



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2553
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตระหนักใน ความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2553 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 9 องค์กรประกอบ ซึ่งประกอบด้วย 22 องค์กรประกอบย่อย และ 50 ตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผศ.นิวัตร จารุวาระกุล
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9 มีนาคม 2554

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
การจัดการจัดการ	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	25
องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26
เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	28
ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	29
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	30
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด	38
องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา	49

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	54
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	56
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	57
องค์ประกอบที่ 8 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	65
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	66
บทที่ 5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก	
มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก	67
ภาคผนวก	
นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	71
นโยบาย/ตัวบ่งชี้ (KPI) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	75
ราชมงคลพระนคร	
คณะทำงานจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ประจำปี 2553 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	77
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 คือการพัฒนาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 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 องค์กรความรู้ต่าง 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)

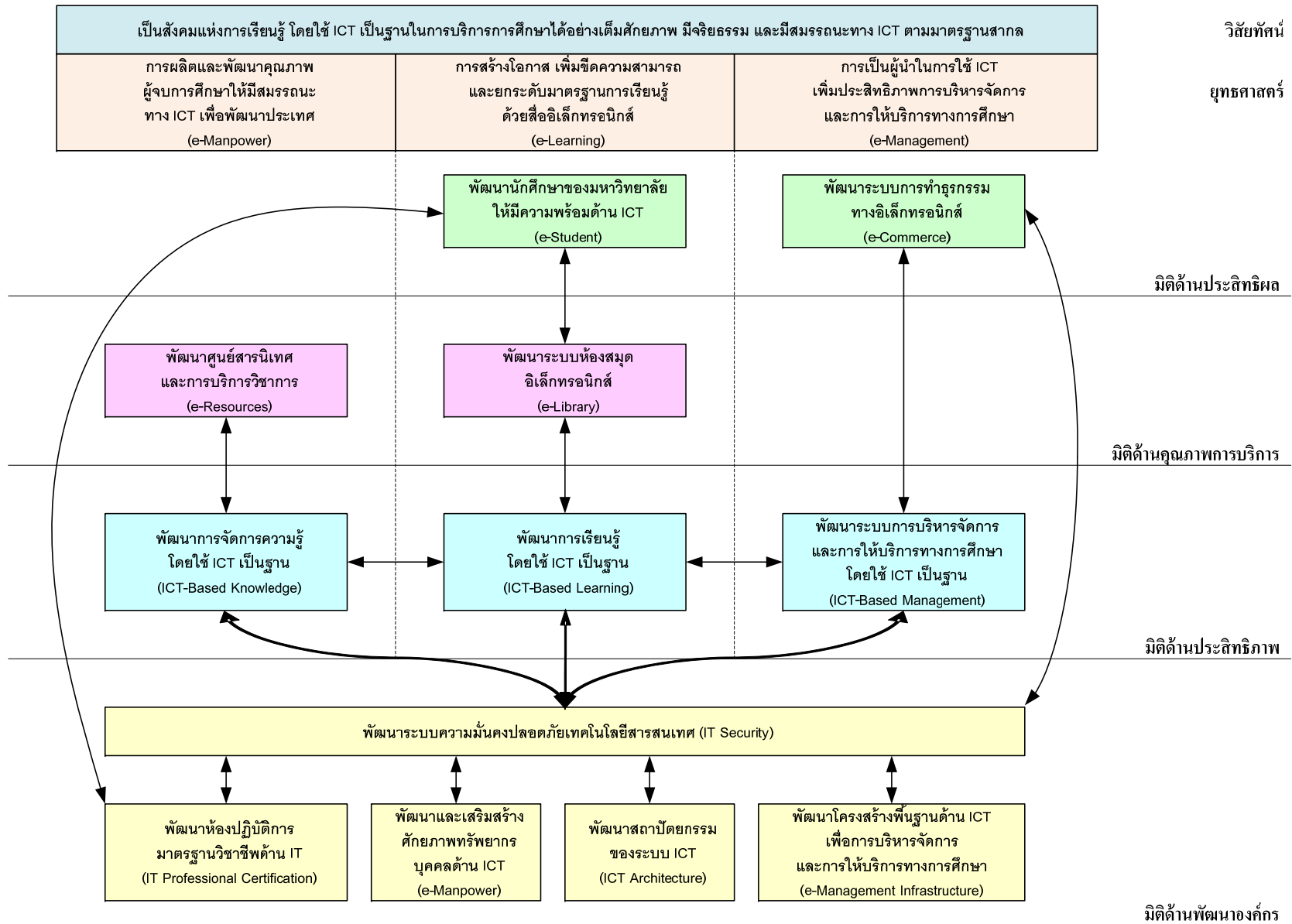
กลยุทธ์

- 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"> 1. พัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) 2. พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Learning) 3. พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge) 4. พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ (e-Resources)
ยุทธศาสตร์ที่ 2: (e-Management)	<ol style="list-style-type: none"> 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)
ยุทธศาสตร์ที่ 3: (e-Manpower)	<ol style="list-style-type: none"> 10. พัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความพร้อมด้าน ICT (e-Student) 11. พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (e-Manpower) 12. พัฒนาห้องปฏิบัติการมาตรฐานวิชาชีพด้าน IT (IT Professional Certification)

