



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2559
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตระหนักใน ความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2559 โดยได้ยึดแนวทางในการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของ สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการวิชาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด และการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับ คุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ 22 ตัวบ่งชี้คุณภาพ

นายธนวุฒิ นิลมณี

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

20 ธันวาคม 2559

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
วิสัยทัศน์	5
พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์	5
ผังยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
ผังยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	7
ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	8
แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	16
แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
แผนภูมิแสดงจำนวนอัตรากำลังและตำแหน่งตามโครงสร้างการแบ่งงาน	18

บทที่ 2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
---	----

บทที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

แนวปฏิบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	26
---	----

บทที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	32
เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	33
ตัวบ่งชี้/เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	

องค์ประกอบที่ 1 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	34
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	39
องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักการให้บริการห้องสมุด	42
องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักการพัฒนาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีการศึกษา	45
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักการบริหารจัดการสำนักงานผู้อำนวยการ	47
องค์ประกอบที่ 6 การกำกับติดตาม	51

บทที่ 5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	55
คณะกรรมการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2559	61

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

แผนพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแผนยุทธศาสตร์ ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับบริบทต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน ยุทธศาสตร์ประเทศ กรอบนโยบาย IT2020 (2554 – 2563) นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) นโยบายสภามหาวิทยาลัย และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561 มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) สู่แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปีการศึกษา 2557–2561 ผลักดันเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแนวนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานไอซีทีในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ การบริหารและการพัฒนาองค์กร ด้วยการบริหารจัดการข้อมูล การจัดทำระบบสารสนเทศ และการพัฒนากระบวนการทำงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารงาน ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านทรัพย์สินและการเงิน และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการให้บริการวิชาการแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและนอกมหาวิทยาลัยเพื่อก้าวสู่การเป็น Digital University

วิสัยทัศน์ (Vision) : พัฒนาการสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนานวัตกรรมด้านไอซีที เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล
2. ผลิตรายการบริการการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมด้านไอซีที เพื่อบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนสมัยใหม่โดยผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์
3. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรโดยใช้นวัตกรรมด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารการศึกษายุคใหม่และเป็นกลไกในการสร้างหลักธรรมาภิบาล
4. พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะทางไอซีทีที่มีคุณภาพสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ
5. จัดหาทรัพยากรด้านไอซีที โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนสมัยใหม่ (Digital Content)

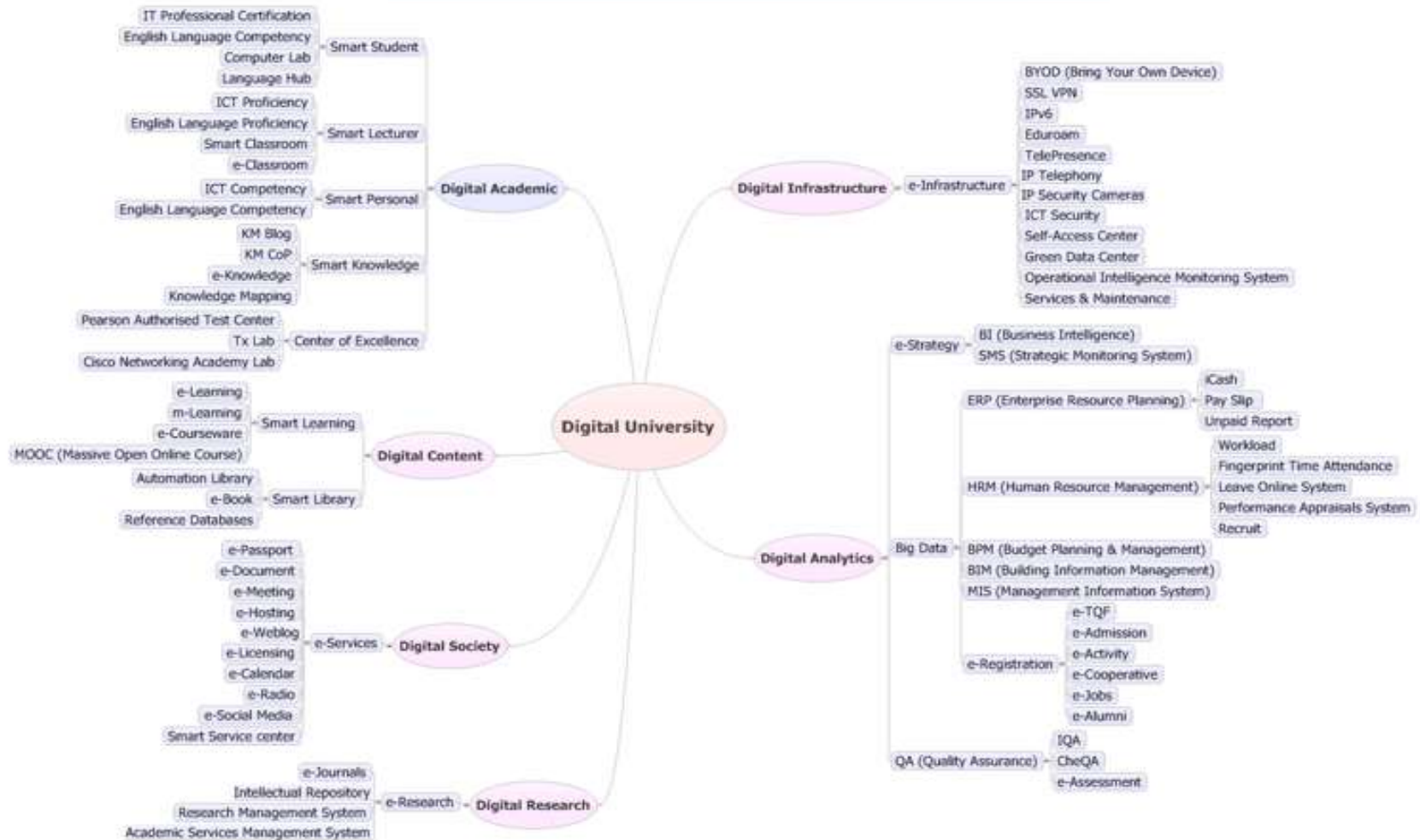
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนานวัตกรรมการทำงานขององค์กรไปสู่การเป็นสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ (Digital Society)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างระบบนิเวศดิจิทัลงานวิจัยเพื่อบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการ งานวิจัยและบริการวิชาการ (Digital Research)

