                                      |
| <p>ประเด็นที่ 4</p> | <p>มีปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม ไม่น้อยกว่า 20 รายการต่อคน</p> $\frac{\text{ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{สมาชิกซึ่งมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}$ <p>คำอธิบาย :</p> <p>ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลระบบบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ให้ยืมผ่านระบบบริการยืม-คืน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 5 | <p>มีปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ) สูตรการคำนวณดังนี้</p> $\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณการสืบค้นต่อฐานในปีปัจจุบัน} - \text{ปริมาณการสืบค้นต่อฐานในปีที่ผ่านมา}}{\text{ปริมาณการสืบค้นต่อฐานในปีที่ผ่านมา}} * 100$ <p>คำอธิบาย :</p> <p>ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีที่ผ่านมา มีหน่วยนับเป็นครั้งต่อคนต่อฐาน</p> <p>ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดซื้อเอง หรือจัดซื้อในลักษณะภาคีความร่วมมือ หรือจัดซื้อโดยหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนกิจการให้บริการของห้องสมุด</p> |
| ประเด็นที่ 6 | <p>มีการฝึกอบรมการใช้งานหรือกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นักศึกษา โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยมีระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.00</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานห้องสมุด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                                  | คะแนน 2                                  | คะแนน 3                                  | คะแนน 4                                  | คะแนน 5                                  |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) อย่างน้อย 1 บริการที่เพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2555 โดยมีรายงานขั้นตอนการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงานที่เห็นประจักษ์ นำมาใช้เป็นงานประจำ                                                  |
| ประเด็นที่ 2 | มีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่างน้อย 1 บริการที่เป็นบริการที่พัฒนาขึ้นใหม่หรือมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นโดยมีรายงานการวิเคราะห์ระบบงานที่พัฒนาขึ้น และการนำไปใช้จริง ในปีการศึกษา 2555 |
| ประเด็นที่ 3 | มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) อย่างน้อย 1 บริการซึ่งเป็นบริการใหม่ในปีการศึกษา 2555 มีการทบทวนบริการต่าง ๆ มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบบริการเชิงรุก มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบไว้            |
| ประเด็นที่ 4 | ศักยภาพระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อย่างน้อย 1 ระบบในปีการศึกษา 2555 มีผลการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง             |
| ประเด็นที่ 5 | มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.00 และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วน                                              |

## องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

องค์ประกอบย่อย การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ e-Learning

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                                  | คะแนน 2                                  | คะแนน 3                                  | คะแนน 4                                  | คะแนน 5                                  |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | จำนวนรายวิชา e-Learning เพื่อการเรียนการสอนในชั้นเรียนที่กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้ผลิต/ปรับปรุงเนื้อหาวิชาแล้วเสร็จในปีการศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 20 รายวิชา |
| ประเด็นที่ 2 | จำนวน e-Learning ที่อาจารย์เป็นผู้ผลิตขึ้นใหม่ (ไม่นับรวมของเก่า) เก็บไว้ในฐานข้อมูล e-Learning ของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 60 รายวิชา                          |
| ประเด็นที่ 3 | จำนวนครั้งของการเข้าใช้ e-Learning เพื่อการเรียนการสอนในชั้นเรียนในปีการศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 40,000 ครั้ง                                                                     |
| ประเด็นที่ 4 | มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ e-Learning เพื่อการเรียนการสอนในชั้นเรียนในปีการศึกษา 2555 มีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.00                                                           |
| ประเด็นที่ 5 | มีการปรับปรุงระบบ e-Learning ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้                                                                                                                             |

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ VDO On Demand เพื่อการเรียนการสอนและวิชาชีพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                                  | คะแนน 2                                  | คะแนน 3                                  | คะแนน 4                                  | คะแนน 5                                  |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>1 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>2 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>3 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>4 ประเด็น | ดำเนินการครบ<br>ได้ตามเกณฑ์<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | จำนวนเนื้อหาวิชา VDO On Demand เพื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ที่ผลิตใหม่ประจำปีการศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 20 วิชา   |
| ประเด็นที่ 2 | จำนวนเนื้อหา VDO On Demand หลักสูตรวิชาชีพ (บริการวิชาการแก่สังคม) ที่ผลิตใหม่ แล้วเสร็จประจำปีการศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 180 ตอน |
| ประเด็นที่ 3 | จำนวนครั้งของการเข้าใช้ VDO On Demand เพื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรประจำปี การศึกษา 2555 ไม่น้อยกว่า 130,000 ครั้ง               |
| ประเด็นที่ 4 | มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ในระบบ VDO On Demand เพื่อการเรียนการสอนในชั้นเรียนใน ปีการศึกษา 2555 มีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.00         |
| ประเด็นที่ 5 | มีการปรับปรุงระบบ VDO On Demand ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้                                                                           |