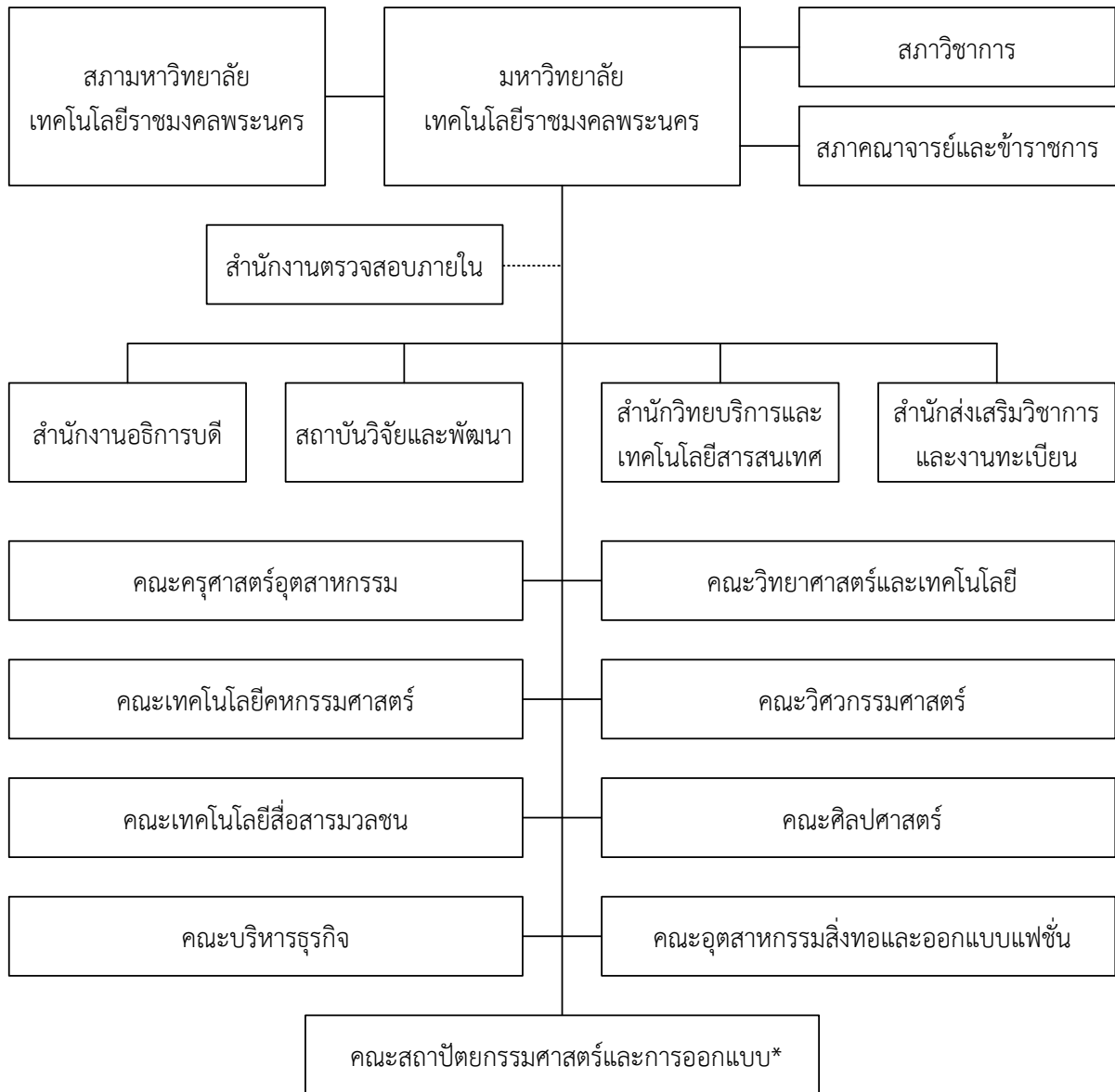
แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)



ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ							
ยุทธศาสตร์ชาติ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ยุทธศาสตร์ มทรพ.	กลยุทธ์/มาตรการ มทรพ.	กลยุทธ์/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบและคุณภาพชีวิต	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)		
				1.2.3 จัดทำห้องเรียนเสมือน	2. พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Learning) (ICT ประเทศ ข้อ1)		
				1.2.3 พัฒนาการเรียนรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน	3. พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge) (ICT ประเทศ ข้อ1)		
			1.3 บริหารจัดการเชิงรุก			1.2.5 จัดทำคลังความรู้	3. พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Knowledge) (ICT ประเทศ ข้อ1)
						1.2.5 พัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้ ICT เป็นฐาน	6. พัฒนาสถาปัตยกรรมของระบบ ICT (ICT Architecture) (ICT ประเทศ ข้อ4)
						1.3.1 สร้างเครือข่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	8. พัฒนาระบบการทำการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) (ICT ประเทศ ข้อ2)
						1.3.3 ปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง	9. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT-Based Management) (ICT ประเทศ ข้อ4)
						1.3.5 พัฒนาระบบสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร	5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management Infrastructure) (ICT ประเทศ ข้อ3)
						1.3.5 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา	7. พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) (ICT ประเทศ ข้อ2)
	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)	
2.2.5 จัดทำ Training Roadmap สำหรับสายสนับสนุน							
	2. พัฒนาสังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง	3. ให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง	3.1 ให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง	3.1.4 จัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ	4. พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ (e-Resources) (ICT ประเทศ ข้อ1)		
				3.1.4 พัฒนาศูนย์สารสนเทศและการบริการวิชาการ			

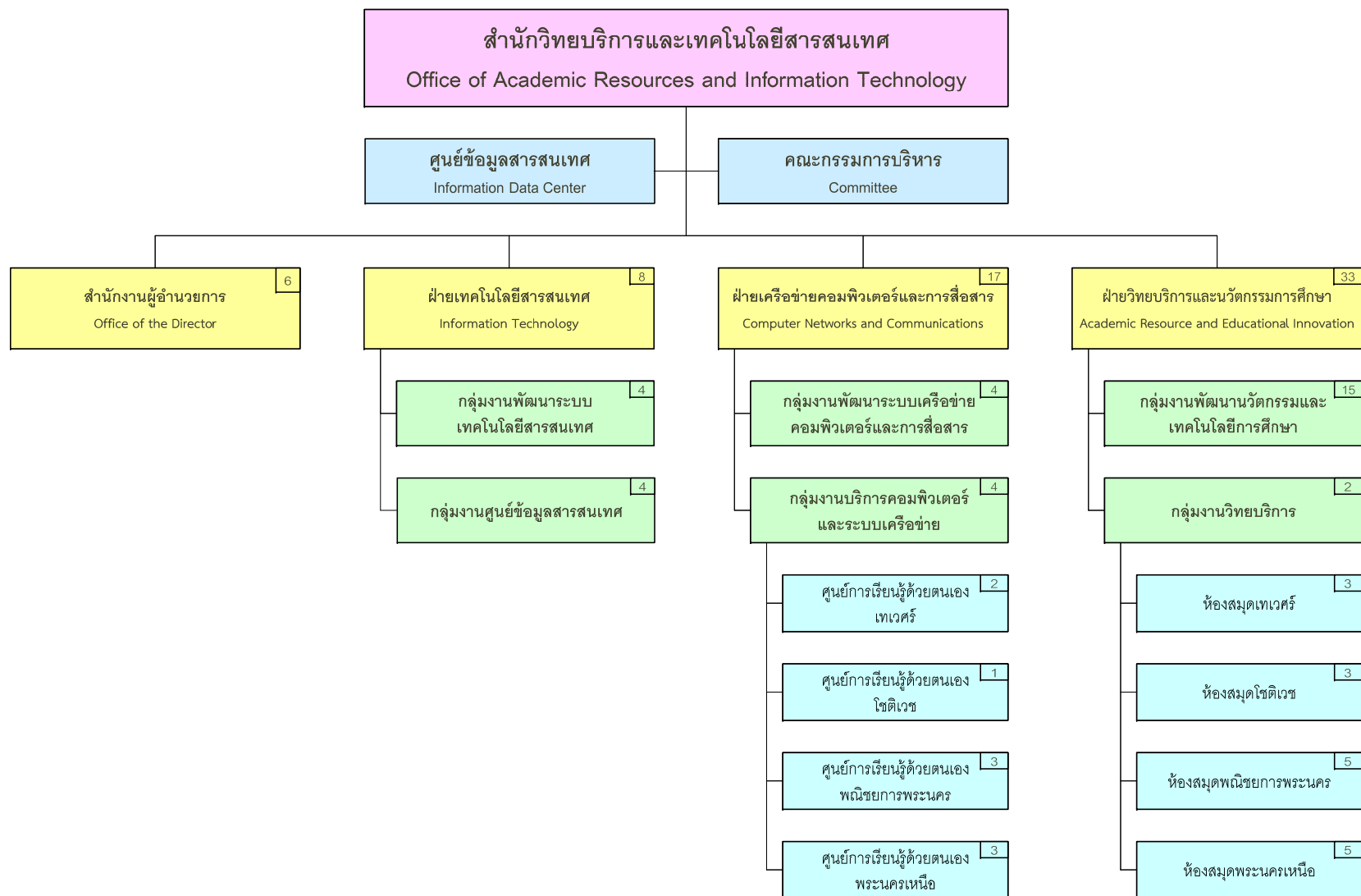
การบริหารจัดการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีสำนักงานอยู่ที่เทเวศร์และมีศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 3 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพณิชยการพระนคร และสาขาพระนครเหนือ