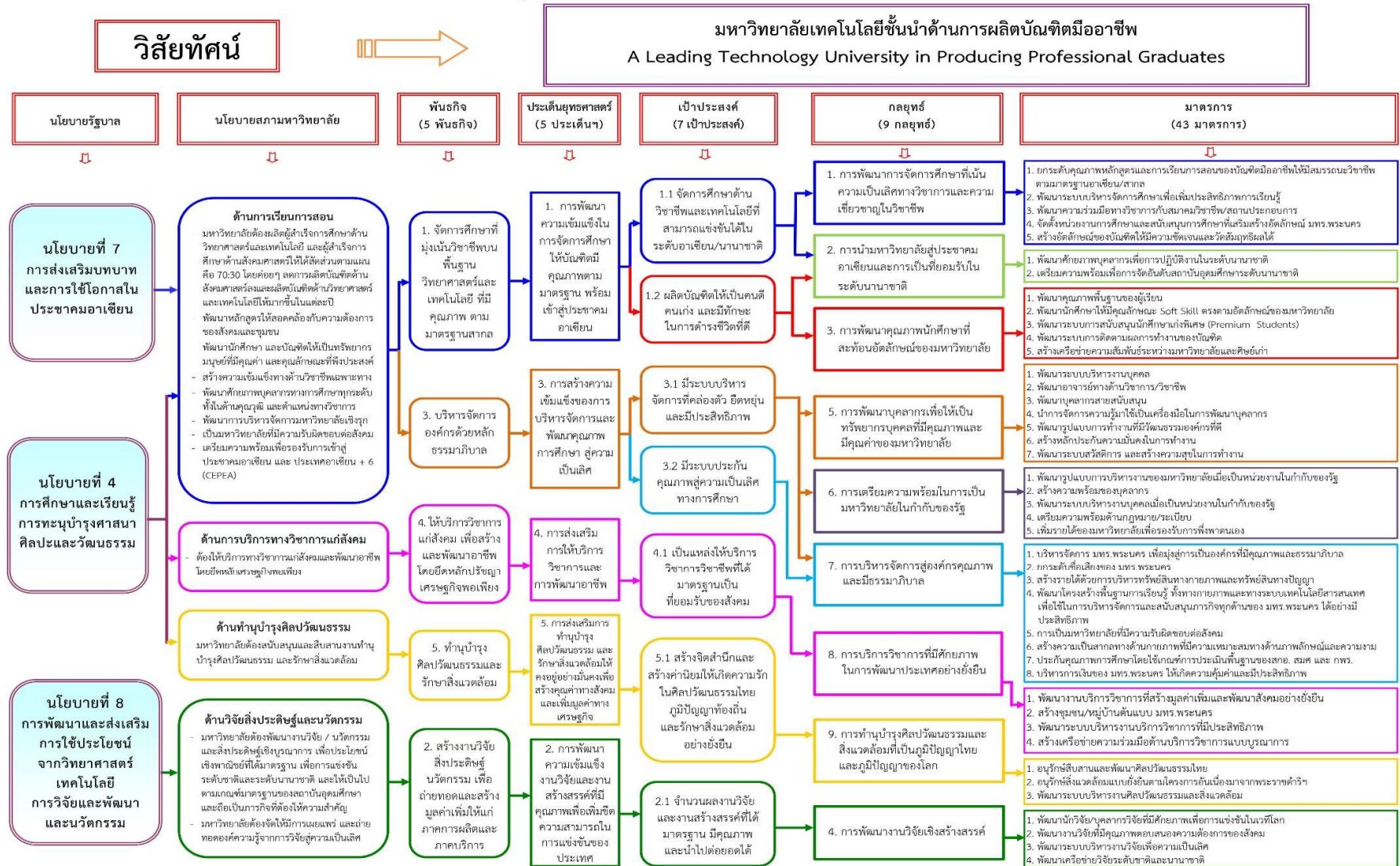
ยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : เพิ่มทรัพยากรและช่องทางการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Infrastructure)

ผังยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ผังยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
1. พัฒนาความเข้มแข็งในการจัดการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณภาพตามมาตรฐานพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	1.1 จัดการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียน/นานาชาติ 1.2 ผลิตบัณฑิตให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีทักษะในการดำรงชีวิตที่ดี	1. พัฒนาการจัดการศึกษาที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	1. ยกระดับคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนของบัณฑิตมีอาชีพให้มีสมรรถนะวิชาชีพ ตามมาตรฐานอาเซียน/สากล	2. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนสมัยใหม่ (Digital Content)	2.1 พัฒนาคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอน (Smart Learning)	1) ปรับปรุงคุณภาพระบบการเรียนการสอนแบบ อีเลิร์นนิง (e-Learning) 2) ปรับปรุงคุณภาพระบบการเรียนการสอนแบบโมบายเลิร์นนิง (m-Learning) 3) ผลักดันให้เกิดการสร้างบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courseware) 4) สนับสนุนการสร้างหลักสูตรออนไลน์ระบบเปิดที่รองรับผู้เรียนจำนวนมาก (Massive Open Online Course)
			2. พัฒนาระบบบริหารจัดการการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้	2. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนสมัยใหม่ (Digital Content)	2.2 พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ดิจิทัล (Smart Library)	1) ปรับปรุงคุณภาพระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automation Library) 2) เพิ่มจำนวนทรัพยากรหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) 3) ผลักดันให้เกิดการใช้งานฐานข้อมูลอ้างอิงการวิจัยเพิ่มมากขึ้น (Reference Databases)
		3. พัฒนาคุณภาพนักศึกษาที่สะท้อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	2. พัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะ Soft Skill ตรงตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)	1.1 พัฒนาคุณภาพนักศึกษา (Smart Student)	1) สนับสนุนให้นักศึกษาผ่านการทดสอบมาตรฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Professional Certification) 2) สนับสนุนให้นักศึกษาผ่านการทดสอบทักษะด้านภาษาอังกฤษ (English Language Competency) 3) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการนักศึกษา (Computer Lab) 4) สนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของห้องปฏิบัติการทางภาษา (Language Hub)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
2. พัฒนาความเข้มแข็งงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ	2.1 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและนำไปต่อยอดได้	4. พัฒนางานวิจัยเชิงสร้างสรรค์	2. พัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของสังคม	4. สร้างระบบนิเวศดิจิทัลงานวิจัยเพื่อบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ (Digital Research)	4.1 พัฒนาระบบบริหารและบริหารงานวิจัย (e-Research)	1) สนับสนุนการให้บริการวารสารวิจัยฐานข้อมูลบรรณานุกรม สารสนเทศและการอ้างอิง (e-Journals) 2) สนับสนุนการให้บริการคลังข้อมูลทางวิชาการของมหาวิทยาลัย (Intellectual Repository) 3) ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัย (Research Management System) 4) ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารงานบริการของมหาวิทยาลัย (Academic Services Management System)
			3. พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ	1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)		1) สนับสนุนการให้บริการศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบด้านไอที (IT Training and Testing Center : ITTT) 2) สนับสนุนการให้บริการศูนย์บริการทดสอบเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียง (Tx Lab) 3) สนับสนุนการเรียนการสอนของห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Cisco Networking Academy Lab)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
3. สร้างความเข้มแข็งของการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการศึกษาคู่ความ เป็นเลิศ	3.1 มีระบบบริหารจัดการที่คล่องตัวยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ	5. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและมีคุณค่าของมหาวิทยาลัย	1. พัฒนาระบบบริหารงานบุคคล	5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)	5.2 พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	2) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลระบบงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)
			2. พัฒนาอาจารย์ทางด้านวิชาการ/วิชาชีพ	1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)	1.2 พัฒนาคุณภาพบุคลากรสายวิชาการ (Smart Lecturer)	1) จัดให้มีการฝึกอบรมและทดสอบความชำนาญด้านไอซีทีแก่บุคลากรสายวิชาการ (ICT Proficiency) 2) สนับสนุนการฝึกอบรมและทดสอบความชำนาญด้านภาษาอังกฤษแก่บุคลากรสายวิชาการ (English Language Proficiency) 3) สนับสนุนการเรียนการสอนของห้องเรียนอัจฉริยะ (Smart Classroom) 4) สนับสนุนการเรียนการสอนของห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Classroom)
			3. พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)	1.3 พัฒนาคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน (Smart Personal)	1) จัดให้มีการฝึกอบรมและทดสอบทักษะด้านไอซีทีแก่บุคลากรสายสนับสนุน (ICT Competency) 2) สนับสนุนการฝึกอบรมและทดสอบทักษะด้านภาษาอังกฤษแก่บุคลากรสายสนับสนุน (English Language Competency)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
			4. นำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร	1. เพิ่มศักยภาพและพัฒนาบุคลากรโดยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการศึกษา (Digital Academic)	1.4 พัฒนาคุณภาพระบบการจัดการความรู้ (Smart Knowledge)	1) สนับสนุนการใช้งานเว็บล็อกการจัดการความรู้ (KM Blog) 2) สนับสนุนการใช้งานเว็บล็อกชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM CoP) 3) สนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Knowledge) 4) สนับสนุนการสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping)
		7. บริหารจัดการสู่องค์กรคุณภาพและมีธรรมาภิบาล	1. บริหารจัดการ มทร.พระนคร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพและธรรมาภิบาล	5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)	5.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (e-Strategy)	1) สร้างระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจและการวางแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (Business Intelligence) 2) สร้างระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย (Strategic Monitoring System)
			4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ ทั้งทางกายภาพและทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนภารกิจทุกด้านของ มทร.พระนคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6. เพิ่มทรัพยากรและช่องทางการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Infrastructure)	6.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (e-Infrastructure)	1) ปรับปรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้รองรับการนำอุปกรณ์ไอทีส่วนตัวใช้ในการทำงาน (Bring Your Own Device) 2) ปรับปรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตโพรโตคอลรุ่นที่หก (IPv6) 3) จัดให้มีบริการระบบบัญชีผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ข้ามมหาวิทยาลัย (Eduroam)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
						4) จัดให้มีบริการระบบการนำเสนอการประชุมแบบเสมือนจริง (TelePresence) 5) จัดให้มีบริการระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Telephony) 6) จัดให้มีบริการระบบกล้องรักษาความปลอดภัยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Security Cameras) 7) ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Security) 8) ปรับปรุงการให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Center) 9) ปรับปรุงห้องศูนย์ข้อมูลให้ลดการใช้พลังงาน (Green Data Center) 10) สร้างระบบเฝ้าระวังเครือข่ายคอมพิวเตอร์อัจฉริยะ (Operational Intelligence Monitoring System) 11) จัดให้มีระบบการบริการและการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Services & Maintenance)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
	3.2 มีระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา	7. บริหารจัดการสู่องค์กรคุณภาพและมีธรรมาภิบาล	7. ประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้เกณฑ์การประเมินพื้นฐานของ สกอ. สมศ และ กพร.	5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)	5.3 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)	1) สนับสนุนและพัฒนาระบบติดตามการพัฒนาคุณภาพภายใน (IQA) 2) สนับสนุนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CheQA) 3) สนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมิน (e-Assessment)
			8. บริหารการเงินของ มทร.พระนคร ให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ	5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)	5.2 พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	1) สนับสนุนและพัฒนาระบบงานการวางแผนทรัพยากรของมหาวิทยาลัย (Enterprise Resource Planning) 3) สนับสนุนและพัฒนาระบบงานการวางแผนและการบริหารงบประมาณ (Budget Planning & Management) 4) สนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารอาคารและสถานที่ (Building Information Management) 5) สนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