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

|                   |         |         |         |         |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|
| คะแนน 1           | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
| ไม่ต่ำกว่า 7 วิชา | 10 วิชา | 13 วิชา | 16 วิชา | 20 วิชา |

คำอธิบาย :

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์ หมายถึงจำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์ ในปีการศึกษา 2555

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

|                  |         |         |         |             |
|------------------|---------|---------|---------|-------------|
| คะแนน 1          | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5     |
| ไม่ต่ำกว่า 30 คน | 40 คน   | 55 คน   | 70 คน   | 90 คนขึ้นไป |

คำอธิบาย :

จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่อ อิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

## องค์ประกอบที่ 6 การบริการวิชาการแก่สังคม

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่า 3 กิจกรรม/โครงการ

คะแนน 2 = 3 กิจกรรม/โครงการ

คะแนน 3 = 4 กิจกรรม/โครงการ

คะแนน 4 = 5 กิจกรรม/โครงการ

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับ 6 กิจกรรม/โครงการ

คำอธิบาย :

บริการ/กิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน หมายถึง กิจกรรม/โครงการ ที่หน่วยงานได้จัดขึ้น เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน เช่น

- การจัดสัมมนา
- การจัดฝึกอบรม
- การบรรยายทางวิชาการ
- การเป็นที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ
- การเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาวิชาการ
- การเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาวิชาชีพ
- การเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- การให้คำปรึกษาทางวิชาการ
- การค้นคว้า สืบค้นและวิเคราะห์
- การทดสอบ ตรวจสอบ
- การวางระบบและออกแบบ
- การผลิต ประดิษฐ์



## องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

การบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณที่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการจัดการความรู้ มีการวิจัย และใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

#### ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน                                                |
| ประเด็นที่ 2 | มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                           |
| ประเด็นที่ 3 | แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย |
| ประเด็นที่ 4 | มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล                                            |
| ประเด็นที่ 5 | มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน                                                  |

#### ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

- คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 70
- คะแนน 2 = ร้อยละ 70-79
- คะแนน 3 = ร้อยละ 80-89
- คะแนน 4 = ร้อยละ 90-99
- คะแนน 5 = ร้อยละ 100

คำอธิบาย :

ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือแผนที่บรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปี

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่องบดำเนินการของ

มหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 2

คะแนน 2 = ร้อยละ 2-3

คะแนน 3 = ร้อยละ 4-5

คะแนน 4 = ร้อยละ 6-7

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8

คำอธิบาย :

งบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งบประมาณหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุของสำนัก และค่าวัสดุสำนักงาน ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานทั้งหมด ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้ คิดตามปีงบประมาณ

งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย หมายถึง งบหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้ คิดตามปีงบประมาณ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{งบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ}}{\text{งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย}} * 100$$

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนน 2 = ร้อยละ 50-59

คะแนน 3 = ร้อยละ 60-69

คะแนน 4 = ร้อยละ 70-79

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

คำอธิบาย :

ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง หน้าที่ที่หน่วยงานมอบหมายตามรายละเอียดภาระงาน (Job Description) หรือ รายละเอียดภาระงานเฉพาะตำแหน่ง (Position Description) บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดทุกประเภท

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การศึกษาต่อ การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาดูงานทาง วิชาการและวิชาชีพ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ}} * 100$$

**ตัวบ่งชี้ที่ 7.5** ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต้องดำเนินการของ หน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 1.99

คะแนน 2 = ร้อยละ 2-2.99

คะแนน 3 = ร้อยละ 3-3.99

คะแนน 4 = ร้อยละ 4-4.99

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนา บุคลากร และค่าใช้จ่ายที่จัดสรรให้แก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา

งบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งบประมาณหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุของสำนัก และค่าวัสดุสำนักงาน ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานทั้งหมด ค่า สาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้ คิดตามปีงบประมาณ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร}}{\text{งบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ}} * 100$$

## ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                       | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                           |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1-3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>6 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>7 ประเด็นขึ้นไป |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับผู้ให้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม                                                                                                             |
| ประเด็นที่ 2 | มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่าง ไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)                                                                                         |
| ประเด็นที่ 3 | มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศ หรือมีการถ่ายเท อากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น                                                      |
| ประเด็นที่ 4 | มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน                                                                                                                      |
| ประเด็นที่ 5 | มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อม การตกแต่งในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น                                                                                           |
| ประเด็นที่ 6 | มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบายๆ หรือมุมศึกษาสำหรับบัณฑิตศึกษา                                                                                                                        |
| ประเด็นที่ 7 | มีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สิ่งแวดล้อม ตามแผนที่กำหนด และมีผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สิ่งแวดล้อมตามแผน                        |
| ประเด็นที่ 8 | มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัยหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุด ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น |