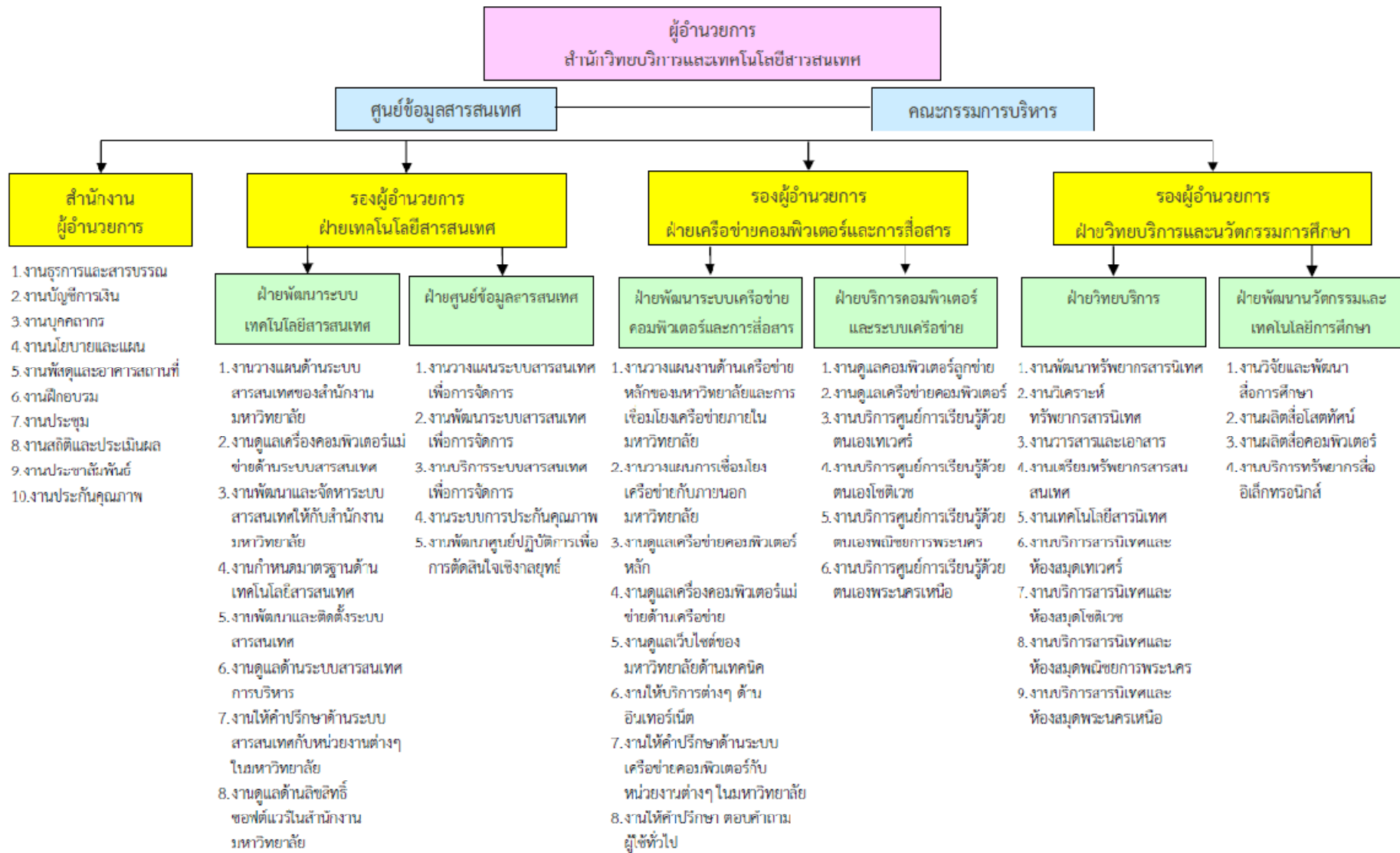


การบริหารจัดการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการบริหารจัดการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับสำนักทั้งนี้เพื่อความเป็นเอกภาพ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการโดยมีโครงสร้างดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