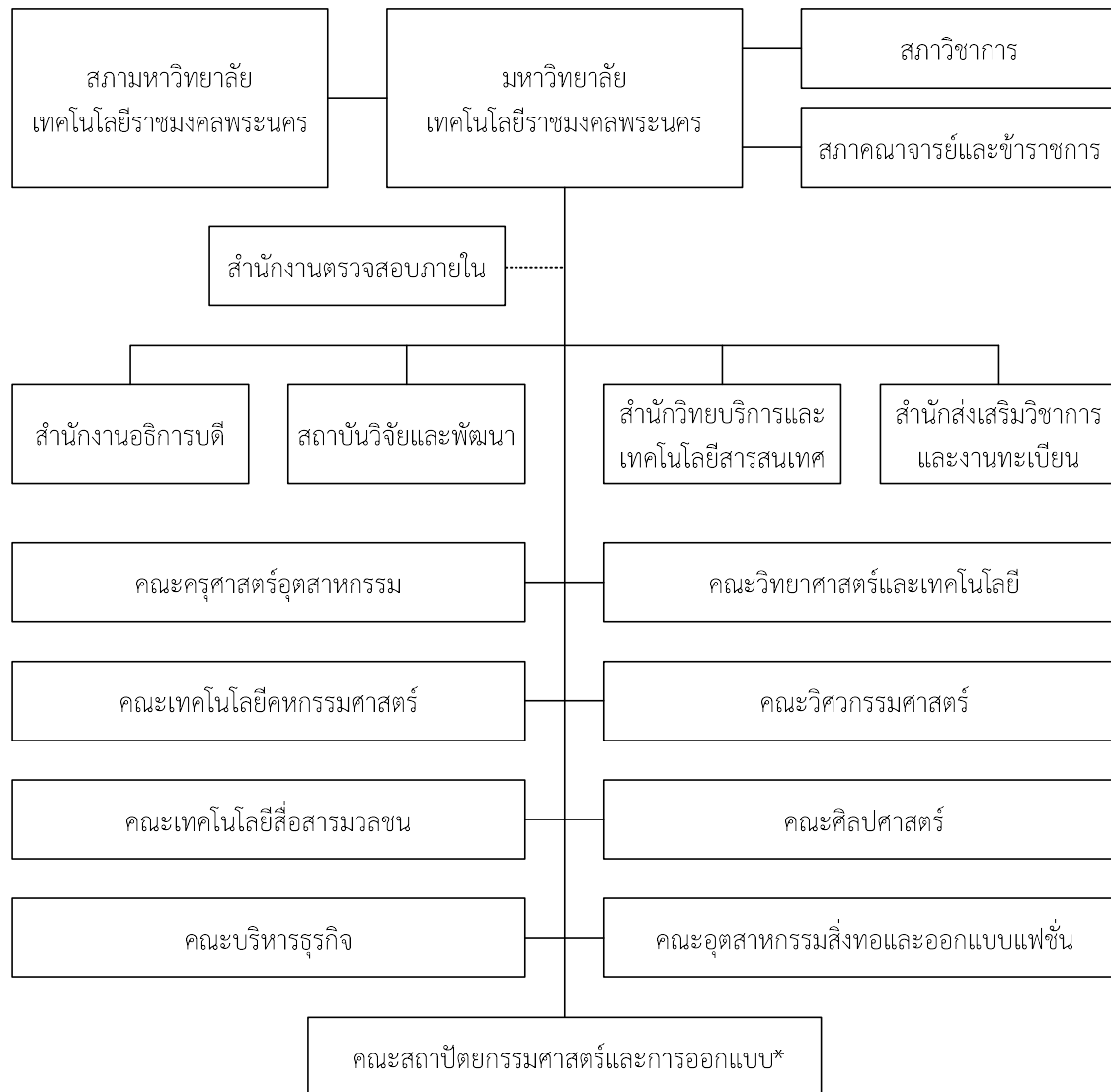
ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
4. ส่งเสริมการให้บริการวิชาการและการพัฒนาอาชีพ	4.1 เป็นแหล่งให้บริการวิชาการวิชาชีพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม	8. บริการวิชาการที่มีศักยภาพในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	1. พัฒนางานบริการวิชาการที่สร้างมูลค่าเพิ่มและพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน	3. พัฒนาวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรไปสู่การเป็นสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ (Digital Society)	3.1 พัฒนาระบบงานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services)	1) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานระบบบัญชีผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Passport) 2) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) 3) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) 4) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานเว็บไซต์ (e-Hosting) 5) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานเว็บล็อก (e-Weblog) 6) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานระบบขอสิทธิการใช้ซอฟต์แวร์ของมหาวิทยาลัย (e-Licensing) 7) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งานระบบปฏิทินการประชุม/สัมมนา (e-Calendar) 8) สนับสนุนการดำเนินงานสถานีวิทยุออนไลน์ของมหาวิทยาลัย (e-Radio) 9) สนับสนุนการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัย (e-Social Media) 10) สร้างศูนย์เชื่อมโยงบริการอัจฉริยะ (Smart Service center)

ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร				ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	มาตรการ
			3. พัฒนาระบบบริหารงานบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ	5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Digital Analytics)	5.2 พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	6) สนับสนุนการพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษา (e-Registration)