## ตัวบ่งชี้ที่ 7.7 การบริหารจัดการความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                            | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 หรือ 4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>6 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงภายใน โดยมีผู้บริหารระดับกลุ่มงานและผู้อำนวยการเป็นประธานการดำเนินงาน |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 2 | มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทของสำนัก สอดคล้องสนองต่อการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย |
| ประเด็นที่ 3 | มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการ วิเคราะห์ในข้อ 2                                         |
| ประเด็นที่ 4 | มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน                                                            |
| ประเด็นที่ 5 | มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อ คณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง     |
| ประเด็นที่ 6 | มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักไปใช้ในการปรับ แผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป                      |

## ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ของสำนักอย่างน้อยครอบคลุมงานตามภารกิจหลักที่รับผิดชอบ                                                                      |
| ประเด็นที่ 2 | กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในงานภารกิจที่รับผิดชอบอย่าง ชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1                                                                                     |
| ประเด็นที่ 3 | มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่ บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด           |
| ประเด็นที่ 4 | มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้ อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) |
| ประเด็นที่ 5 | มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่ เป็นลายลักษณ์อักษร และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมา ปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง    |

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ (ให้คะแนนตามจำนวนประเภท)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1 ช่องทาง

คะแนน 2 = 2 ช่องทาง

คะแนน 3 = 3 ช่องทาง

คะแนน 4 = 4 ช่องทาง

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ช่องทาง

คำอธิบาย :

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หนังสือติดต่อราชการ จดหมายข่าว เป็นต้น
2. สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว (Webboard) เว็บบล็อก (Weblog) เว็บท่า (Portal) รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ วิดีทัศน์ และ/หรือ โทรทัศน์ เสียงตามสาย หนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และ
3. สื่อกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (Road Show)

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.10 ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการ / ระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองและนำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 4

คะแนน 2 = ร้อยละ 4-5

คะแนน 3 = ร้อยละ 6-7

คะแนน 4 = ร้อยละ 8-9

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10

คำอธิบาย :

งานวิจัย/ผลงานทางวิชาการ/ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ผลงานที่มีการศึกษาค้นคว้า พัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับปัญหา หรือคำถามที่กำหนดไว้ หรือเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ ซึ่งใช้วิธีการดำเนินการตามหลักการทางวิชาการ รวมทั้งระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองเพื่อใช้ภายในมหาวิทยาลัยหรือพัฒนาให้กับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้เน้นเฉพาะผลงานที่ดำเนินการสำเร็จในรอบปีการประเมิน และมีการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงาน (โดยปรากฏหลักฐานการใช้ประโยชน์ในแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ เอกสารการประชุม บันทึกข้อความ

แผนปฏิบัติงาน ฯลฯ) หรือมีการเผยแพร่ผลงานโดยวิธีการต่างๆ อาทิ การตีพิมพ์เป็นบทความวารสาร การนำเสนอในการประชุมวิชาการ การมอบรายงานการวิจัยให้แก่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำออกให้บริการ ฯลฯ)

จำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ หมายถึงบุคลากรสายวิชาชีพของหน่วยงาน เช่น นักวิชาการศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เป็นต้น

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการ/ระบบสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่}}{\text{จำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะของสำนักฯ}} * 100$$

ตัวอย่าง :

ในรอบปีการประเมิน มีจำนวนงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการ / ระบบสารสนเทศ ที่ดำเนินการสำเร็จและนำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่ จำนวน 3 รายการ โดยมีบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะรวมกัน จำนวน 25 คน จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 12 ดังนี้  $(3/25)*100 = 12$

## องค์ประกอบที่ 8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**ตัวบ่งชี้ที่ 8.1** ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5                     |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>2 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>3 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>4 ประเด็น | มีการดำเนินการ<br>5 ประเด็น |

เกณฑ์มาตรฐาน :

|              |                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นที่ 1 | มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน                                                                                                        |
| ประเด็นที่ 2 | มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ    |
| ประเด็นที่ 3 | มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพ การตรวจ ติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี |
| ประเด็นที่ 4 | มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย                       |
| ประเด็นที่ 5 | มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน                                                          |

## บทที่ 5

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรมหาชนมีหน้าที่พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับประเมินให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแลกำหนดมาตรฐานและให้การรับรองมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ หรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมและจัดทำ รายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