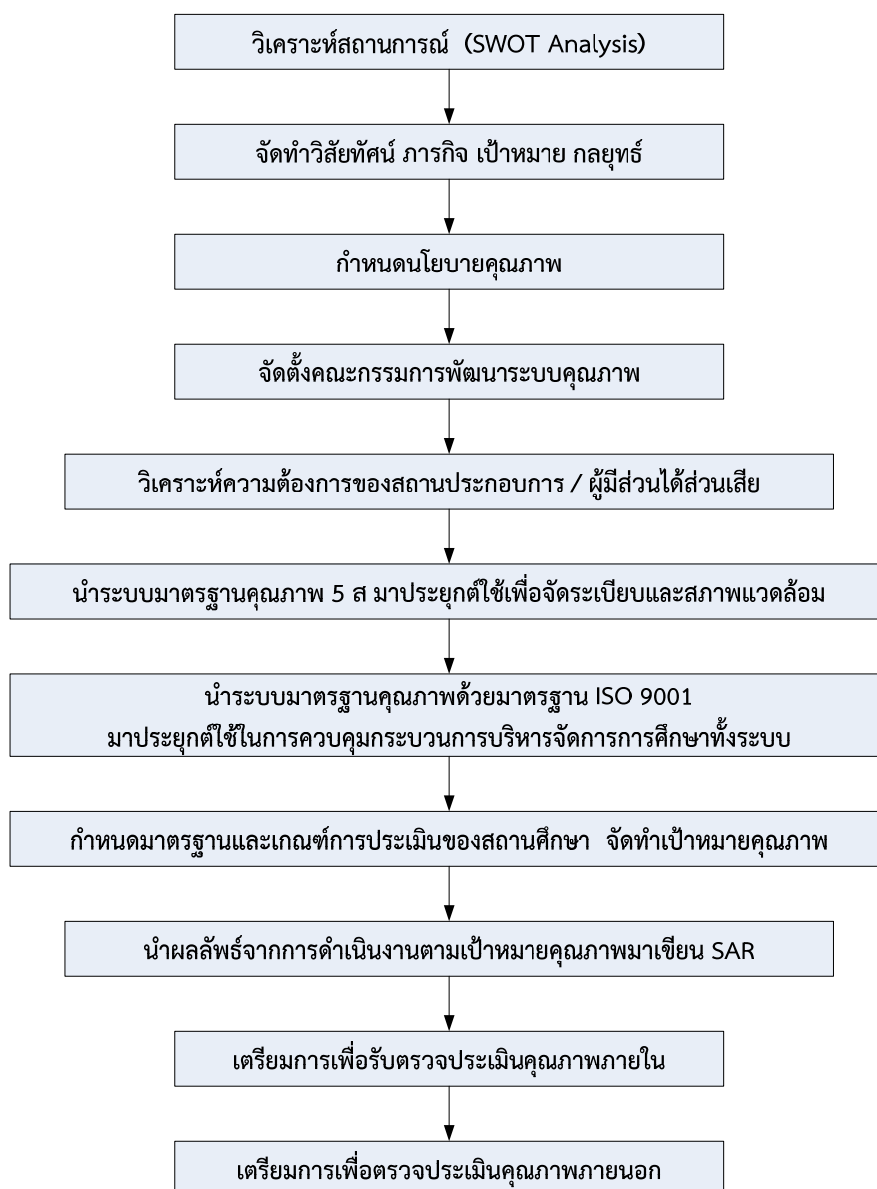
บทที่ 2

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 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่างๆ
 - 1.4 กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท
 - 1.5 กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
 - 1.6 กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
2. แต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
4. ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักวิทยบริการและหน่วยงานอื่น
5. พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบของแผนงานให้ชัดเจน
6. กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ
7. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

บทที่ 3

ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นิยามศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา

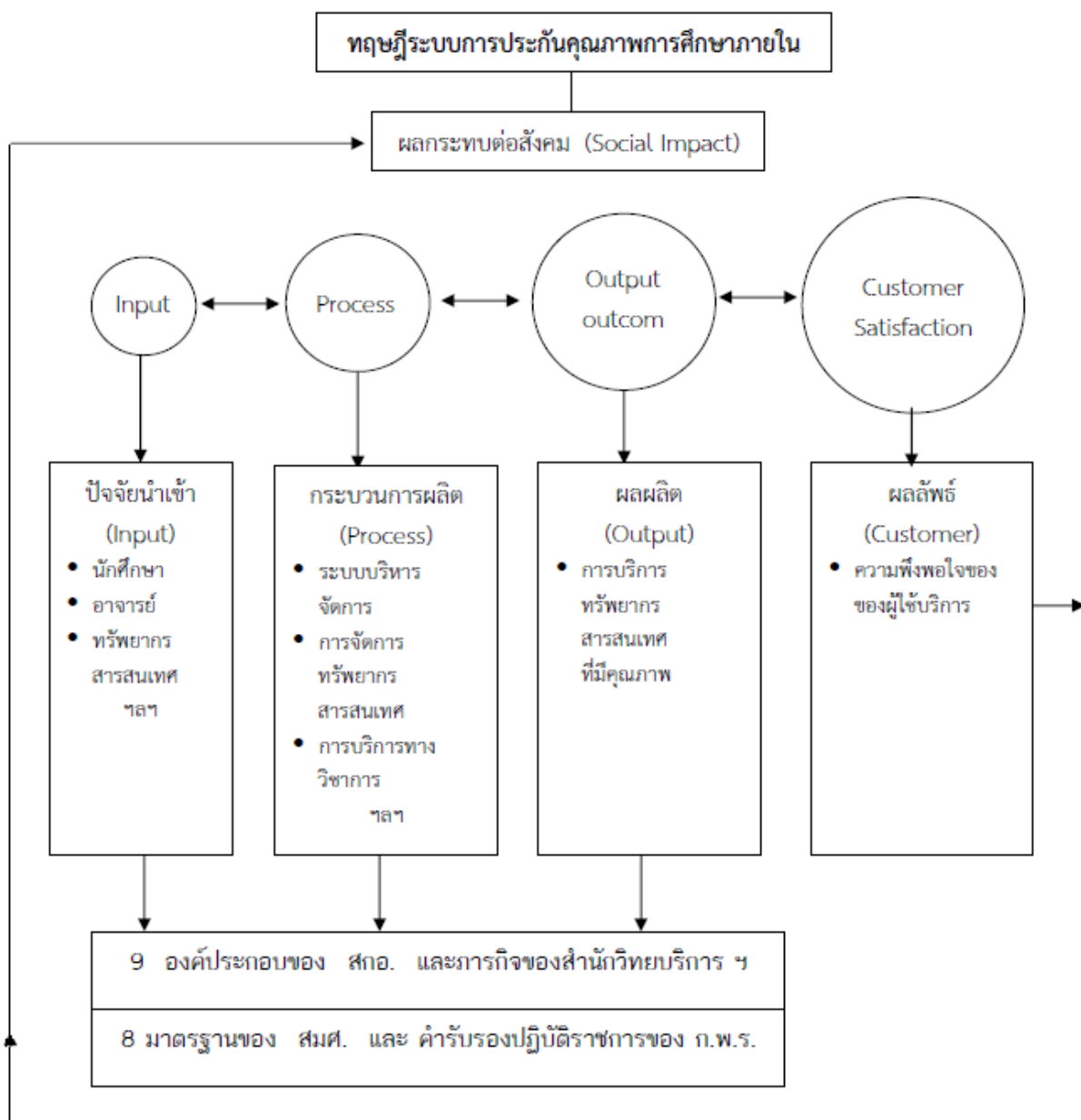
1. **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)** หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการ ในภารกิจหลักมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความ มั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต 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