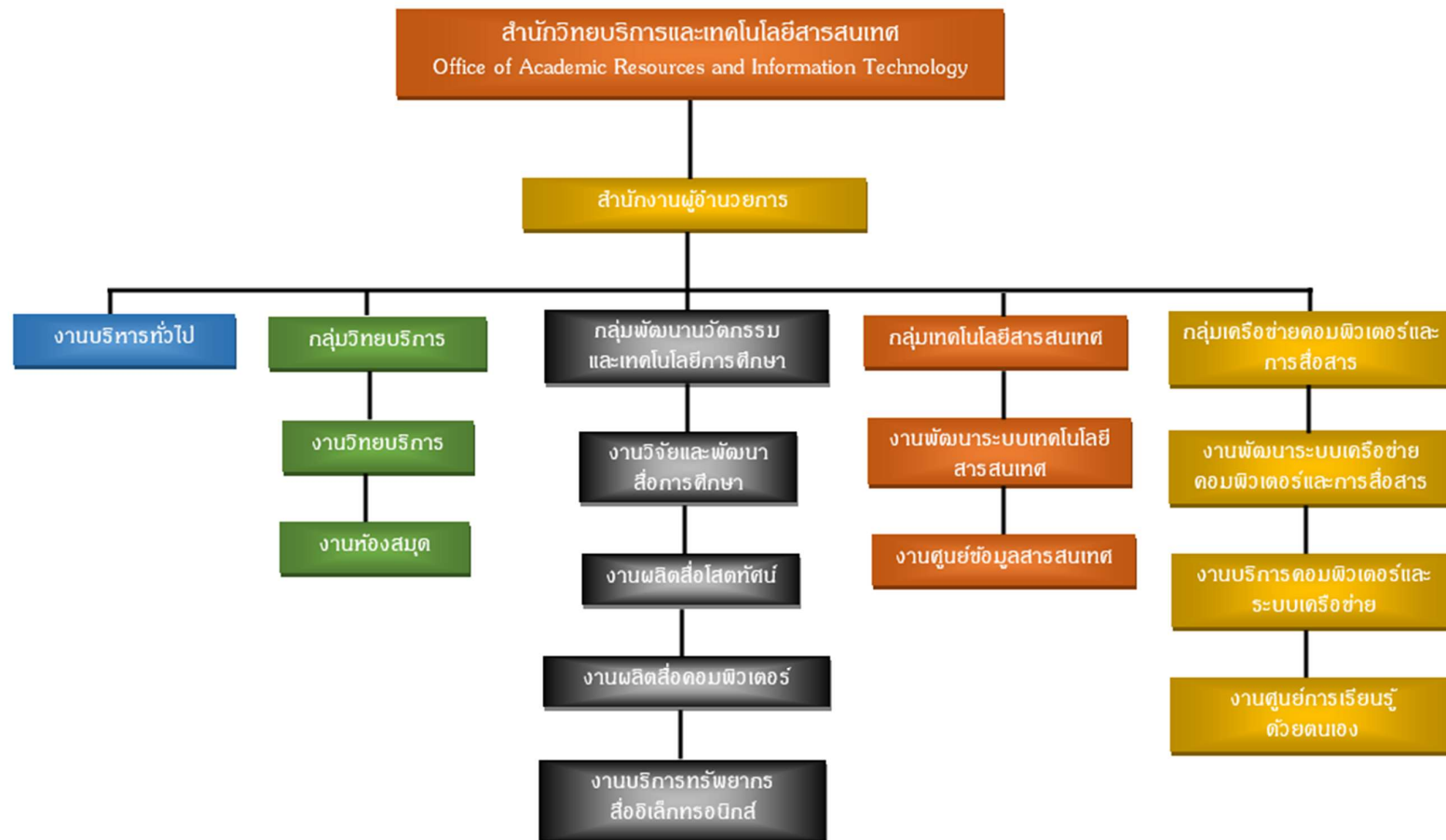
แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีสำนักงานอยู่ที่ไทเวสต์และมีศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 3 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพนิชัยการพระนคร และสาขาพระนครเหนือ

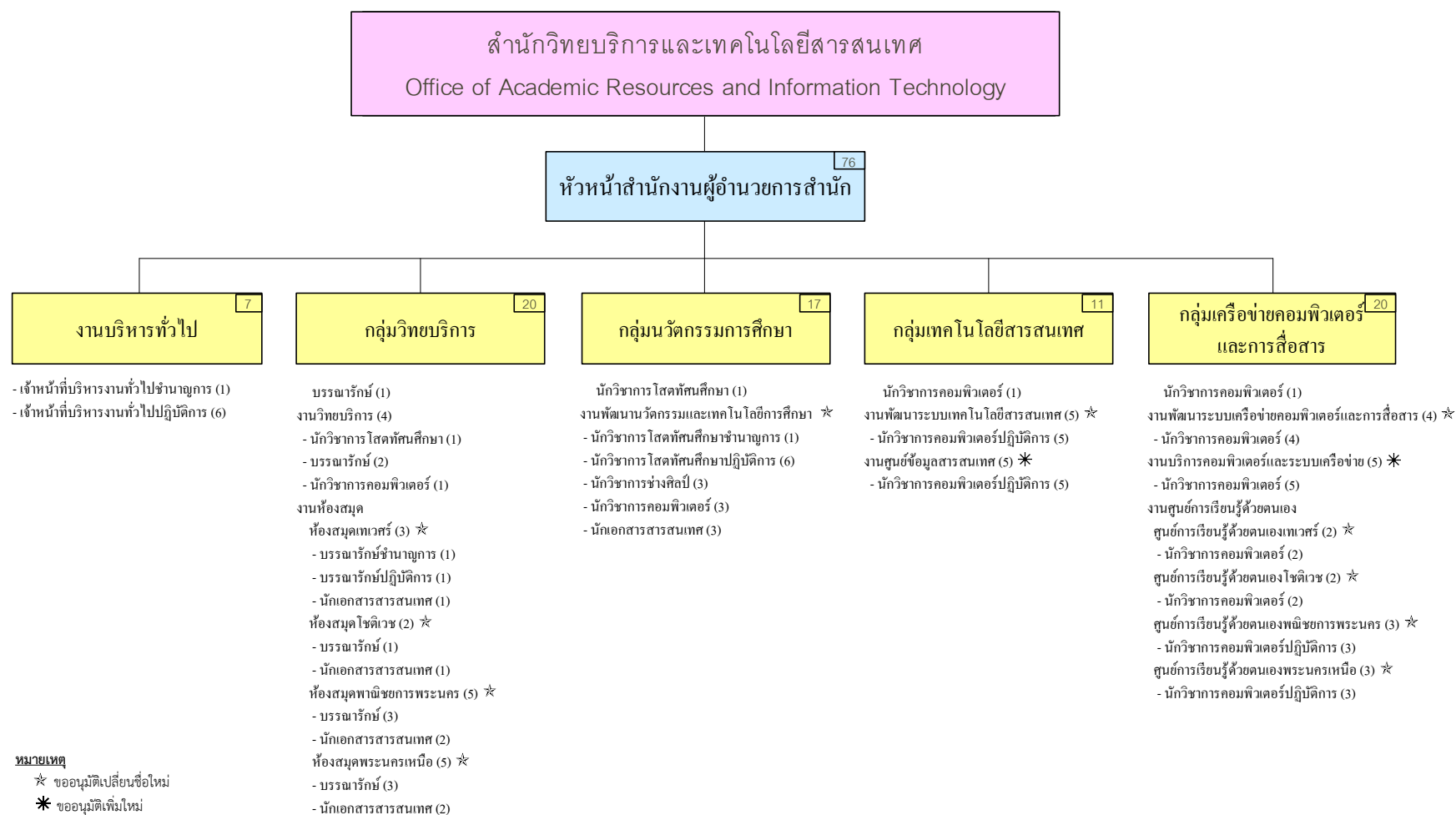


การบริหารจัดการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการบริหารจัดการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับสำนักทั้งนี้เพื่อความเป็นเอกภาพ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการโดยมีโครงสร้างดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนภูมิแสดงจำนวนอัตรากำลังและตำแหน่งตามโครงสร้างการแบ่งงาน ปีงบประมาณ 2555 – 2558



บทที่ 2

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดและหลักการ

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

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงสถานภาพการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน

1.มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ 5 ปี	1.การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษายังไม่ได้รับการส่งเสริมอย่างเป็นระบบ
2.มีทีมผู้บริหารที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงสามารถเชื่อมโยงพัฒนาการบริหารมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ	2.จำนวนบุคลากรด้าน ICT ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล
3.ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.พื้นที่บริการห้องสมุดและศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน
4.มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	4.จำนวนผู้ใช้งานฐานข้อมูล e-book มีน้อย
5.มีทีมบุคลากรที่มีศักยภาพในการพัฒนาซอฟต์แวร์และบริหารจัดการระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการขยายงานตามนโยบายมหาวิทยาลัยดิจิทัล	5.ระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่เอื้อต่อการบริหารจัดการ
6.มีระบบกล้องวงจรปิด IP Camera เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบมหาวิทยาลัย	6.นักศึกษาและบุคลากรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่คุ้มค่า
7.มีระบบโทรศัพท์แบบรวมศูนย์ส่งผลการลดต้นทุนการบริหารจัดการ	7. มีการละเมิดลิขสิทธิ์เนื้อหาในบทเรียนออนไลน์
8. มีห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์(e-Library) ให้บริการแก่นักศึกษาและ บุคลากร	8.การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวได้ทันส่งผลการใช้เทคโนโลยีได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
9. สามารถเข้าใช้ Reference Database และ e-Book ของเครือข่ายห้องสมุดระดับอุดมศึกษา	

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก

1. นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาลส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกภาคส่วนของประเทศ	1. มีมหาวิทยาลัยที่มีความก้าวหน้าและความแข็งแกร่งด้านเทคโนโลยีและการตลาดทำให้เกิดความเสียเปรียบด้านการแข่งขัน
2. การเติบโตของอุตสาหกรรมการสื่อสารแบบไร้สายและ Broadband เปิดโอกาสให้เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารได้ง่ายขึ้น	2. เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง
3. เทคโนโลยีใหม่ทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3. มีมหาวิทยาลัยออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศให้เลือกศึกษาได้มากขึ้น
4. การร่วมมือกันเป็นระบบเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศทำให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กัน	4. กฎระเบียบที่ยังยากซับซ้อนทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงาน
5. มีหน่วยงานระดับชาติดำเนินการและสนับสนุนนวัตกรรมด้าน ICT	5. ความเสี่ยงจากไวรัสคอมพิวเตอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย
6. การมีมาตรฐานเปิดจำนวนมากและการเปิดเผยรหัสการเขียนโปรแกรมทั่วไป	
7. มีการยอมรับการเรียนรู้ผ่าน e-Learning และการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย	

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

- ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุนส่งเสริมให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 5. วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาสถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

- ถือว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รับบริการทางการศึกษา และการที่ทราบความต้องการจะทำให้สถานศึกษาได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 6. นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้

- เนื่องจาก 5 ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานศึกษา และกิจกรรม 5 ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ

ขั้นตอนที่ 7. นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา

- เนื่องจากในการจัดการศึกษา 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 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการต่างๆ
 - 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

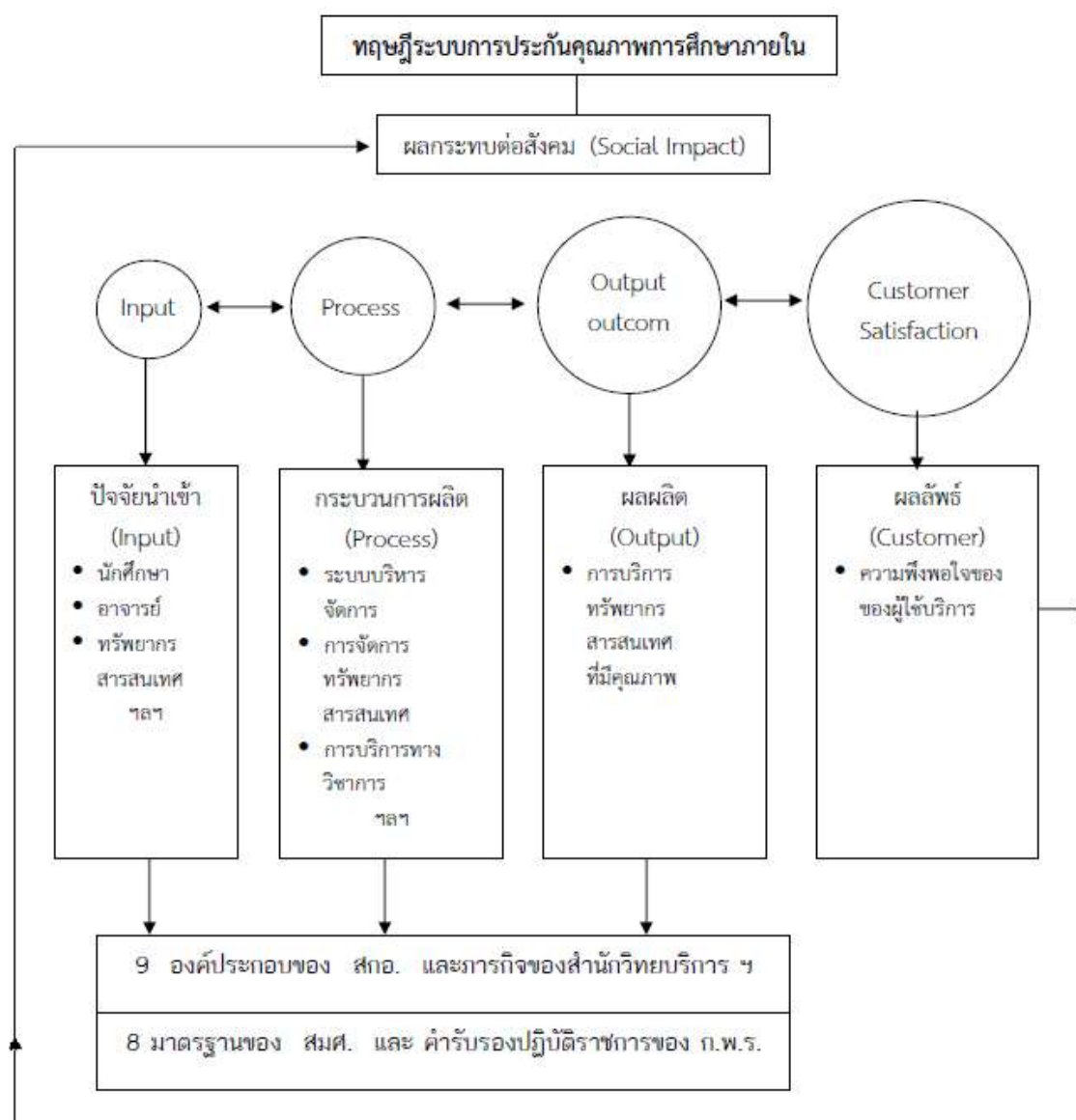
1. **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)** หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต 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