**การประเมินคุณภาพภายนอก** หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดีขึ้น การประเมินคุณภาพภายนอกจะช่วยเป็นหลักประกันให้ผู้เรียนและสังคมมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการจากสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นการช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินคุณภาพภายนอกจะเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายใน เพราะเป็นการยืนยันผลการประเมินคุณภาพภายในว่า การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด หรือที่เรียกว่า มาตรฐานการศึกษา ซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อให้เป็นหลักในการเทียบเคียง สำหรับการส่งเสริม กำกับดูแล ตรวจสอบ ประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของ สมศ.มีจำนวน 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ซึ่งจะพิจารณาจากรายงานประจำปีของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งควบคู่ไปกับการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมตามความจำเป็น และในการประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งด้วย

ในการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. จะทำหน้าที่จัดหาผู้ประเมินภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประเมิน ผู้ประเมินภายนอกอาจเป็นบุคคลหรือหน่วยงานก็ได้แต่ต้องมีคุณภาพตามที่กำหนดและได้รับการรับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกได้

#### มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ดังนี้

#### มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตมีคุณภาพ คิดเป็น ทำเป็น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งสามารถประกอบอาชีพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข



**ตัวบ่งชี้ 1.1** ร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ และร้อยละของการเรียนต่อระดับบัณฑิตศึกษา

**ตัวบ่งชี้ 1.2** ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต

**ตัวบ่งชี้ 1.3** จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ในวารสารที่มีผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด

**ตัวบ่งชี้ 1.4** จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด

## **มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้**

กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้ที่จัดตามความสนใจของผู้เรียนการพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถและตามความถนัด การฝึกปฏิบัติ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ

**ตัวบ่งชี้ 2.1** มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง

**ตัวบ่งชี้ 2.2** ความเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์

**ตัวบ่งชี้ 2.3** จำนวนกิจกรรม/โครงการของงานกิจการนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด

**ตัวบ่งชี้ 2.4** มีการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้

## **มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้**

การระดมทรัพยากร ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งร่วมมือจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษาในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

**ตัวบ่งชี้ 3.1** อาจารย์ประจำทุกระดับต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

**ตัวบ่งชี้ 3.2** ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

**ตัวบ่งชี้ 3.3** ร้อยละของอาจารย์ประจำปีที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าหรืออัตราส่วนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำปีที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

**ตัวบ่งชี้ 3.4** จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้การเรียนการสอนต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

**ตัวบ่งชี้ 3.5** ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

## **มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์**

ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพสามารถเผยแพร่ได้ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้หลากหลาย ทันสมัย สามารถนำไปพัฒนาสังคมและประเทศได้

**ตัวบ่งชี้ 4.1** จำนวนบทความวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.2** จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.3** จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.4** จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

## **มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ**

การให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

**ตัวบ่งชี้ 5.1** จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

**ตัวบ่งชี้ 5.2** จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการ/วิชาชีพ/กรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด

#### **มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาที่มีการบูรณาการตามความเหมาะสม

**ตัวบ่งชี้ 6.1** จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

**ตัวบ่งชี้ 6.2** มีการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม

#### **มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ**

**หมายเหตุ**

1. ในกรณีที่สถาบันมีการบริหารการเงินจากส่วนกลาง ไม่ต้องรายงานข้อมูลการเงินในระดับคณะวิชา หรือกลุ่มสาขาวิชา

2. ในการรายงานข้อมูลการเงิน ให้ตรวจสอบบัญชีตามปีการศึกษา (Academic year) โดยให้แปลงปีงบประมาณมาเป็นปีการศึกษา

**ตัวบ่งชี้ 7.1** ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ)

**ตัวบ่งชี้ 7.2** ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือจำนวนบุคลากรในการบริหารจัดการ (Non-academic) ต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการจัดการบริหารจัดการหอพักโรงพยาบาล ฯลฯ)

**ตัวบ่งชี้ 7.3** ร้อยละของค่าใช้จ่ายการบริหารของส่วนกลางค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมเงินในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ)

**ตัวบ่งชี้ 7.4** ค่าเสื่อมราคาต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

**ตัวบ่งชี้ 7.5** ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อรายรับจริงทั้งหมด

#### **มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน**

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกได้

**ตัวบ่งชี้ 8.1** มีระบบกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

**ตัวบ่งชี้ 8.2** ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน

ส่วนมาตรฐานอื่น ๆ อาจมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่บ้าง สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จะเป็นผู้กำหนดว่าเมื่อใดมหาวิทยาลัยจะมีการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

## ภาคผนวก