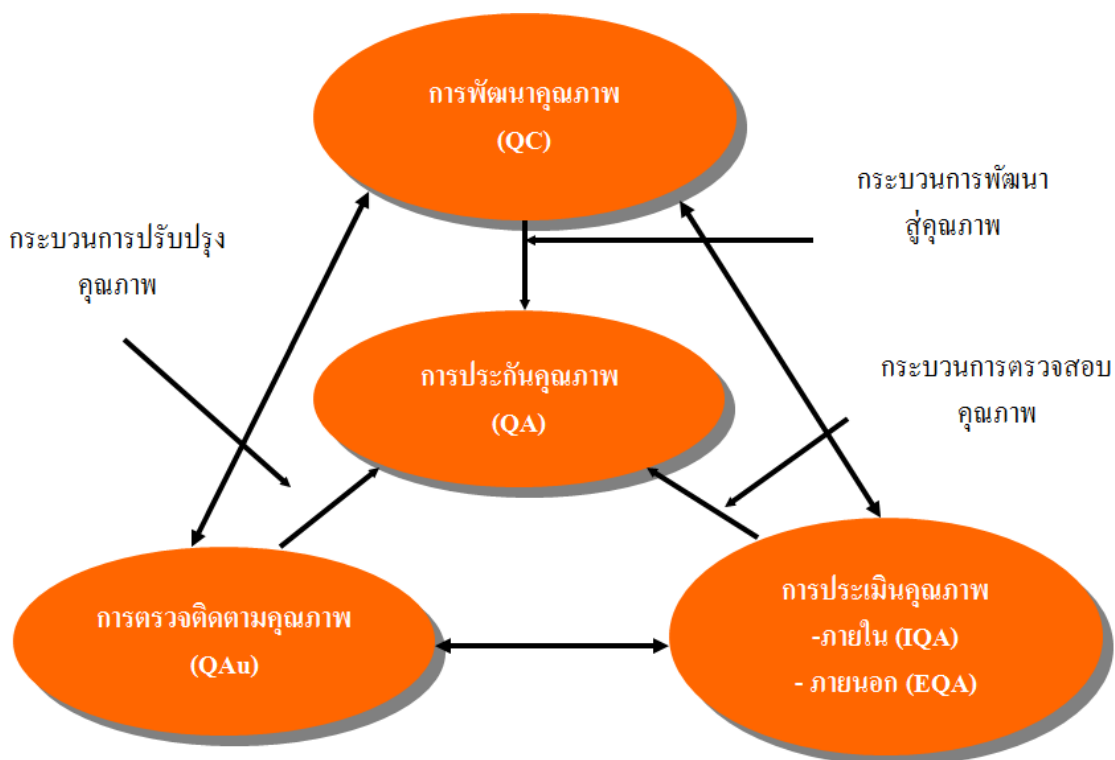
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของบุคลากร เป็นต้น การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-Study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External peer review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (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 เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไปและเมื่อพิจารณากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกัน ดังนี้



กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

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

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ คนให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา และตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเร่งรัดพัฒนาระบบการให้บริการทางวิชาการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลถึงศักยภาพโดยรวมของสำนักวิทยบริการฯ 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 สำนักวิทยบริการฯ ก็ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการ ซึ่งมหาวิทยาลัยแต่งตั้งมาประเมินและให้ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ 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 วัตถุประสงค์ 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. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้ร่วมรับฟังคณะผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
2. บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะผู้ประเมิน

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

6. การดำเนินการและหน่วยงานภายหลังจากการประเมินคุณภาพ

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 ของสำนักวิทยบริการ ฯ	←	→										
2	จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	←	→										
3	จัดวิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง			←	→								
4	ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในหน่วยงานอื่น	←											→
5	จัดเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน	←											→
6	ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร				←	→							
7	จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพการศึกษา	←											→

บทที่ 4

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

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

ส่วนประกอบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีส่วนประกอบสำคัญดังนี้

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 องค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และจุดแข็ง / อ่อนตามเกณฑ์ตัดสินแนวทางดำเนินงานต่อ
6. ส่วนสรุป เป็นการสรุปผลการประเมินเป็นรายองค์ประกอบและตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปจุดอ่อน / จุดแข็งและแนวทางแก้ไข / แนวทางเสริม เพื่อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
7. ภาคผนวก รวบรวมรายชื่อเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามหมายเลขเอกสารที่อ้างอิงไว้เรียงตามลำดับ แต่ละตัวชี้วัดและองค์ประกอบ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด เพื่อให้ ทราบระดับคุณภาพการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงระดับคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามภารกิจด้านต่าง ๆ
3. เพื่อกระตุ้นเตือนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาคุณภาพการดำเนินการ การบริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอันจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนาเงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมหาวิทยาลัยต้นสังกัด เครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

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 ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(4 องค์ประกอบย่อย 10 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด
(4 องค์ประกอบย่อย 13 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
(3 องค์ประกอบย่อย 9 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม
(2 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
(1 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
(11 องค์ประกอบย่อย 12 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 8 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
(1 ตัวบ่งชี้)
- องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
(1 ตัวบ่งชี้)

องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 2.1 ร้อยละของเส้นทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน
- 2.2 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย
- 2.3 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับภายนอก
- 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ

- 2.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษาด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร และการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการณมีงานทำของบัณฑิต
- 2.6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา

การพัฒนาระบบงานสารสนเทศ

- 2.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 2.8 จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่
- 2.9 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ

ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

- 2.10 ระดับความสำเร็จของความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

- 3.1 งบประมาณ ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

- 3.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ
- 3.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา

การบริการสารสนเทศ

- 3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด
- 3.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข
- 3.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม
- 3.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น
- 3.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว (One Stop Service)
- 3.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)
- 3.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)
- 3.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

- 3.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 3.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

- 4.1 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์
- 4.2 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์

การบริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

- 4.3 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand
- 4.4 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning
- 4.5 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่นำไปใช้เพื่อการเรียนการสอน
- 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4.7 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

- 4.8 จำนวนผู้ให้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

- 5.1 จำนวนกิจกรรม / โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม / ชุมชน
- 5.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

- 6.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

- 7.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
- 7.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

งบประมาณ

- 7.3 ร้อยละของงบดำเนินการของหน่วยงานต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