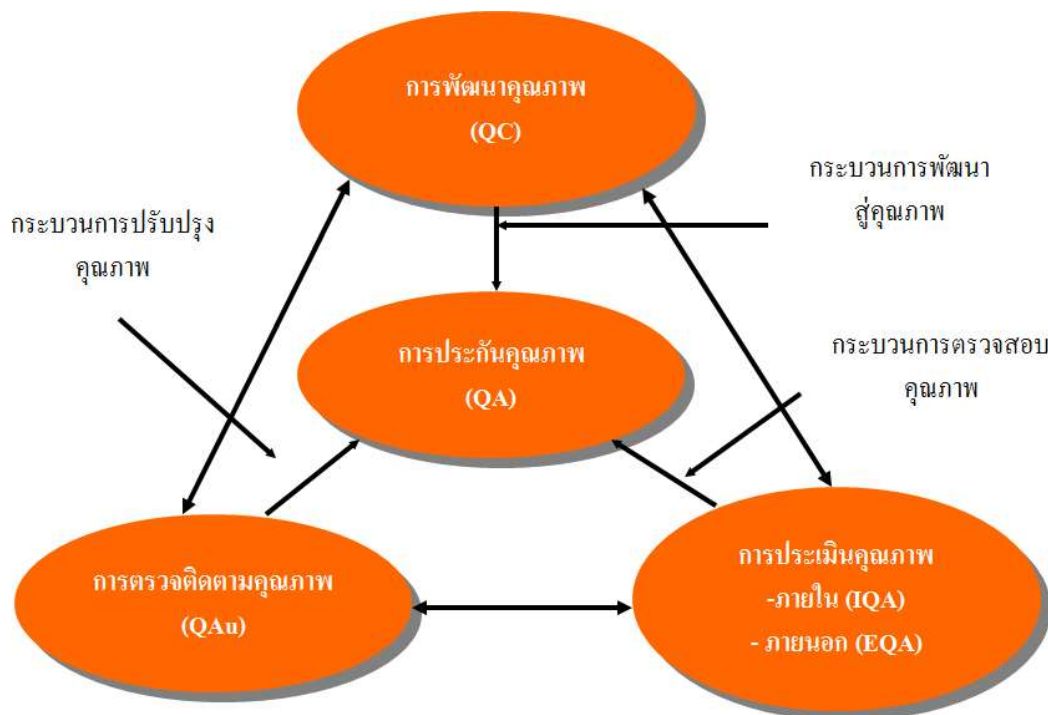
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของบุคลากร เป็นต้น การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-Study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External peer review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม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



จากแผนภูมิข้างต้นแสดงว่า ถ้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบจะส่งผลกระทบต่อสังคมได้รับประโยชน์จากกระบวนการผลิตของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ ฯ จึงมุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำวงจรการบริหารงานคุณภาพ หรือ PDCA มาใช้เป็นหลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่ง PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพประกอบด้วย

- | | |
|------------|---|
| P = Plan | คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น |
| D = Do | คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง |
| C = Check | คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด |
| A = Action | คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไปและเมื่อพิจารณากระบวนการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกัน 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) เพื่อบริการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระดับหลักสูตร มี 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การกำกับมาตรฐาน
2. บัณฑิต
3. นักศึกษา
4. อาจารย์
5. หลักสูตร การเรียน การสอน การประเมินผู้เรียน
6. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
7. องค์ประกอบตัวชี้วัด ก.พ.ร.

องค์ประกอบ ระดับคณะ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการวิชาการ
4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. การบริหารจัดการ

องค์ประกอบทั้ง 2 ระดับ รวมทั้งสิ้น 12 องค์ประกอบนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำเพียง 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบระดับหลักสูตร ข้อ 6 และองค์ประกอบระดับคณะ ข้อ 5

5) การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ดำเนินการให้มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานทุกปีการศึกษา โดยทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามกรอบแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อวิเคราะห์ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา การบริหารจัดการและการบริการในรอบปี โดยใช้ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันแรกของปีการศึกษาถึงวันสิ้นปีการศึกษา 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
 - องค์ประกอบที่ 1 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
 - องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
 - องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักการพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
 - องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักการบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
 - องค์ประกอบที่ 6 การกำกับติดตาม
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 อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร 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. หรือทีมมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้
 - 2.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.
 3. คณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย
 - 3.1 ควรมีกรรมการอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย
 - 3.2 เป็นผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือทีมมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้
 - 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 การให้ข้อมูลที่คณะผู้ประเมินต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น
- 5. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ**
1. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้ร่วมรับฟังคณะผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
 2. บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะผู้ประเมิน
 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 โดยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารภาควิชา คณะวิชา และหน่วยงานเทียบเท่าชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ภาควิชา คณะและหน่วยงานเทียบเท่าอาจพิจารณาให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะผู้ประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

บทที่ 4

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report = SAR) เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการรายงาน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยแสดงจุดแข็งหรือจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะมีคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัย แต่งตั้ง ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก 1 คน อาจารย์ในมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานต่าง ๆ 2-3 คน และมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดวันที่ให้หน่วยงานรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งได้จัดทำเป็นประจำทุกปี

ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

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

ส่วนประกอบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีส่วนประกอบสำคัญ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงระดับคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามภารกิจด้านต่าง ๆ
3. เพื่อกระตุ้นเตือนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาคุณภาพการดำเนินการ การบริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอันจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนาเงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมหาวิทยาลัยต้นสังกัด เครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ จำนวน 22 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1	ภารกิจหลักการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
องค์ประกอบที่ 2	ภารกิจหลักการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
องค์ประกอบที่ 3	ภารกิจหลักการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
องค์ประกอบที่ 4	ภารกิจหลักการพัฒนาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
องค์ประกอบที่ 5	ภารกิจหลักการบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
องค์ประกอบที่ 6	การกำกับติดตาม

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารที่สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านเทคโนโลยี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระดับความสำเร็จในการให้บริการในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูลอ้างอิงงานวิจัย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ระบบคลังข้อมูลปัญญา

องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักการพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนทางไกล

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักการบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งได้ภายในเวลาที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระยะเวลาในการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีภายในเวลาที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหาร

องค์ประกอบที่ 6 การกำกับติดตาม

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 การบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การประเมิน คุณภาพตามคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางการตัดสินผลการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมจำนวนทั้งหมด 2 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 2559 หมายถึง ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2559 ถึง 31 กรกฎาคม 2560 และปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560

**ตัวบ่งชี้/เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

องค์ประกอบที่ 1 ภาระกิจหลักการพัฒนาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผู้การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านเทคโนโลยี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารทั้งแบบมีสายและไร้สายให้มีประสิทธิภาพทันสมัย และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนในการพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่ายและการสื่อสาร
2. มีการกำหนดแผนงานบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายตามระยะเวลาที่กำหนด
3. มีการดำเนินงานตามแผนโดย มีการตรวจสอบ ตรวจจับ คุณภาพของการให้บริการ ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และบุคลากรตามแผนที่กำหนด
4. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระดับเกตเวย์มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97.5 ตามมาตรฐาน SLA ของสถานศึกษา
5. มีการสำรวจติดตามความต้องการการใช้งานระบบเครือข่ายทุกภาคการศึกษา
6. นำผลการสำรวจวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการใช้งานเครือข่ายตามผลสำรวจ
7. ร้อยละของการให้บริการระบบเครือข่ายในพื้นที่ปรับปรุงหรือจุดติดตั้งใหม่ดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพื้นที่ที่ได้รับร้องขอ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย ให้รองรับการบริการ และปริมาณการเพิ่มขึ้นของข้อมูล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย และห้องปฏิบัติการระบบเครือข่าย
2. มีการดำเนินงานตามแผนโดยมีการตรวจสอบ ทดสอบ คุณภาพเครื่องคอมพิวเตอร์คลัสเตอร์ และคุณภาพของการให้บริการของเครื่องคอมพิวเตอร์คลัสเตอร์ ตามแผนที่กำหนด
3. สามารถย้ายบริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขึ้นไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์คลัสเตอร์แม่ข่ายใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเสมือน (Virtualization) ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า ไม่น้อยกว่า 90%
4. คอมพิวเตอร์คลัสเตอร์มีความต่อเนื่องในการให้บริการ (SLA) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97.5 ตามมาตรฐาน SLA ของสถานศึกษา
5. มีการจัดตั้งไซต์สำรองเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพิกัดฉุกเฉิน โดยใช้เทคโนโลยีเสมือน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารคือการรักษาความลับของข้อมูลในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร การระบุตัวตนของผู้ใช้งานได้ รวมถึงการเก็บประวัติการใช้งานระบบเครือข่ายตาม พรบ.คอมพิวเตอร์ 2550