การพัฒนาบุคลากร

- 7.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- 7.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่องบดำเนินการของหน่วยงาน

การพัฒนาสถานที่ให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

- 7.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้
- 7.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน

การบริหารความเสี่ยง

7.8 การบริหารจัดการความเสี่ยง

การจัดการความรู้

7.9 การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

7.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

การประชาสัมพันธ์

7.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์

การวิจัยและพัฒนา

7.12 ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการ / ระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองและนำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพ

องค์ประกอบที่ 8 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

8.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

9.1 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การประเมิน คุณภาพตามคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางการตัดสิน ผลการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดคะแนนการประเมินแต่ละตัวบ่งชี้เป็นข้อละ 2 คะแนน รวมจำนวนทั้งหมด 50 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 2553 หมายถึง ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง 31 พฤษภาคม 2554 และปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2554

ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบาย :

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติรวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

- 1) มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบัน โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551 – 2554)
- 2) มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
- 3) มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- 4) มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
- 5) มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ
- 6) มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
- 7) มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
- 8) มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบย่อย โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ร้อยละของเส้นทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
70 %	75 %	80 %	85 %	90 %

คำอธิบาย :

ร้อยละของเส้นทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน หมายถึงเส้นทางของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งแบบมีสาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมไปถึงทุกอาคารภายในมหาวิทยาลัย ยกเว้นอาคารที่กำลังก่อสร้างหรือกำลังปรับปรุง

2.2 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย (ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนกลยุทธ์ ที่แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย
- ประเด็นที่ 2 มีแผนผังระบบเครือข่าย (Network Diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เป็นปัจจุบัน
- ประเด็นที่ 3 มีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น Internal Zone คือส่วนที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายภายใน และ DMZ (Demilitarized Zone) คือโซนที่อนุญาตให้เข้าถึงได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- ประเด็นที่ 4 มีเจ้าหน้าที่ หรือช่างเทคนิค หรือวิศวกร ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย
- ประเด็นที่ 5 มีระบบเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Monitoring) ภายในมหาวิทยาลัย

2.3 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับภายนอก (ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนกลยุทธ์ ที่แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการพัฒนาระบบเกตเวย์ (Gateway) ของเครือข่ายมหาวิทยาลัย
- ประเด็นที่ 2 มีแผนผังระบบเครือข่าย (Network Diagram) ที่เชื่อมต่อกับภายนอก โดยแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับภายนอกที่เป็นปัจจุบัน
- ประเด็นที่ 3 มีการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับภายนอก โดยแยกเป็น External Zone คือส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายภายนอกอย่างชัดเจน
- ประเด็นที่ 4 มีระบบหรืออุปกรณ์บริหารจัดการช่องสัญญาณทั้งขาเข้าและขาออก (Inbound และ Outbound)
- ประเด็นที่ 5 มีระบบเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Monitoring) ที่เชื่อมต่อกับภายนอก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการติดต่อสื่อสารทั้งขาเข้าและขาออก (Inbound และ Outbound)

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ต่ำกว่า 1.00	1.01-2.00	2.01-3.00	3.01-4.00	4.01-5.00

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้คุณภาพของการบริการ สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยจะพิจารณา 5 ประเด็นหลัก คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการขอรับบริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 5) ความพึงพอใจด้านความมีเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมิน ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมินรวมทุก
ครั้ง

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่ประเมิน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง :

กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกๆ 6 เดือน รวมการ
ประเมินตลอดปี จำนวน 2 ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.27 ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	4.02
2	4.52
ค่าเฉลี่ยรวมของทุกครั้งที่ประเมิน	4.27

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ

2.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษาด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร และการเงิน
อุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต (ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบาย :

เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีฐานข้อมูลในการนำมาใช้สนับสนุนการวางแผน พัฒนาการบริหารจัดการของ
สถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ หรือแผนปฏิบัติการและตามคำรับรองการปฏิบัติ
ราชการของสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบฐานข้อมูลนั้นต้องมีความถูกต้อง ครบคลุม ทันสมัย ตรงตามแบบ
มาตรฐานกลาง เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนสื่อสารและเชื่อมโยงกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษา หมายถึง การดำเนินการร่วมกันในการ
พัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษา ได้แก่ ข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา การเงิน
อุดมศึกษา และอื่นๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบข้อมูลจะรวมถึงความ
ถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งต่อระหว่างสถาบันอุดมศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

- ระบบฐานข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อบำรุงรักษาข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในเวลาที่ต้องการ
และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยระบบฐานข้อมูลที่ติดตั้งประกอบด้วยกำหนดระบบความปลอดภัยของ
ข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูล ระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับฐานข้อมูล

- การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ หมายถึง กระบวนการนำข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลของ
สถาบันอุดมศึกษาไปทำการศึกษา วิเคราะห์เพื่อสรุปเสนอแนะนโยบายเชิงลึก ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจ
ดำเนินนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องมีรายงานการศึกษา ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ หรือมีการนำผลของ
การศึกษาเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายหรือตัดสินใจเชิงนโยบายของ
สถาบันอุดมศึกษา

• การเผยแพร่ หมายการการร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการนำข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาประกอบกับข้อมูลและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยาลัยฯ นโยบาย รายงานผู้บริหาร รายงานของกรรมการสภาสถาบัน และรายการข้อมูลสารสนเทศอื่น ที่สำคัญและสามารถเปิดเผยได้ เสนอผ่านระบบเครือข่ายให้ประชาชนและสาธารณะ สามารถสืบค้นและรับทราบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ดำเนินการได้สำเร็จ ครอบคลุมในประเด็นที่ 1 และ 2

คะแนน 2 = ดำเนินการได้สำเร็จ ครอบคลุมในประเด็นที่ 1, 2 และ 3

คะแนน 3 = ดำเนินการได้สำเร็จ ครอบคลุมในประเด็นที่ 1, 2, 3 และ 4

คะแนน 4 = ดำเนินการได้สำเร็จ ครอบคลุมในประเด็นที่ 1, 2, 3, 4 และประเด็นอื่นอีก 2 ประเด็น

คะแนน 5 = ดำเนินการได้สำเร็จ ครอบคลุมทั้ง 7 ประเด็น

เกณฑ์มาตรฐาน :

ประเด็นที่ 1 สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา การเงินอุดมศึกษา ตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

ประเด็นที่ 2 สถาบันอุดมศึกษามีระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูล ให้เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