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการและนโยบายในการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
2. มีการบำรุงรักษาระบบความปลอดภัยในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามแผนที่กำหนด
3. มีการเก็บข้อมูลประวัติการใช้งานระบบเครือข่าย ตาม พรบ.คอมพิวเตอร์ 2550 ครอบคลุมทุกระบบสารสนเทศที่ทางมหาวิทยาลัยให้บริการ
4. มีนโยบายที่กำหนดให้มีระบบในการควบคุมการเข้า – ออก ห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายที่มีมาตรฐานไม่น้อยกว่า 3 ระดับชั้น ของบุคลากร และสามารถนับจำนวนคนเข้าออกได้
5. มีระบบการแจ้งเตือนสถานะอุปกรณ์และเข้าดำเนินการแก้ไขได้ภายใน 5 นาที

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : ระดับความสำเร็จในการให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระดับความสำเร็จในการให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access คือปริมาณการใช้งานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access ในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และงานวิจัยรวมถึงความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ต่อการให้บริการภายในศูนย์

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนและดำเนินการตามแผนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access
2. มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access ให้พร้อมบริการตลอดปีการศึกษาโดยมีระยะเวลาให้บริการรวมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ผ่านมา
3. มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ
5. มีการเพิ่มบริการหรือปรับปรุงการให้บริการเดิมที่มีอยู่ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access
6. มีระยะเวลาในการปิดศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อปรับปรุงระบบ หรือซ่อมแซมภายในทุกศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่เกิน 7 ครั้งใน 1 ปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : ระดับความสำเร็จในการให้บริการในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระดับความสำเร็จในการให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์คือให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง Smart Device ติดตั้งระบบ LAN ให้แก่ บุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนและดำเนินการตามแผนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์
2. มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ
3. มีผลการให้บริการติดตั้ง ซ่อมแซม และบำรุงสำเร็จใช้งานได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
4. มีการจัดทำคู่มือการจัดการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นไม่น้อยกว่า 12 เรื่องต่อ 1 ปีการศึกษา
5. ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหางานซ่อมไม่เกิน 2 ชั่วโมง ต่อ 1 งาน

องค์ประกอบที่ 2 ภาระกิจหลักการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาปรับปรุงและดูแลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และการดำเนินงานที่เป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนในการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
2. มีคู่มือหรือเอกสารประกอบการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาหรือปรับปรุงเสร็จตามกำหนดเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3 (จากระดับ 1-5) โดยประเด็นการประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย
 - ระบบสารสนเทศตรงตามความต้องการ
 - ข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
 - ระบบสารสนเทศใช้งานสะดวก ง่ายต่อการทำความเข้าใจ
5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 (จากการประเมินความพึงพอใจในข้อ 4)
6. ค่าเฉลี่ยการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นต่อเดือนภายในหนึ่งปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
7. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ 2.2 : ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลประกอบด้วยการป้องกันการกู้คืนจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบ และการมีระบบสำรองเพื่อใช้งานทดแทนเมื่อระบบเสียหายจนไม่สามารถให้บริการได้

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนและนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ
2. มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ
3. มีคณะกรรมการดูแลรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ
4. มีระบบป้องกันภายในระดับแอปพลิเคชันจากการถูกโจมตี ครอบคลุมทุกระบบสารสนเทศ
5. มีการสำรองข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล
6. มีระบบสารสนเทศสำรองเพื่อใช้งานทดแทนเมื่อระบบสารสนเทศหลักไม่สามารถให้บริการได้

ตัวบ่งชี้ 2.3 : ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศประกอบด้วย การใช้งานบัญชีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (RMUTP Passport) การใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของระบบสารสนเทศที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศดูแล

เกณฑ์การประเมิน

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบบันทึกการแก้ไขปัญหา การบริการ และการให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศ
2. กลุ่มงานมีการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเฉลี่ยภายในหนึ่งวันทำการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3 (จากระดับ 1-5) โดยระบบคอลเซ็นเตอร์
4. มีรายงานการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
5. รายงานให้ผู้บริหารทราบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
6. นำผลจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

องค์ประกอบที่ 3 ภาระกิจหลักงานการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวชี้วัด : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ คือสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น หนังสือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วารสารวิชาการ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณที่เพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัย โดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไก
2. มีการระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน
3. มีการประเมินกระบวนการ
4. มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม
6. มีแนวทางปฏิบัติที่ดี โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยัน และกรรมการผู้ตรวจประเมิน สามารถให้เหตุผลอธิบายการเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLIB มาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นหนังสือ ดูประวัติการยืม-คืน รวมทั้งสามารถยืมต่อผ่านระบบ OPAC ได้ตลอดเวลา ดังนั้น จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เพิ่มขึ้น ย่อมแสดงถึงการให้บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่า 250,000 ครั้ง	250,001- 260,000 ครั้ง	260,001 – 270,000 ครั้ง	270,001 – 280,000 ครั้ง	มากกว่า 280,001 ครั้ง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูลอ้างอิงงานวิจัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ฐานข้อมูลอ้างอิงงานวิจัย หมายถึง ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อ้างอิงงานวิจัยที่ สกอ.บอกรับให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำนวนทั้งสิ้น 13 ฐาน เช่น ABI//INFORM Complete, ProQuest Dissertation & Theses Global, IEE/IET Electronic Library (IEL) เป็นต้น เมื่อมีสถิติการเข้าใช้งานเพิ่มมากขึ้น ย่อมหมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ มีการค้นคว้าทางวิชาการจากฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่า 230,000 ครั้ง	230,001 – 240,000 ครั้ง	240,001 – 250,000 ครั้ง	250,001 – 260,000 ครั้ง	มากกว่า 260,001 ครั้ง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบคลังข้อมูลปัญญา

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระบบคลังปัญญา หมายถึง คลังเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ซึ่งเป็นคลังจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ ซึ่งจะรวมทั้งผลงานวิจัย วิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลเหล่านี้ เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า วิจัย เพิ่มเติมต่อยอด ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการ และเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับนานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่า 500 ครั้ง	501 - 550 ครั้ง	551 – 600 ครั้ง	601 - 650 ครั้ง	มากกว่า 651 ครั้ง

องค์ประกอบที่ 4 ภาระกิจหลักการพัฒนาวัตกรรมการและเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนทางไกล

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการเรียนรู้แบบทางไกลมีประสิทธิภาพอาจารย์และนักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ใกล้ชิด เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิดีโอสื่อการสอน การผลิตสื่อการเรียนการสอน การเรียนการสอนห้องอัจฉริยะ และ การเรียนการสอนของห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบ และกลไก ด้านการเรียนการสอนทางไกล
2. มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงานด้านการเรียนการสอนทางไกล
3. มีการประเมินผลกระบวนการ และมีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจาก ผลการเรียนการสอนทางไกล
4. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมของการเรียนการสอนทางไกล
5. มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการเรียนการสอนทางไกล โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยัน สามารถให้เหตุผลอธิบายการเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ชัดเจน
6. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

นโยบายหรือแผนการให้บริการทางด้านการส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น งานบันทึกภาพ บันทึกเสียง บันทึกวิดีโอ ผลิตสื่อวีดิทัศน์ งานถ่ายทอดสด งานควบคุมระบบเสียง และงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการกำหนดขั้นตอน การทำงาน การควบคุม รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีระบบ และกลไกเพื่อส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- มีการประเมินกระบวนการและมีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมของการส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยโดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยัน สามารถให้เหตุผล อธิบายการเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ชัดเจน
- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน

องค์ประกอบที่ 5 ภาระกิจหลักการบริหารจัดการสำนักงานผู้อำนวยการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ประเด็น	มีการดำเนินการ 2-3 ประเด็น	มีการดำเนินการ 4-5 ประเด็น	มีการดำเนินการ 6 ประเด็น	มีการดำเนินการ 7 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาคนอาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผลและมีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงาน
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งได้ภายในเวลาที่กำหนด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานสารบรรณ หมายถึง เอกสารที่ดำเนินการผ่านสารบรรณเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง/เจ้าของเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าของเรื่องเป็นผู้กำหนดซึ่งคำนึงถึงความสำคัญของเอกสาร เช่น ด่วนที่สุด ใช้เวลา 15 นาที ด่วน 20 นาที ทั่วไป 30 นาที (หลังจากที่ผู้บังคับบัญชาลงนามในเอกสารเรียบร้อยแล้ว) มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดส่งเอกสาร โดยใช้เวลามากำกับให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อให้เจ้าของเรื่องได้รับหนังสือตรงเวลาและถูกต้อง

เกณฑ์การประเมิน :

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
76-80	81-85	86-90	91-95	96-100

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนเอกสารที่จัดส่งได้ภายในเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนเอกสารที่ต้องจัดส่งทั้งหมด}} \times 100$$

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระยะเวลาในการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีภายในเวลาที่กำหนด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

เป็นการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ เพื่อให้วัสดุและครุภัณฑ์มีความถูกต้องตรงตามทะเบียนคุม สามารถตรวจสอบได้ภายในวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดประสิทธิภาพของการสำรวจ/ตรวจสอบพัสดุและครุภัณฑ์ให้ทันตามกำหนดระยะเวลา และเพื่อรายงานให้เป็นไปตามระเบียบของสตง. และกลุ่มตรวจสอบภายใน

เกณฑ์การประเมิน :

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบคุม และรายงานภายใน เวลาดำหนด	ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบคุม และรายงานก่อน เวลาดำหนด 5 วัน	ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบคุม และรายงานก่อน เวลาดำหนด 10 วัน	ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบคุม และรายงานก่อน เวลาดำหนด 15 วัน	ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบคุม และรายงานก่อน เวลาดำหนด 20 วัน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
76-80	81-85	86-90	91-95	96-100

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$$

องค์ประกอบที่ 6 การกำกับติดตาม

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ครบถ้วน 1 ประเด็น	ครบถ้วน 2-3 ประเด็น	ครบถ้วน 4-5 ประเด็น	ครบถ้วน 6-7 ประเด็น	ครบถ้วน 8 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน : ประเด็น

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนัก และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ครบถ้วน 1 ประเด็น	ครบถ้วน 2 ประเด็น	ครบถ้วน 3 ประเด็น	ครบถ้วน 4 ประเด็น	ครบถ้วน 5-6 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงภายใน โดยมีผู้บริหารและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนักร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทของสำนักสอดคล้องสนองต่อการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ครบถ้วน 1 ประเด็น	ครบถ้วน 2 ประเด็น	ครบถ้วน 3 ประเด็น	ครบถ้วน 4 ประเด็น	ครบถ้วน 5 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักอย่างน้อยครอบคลุมทุกพันธกิจ
2. กำหนดบุคลากรเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามพันธกิจหลักของสำนักอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ประเด็น	มีการดำเนินการ 2 ประเด็น	มีการดำเนินการ 3 ประเด็น	มีการดำเนินการ 4 ประเด็น	มีการดำเนินการ 5 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ และพัฒนาการของสำนัก ตั้งแต่ระดับงานและกลุ่ม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดย คณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสำนัก
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) ควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน ประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัย โดยเป็นรายงานที่มี ข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด 3) นำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสำนัก
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการ พัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้ บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนัก
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักและมี กิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ

บทที่ 5

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรมหาชนมีหน้าที่พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับประเมินให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแล กำหนดมาตรฐานและให้การรับรองมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ หรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมและจัดทำ รายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

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 7 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตมีคุณภาพ คิดเป็น ทำเป็น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งสามารถประกอบอาชีพ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

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 จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ

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) โดยให้แปลงปีงบประมาณเป็นปีการศึกษา

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



นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2559

	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	กลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	กลุ่มวิทยบริการ	กลุ่มนวัตกรรมการศึกษา
องค์ประกอบที่ 1 ภารกิจหลักงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร							
1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านเทคโนโลยี	3.6	3			✓		
1.2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย	3.6	3			✓		
1.3 ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	3.6	3			✓		
1.4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง Self Access	3.6	3			✓		
1.5 ระดับความสำเร็จในการให้บริการในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์	3.6	3			✓		
รวมองค์ประกอบที่ 1	18						
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักการพัฒนาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ							
2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ	6	3		✓			
2.2 ระดับความสำเร็จของการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	6	3		✓			
2.3 ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศ	6	3		✓			
รวมองค์ประกอบที่ 2	18						
องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักงานการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ							
3.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.5	3				✓	
3.2 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	4.5	3				✓	
3.3 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้เข้าใช้ฐานข้อมูลอ้างอิงงานวิจัย	4.5	3				✓	
3.4 ระดับความสำเร็จของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบคลังข้อมูลปัญญา	4.5	3				✓	
รวมองค์ประกอบที่ 3	18						
องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักการพัฒนาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีการศึกษา							
4.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนทางไกล	9	3					✓
4.2 ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย	9	3					✓

รวมองค์ประกอบที่ 4	18						
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลักการบริหารจัดการสำนักงานผู้อำนวยการ							
5.1 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน	3.6	3	✓				
5.2 ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งได้ภายในเวลาที่กำหนด	3.6	3	✓				
5.3 ระยะเวลาในการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีภายในเวลาที่กำหนด	3.6	3	✓				
5.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหาร	3.6	3	✓				
รวมองค์ประกอบที่ 5	18						
องค์ประกอบที่ 6 การกำกับติดตาม							
6.1 กระบวนการพัฒนาแผน	2.5	3	✓	✓	✓	✓	✓
6.2 การบริหารความเสี่ยง	2.5	3	✓	✓	✓	✓	✓
6.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้	2.5	3	✓	✓	✓	✓	✓
6.4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	2.5	3	✓	✓	✓	✓	✓
รวมองค์ประกอบที่ 6	10						
รวมทุกองค์ประกอบ	100						

.....
(นายธนวุฒิ นิลมนี)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นางสาวเพชรภรณ์ เพ็ชรแก้ว)
รองผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นายณพชัย ทิพย์ไกรลาศ)
รองผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนานวัตกรรม
และเทคโนโลยีการศึกษา

.....
(นางสาวอ้อยจริยา พลับจิ้น)
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก

คณะทำงานจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. นายธนาวุฒิ	นิลมณี	ประธานกรรมการ
2. นางสาวเพชรภรณ์	เพ็ชรแก้ว	รองประธานกรรมการ
3. นายนพชัย	ทิพย์ไกรลาศ	รองประธานกรรมการ
4. นางสาวอ้อยจรรยา	พลับจิ้น	กรรมการ
5. นางสุกัญญา	พิสิฐอมรชัย	กรรมการ
6. นางสาวธาร	สุเมธอริคม	กรรมการ
7. นายปาโมกษ์	รัตนตรัยภิบาล	กรรมการ
8. นายเขวลิต	สมบุญพัฒน์กิจ	กรรมการ
9. นายปฐมพงศ์	จำนงลาภ	กรรมการ
10. นายสมโภชน์	กุลธารารมณ	กรรมการ
11. นายเชวงศักดิ์	คงเกิด	กรรมการ
12. นายแสงสรรค์	ตินารักษ์	กรรมการ
13. นางสาวบัวระภา	กลยนิย์	กรรมการ
14. นางสาวโสภา	ไทยลา	กรรมการ
15. นายโยธิน	หนูแดง	กรรมการ
16. นางสาวธนาภา	โตเจริญ	กรรมการและเลขานุการ
17. นายนพณรจ	เนตรสกุลณี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
18. นายสาคร	พรหมจันทรา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