ประเด็นที่ 3 สถาบันอุดมศึกษาจัดส่งข้อมูลรายบุคคล นักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา และการเงินอุดมศึกษา รวมทั้งรายชื่อเว็บไซต์ที่เผยแพร่รายงานข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พร้อมรายชื่อคณะทำงานผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ตามประเด็นที่ 1) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ถูกต้องตามรูปแบบมาตรฐานกลาง ครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ทุกรายการข้อมูลในเวลาที่กำหนด

ประเด็นที่ 4 สถาบันอุดมศึกษามีการนำข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาประกอบกับข้อมูลและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษา ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ โดยเสนอผ่านระบบเครือข่ายร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อให้ประชาชนและสาธารณะ สามารถสืบค้นและรับทราบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ประเด็นที่ 5 สถาบันอุดมศึกษามีการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่จัดเก็บและนำส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวต้องสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการของผู้ใช้ข้อมูลระดับต่างๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นที่ 6 สถาบันอุดมศึกษาจัดทำรายงานการศึกษา / การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก จากข้อมูลที่จัดเก็บและนำส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน / การบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษา

ประเด็นที่ 7 สถาบันอุดมศึกษามีการนำผลของการศึกษา ข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์เสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายหรือตัดสินใจเชิงนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา

2.6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา
(ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบาย :

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศและคุณภาพของ Hardware และ Software โดยต้องออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลาสามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

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 :

- ประเด็นที่ 1 สถาบันอุดมศึกษามีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ หรือ แผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัย
- ประเด็นที่ 2 สถาบันอุดมศึกษาจัดทำหรือปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตาม กระบวนการที่สร้างคุณค่า อย่างน้อย 2 กระบวนการ
- ประเด็นที่ 3 สถาบันอุดมศึกษาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเหมาะสม
- ประเด็นที่ 4 สถาบันอุดมศึกษามีระบบการติดตาม ฝ้าระวัง และเตือนภัย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญ
- ประเด็นที่ 5 สถาบันอุดมศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาระบบงานสารสนเทศ

2.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ครบถ้วน 1 ข้อ	ครบถ้วน 2 ข้อ	ครบถ้วน 3 ข้อ	ครบถ้วน 4 ข้อ	ครบถ้วน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ประเด็นที่ 1 มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)

ประเด็นที่ 2 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ประเด็นที่ 3 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ประเด็นที่ 4 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ประเด็นที่ 5 มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

คำอธิบาย :

สถาบันควรมีการพัฒนาสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

2.8 จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1 ระบบงาน

คะแนน 2 = 2 ระบบงาน

คะแนน 3 = 3 ระบบงาน

คะแนน 4 = 4 ระบบงาน

คะแนน 5 = 5 ระบบงานขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ หมายถึง ระบบงานสารสนเทศเดิมที่มีอยู่แล้วและทำการปรับปรุงให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นกว่าเดิม หรือปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับกระบวนการที่มีการปรับเปลี่ยน หรือเป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

2.9 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ (เลือกมา 1 ระบบงาน)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

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

องค์ประกอบย่อย ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

2.10 ระดับความสำเร็จของความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ (ให้คะแนนตาม ระดับ ที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (CSO: Chief Security Officer)
- ประเด็นที่ 2 มีนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูลสารสนเทศ
- ประเด็นที่ 3 มีการเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ (Traffic Log) ของผู้ใช้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2550
- ประเด็นที่ 4 มีระบบสำรองและกู้ข้อมูลในยามฉุกเฉิน (Backup and Recovery)
- ประเด็นที่ 5 มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านการรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย

องค์ประกอบที่ 3 ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด

การให้บริการสารสนเทศมีคุณภาพนั้น มาจากการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งต้องจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า และพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากการจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศแล้ว การนำสารสนเทศสู่ผู้ใช้ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดก็เป็นเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งการพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ห้องสมุดจึงต้องมุ่งเน้นให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ เน้นการให้บริการเชิงรุก และการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่า 100 บาท

คะแนน 2 = 100-299 บาท

คะแนน 3 = 300-499 บาท

คะแนน 4 = 500-699 บาท

คะแนน 5 = 700 บาท ขึ้นไป

คำอธิบาย :

ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในรูปของตัวเงินทั้งจากงบประมาณแผ่นดิน และงบรายได้ หรือ งบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ที่ใช้สำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES)}}$$

ตัวอย่าง :

1. รวมจำนวนยอดการจัดซื้อของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เช่น ห้องสมุดดำเนินการจัดซื้อ

- สื่อสิ่งพิมพ์ 2,000,000 บาท

- สื่อโสตทัศน์ 50,000 บาท

รวมเป็นเงินงบประมาณในการจัดซื้อทั้งสิ้น 2,050,000 บาท

2. หาดด้วยจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES)

ตัวอย่างเช่น จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ปีการศึกษา 2553 ของมหาวิทยาลัยเท่ากับ 11,414.92

3. เพราะฉะนั้น งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่า จะได้งบประมาณเท่ากับ 179.59 บาท : คน ดังนี้ $2,050,000/11,414.92= 179.59$

องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

3.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ (วัน : รายการ)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = เวลาเฉลี่ยมากกว่า 16 วัน

คะแนน 2 = เวลาเฉลี่ย 14-16 วัน

คะแนน 3 = เวลาเฉลี่ย 11-13 วัน

คะแนน 4 = เวลาเฉลี่ย 8-10 วัน

คะแนน 5 = เวลาเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 วัน

คำอธิบาย :

เวลาเฉลี่ย นับตั้งแต่วันที่ห้องสมุดได้รับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละเล่ม/รายการ ผ่านขั้นตอนการลงทะเบียน การวิเคราะห์หมวดหมู่ จนถึงวันที่ทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการที่ชั้น ทั้งนี้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการทุกขั้นตอน จะต้องสืบค้นในฐานข้อมูลได้ และสามารถทราบสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ได้

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท

3.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา (ให้คะแนนตามระดับ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ในข้อ 1 - 2	มีการดำเนินการ ในข้อ 1 - 3	มีการดำเนินการ ในข้อ 1 - 4	มีการดำเนินการ ในข้อ 1 - 5	มีการดำเนินการ ครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ประเด็นที่ 1 มีนโยบายและมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูล

ประเด็นที่ 2 มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ 3 มีระบบการควบคุมการเข้าใช้ตามสิทธิของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

ประเด็นที่ 4 ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใช้นี้ต้องส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง

ประเด็นที่ 5 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล

ประเด็นที่ 6 มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมฐานข้อมูลหรือสารสนเทศให้ทันสมัย

องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ

3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1.00-1.50

คะแนน 2 = 1.51-2.50

คะแนน 3 = 2.51-3.50

คะแนน 4 = 3.51-4.50

คะแนน 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย :

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ให้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด เนื่องจากการให้บริการของห้องสมุดจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใดสามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยจะพิจารณา 5 ประเด็นหลัก คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมิน ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมินรวมทุก
ครั้ง

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกครั้งที่ประเมิน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกๆ 4 เดือน รวมการประเมินตลอดปี จำนวน 3 ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.11 ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.78
2	4.02
3	4.52
ค่าเฉลี่ยรวมของทุกครั้ง	4.11

3.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

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 :

ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้ใช้บริการเสนอให้ปรับปรุง และรายการประเมินที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 2.51 เทียบจากค่า 5 ระดับ)

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/รายการประเมินที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ห้องสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข}}{\text{ข้อร้องเรียนทั้งหมด}} * 100$$

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ ตู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ จำนวน 10 รายการ โดยห้องสมุดได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจำนวน 6 รายการ จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (จากการประเมินทุกครั้ง) พบว่ามีรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย (ต่ำกว่า 2.51) จำนวนรวม 8 รายการ (ที่ไม่ซ้ำกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ 10 รายการข้างต้น หากซ้ำกันให้นับครั้งเดียว) โดยห้องสมุดได้ดำเนินการแก้ไขรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยจำนวน 5 รายการ รวมจำนวนข้อร้องเรียน 18 รายการ สามารถแก้ไขได้ 11 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 61.1 ดังนี้

$$(6+5) \times 100 / (10+8) = 61.1$$

3.6 ปริมาณการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์เยี่ยม (รายการ : คน)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ปริมาณการเยี่ยม 1-10 รายการ

คะแนน 2 = ปริมาณการเยี่ยม 11-20 รายการ

คะแนน 3 = ปริมาณการเยี่ยม 21-30 รายการ

คะแนน 4 = ปริมาณการเยี่ยม 31-40 รายการ

คะแนน 5 = ปริมาณการเยี่ยมมากกว่าหรือเท่ากับ 41 รายการ

คำอธิบาย :

ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์เยี่ยม หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลระบบบริการเยี่ยม-คืน

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ให้ยืมผ่านระบบบริการเยี่ยม-คืน

ตัวอย่าง :

ในรอบปีการศึกษาที่ได้รับการประเมิน ห้องสมุดมีสมาชิกซึ่งมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10,000 คน และมีปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 400,000 รายการ ดังนั้นจึงมีปริมาณการยืมเท่ากับ 40 รายการต่อ 1 คน

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{สมาชิกซึ่งมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}$$

3.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 1

คะแนน 2 = ร้อยละ 1.00-2.99

คะแนน 3 = ร้อยละ 3.00-4.99

คะแนน 4 = ร้อยละ 5.00-6.99

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 7

คำอธิบาย :

ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีที่ผ่านมา มีหน่วยนับเป็นครั้งต่อคนต่อฐาน

ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดซื้อเอง หรือจัดซื้อในลักษณะภาคีความร่วมมือ หรือจัดซื้อโดยหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนกิจการให้บริการของห้องสมุด เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

สูตรในการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณ login เข้าใช้ในปีปัจจุบัน} - \text{ปริมาณ login เข้าใช้ในปีที่ผ่านมา}}{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา}} * 100$$

ตัวอย่าง :

ในปี พ.ศ. 2553 ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการ 8,000 คน จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 11 ฐาน มีผู้ใช้บริการฐานข้อมูลในปีดังกล่าวทั้งสิ้น 128,000 ครั้ง โดยเมื่อปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการ 6,500 คน และห้องสมุดจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10 ฐาน มีผู้ใช้บริการฐานข้อมูล 85,000 ครั้ง

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{(128000/(8000 \times 11) - (85000/(6500 \times 10))}{(85000/6500 \times 10)} * 100$$

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{(1.45 - 1.31)}{1.31} * 100$$

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = 10.69$$

3.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) (เลือกมา 1 บริการ)

(ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีการทบทวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน
- ประเด็นที่ 2 มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่
- ประเด็นที่ 3 มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบ
- ประเด็นที่ 4 มีการปรับเป็นระบบการทำงานประจำ
- ประเด็นที่ 5 มีการติดตามประเมินผล

คำอธิบาย :

บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) หมายถึง การพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน หรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และ/หรือการรวมบริการหลายๆ อย่างไว้ ณ ที่แห่งเดียวโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องผ่านกระบวนการ ที่มีการทบทวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบ มีการปรับเป็นระบบการทำงานประจำ และมีการติดตามประเมินผล

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดมีการทบทวน การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งปกติผู้ใช้บริการจะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามฯ เพื่อขอให้บรรณารักษ์สืบค้นรายชื่อบทความวารสารที่ต้องการ หลังจากได้รับรายชื่อบทความวารสารแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องไปค้นหาบทความวารสารที่ขึ้นวารสาร แล้วนำไปถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อทบทวนแล้วพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนประสบปัญหาในการค้นหาบทความวารสารจากชั้นบริการวารสาร อีกทั้งเสียเวลาในการนำบทความวารสารไปถ่ายเอกสารด้วยตนเองยังจุดบริการต่างๆ ห้องสมุดจึงได้มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ คือ รวมจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสำเนาบทความวารสารไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยนัดหมายเวลาให้ผู้ใช้บริการมารับบทความวารสารที่ต้องการ ได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามฯ หรือส่งไปให้ยังคณะ/หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะประสานงานกับผู้ใช้บริการวารสารให้ดำเนินการค้นหาบทความวารสาร และส่งไปถ่ายเอกสารให้

เมื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่และปรับเป็นระบบงานประจำแล้ว และห้องสมุดมีการติดตามประเมินผลให้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสบายและประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้บริการ หากดำเนินการได้ครบตามขั้นตอนเหล่านี้ จึงจะนับเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จำนวน 1 บริการ

3.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีการทบทวนบริการต่างๆ เพื่อจัดทำบริการเชิงรุก
- ประเด็นที่ 2 มีการออกแบบระบบบริการเชิงรุกขึ้นมาใหม่
- ประเด็นที่ 3 มีการดำเนินการตามระบบงานบริการเชิงรุกที่ออกแบบ
- ประเด็นที่ 4 มีการปรับระบบงานบริการเชิงรุกใหม่ให้เป็นระบบการทำงานประจำ
- ประเด็นที่ 5 มีการติดตามประเมินผล

คำอธิบาย :

บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือ บริการและกิจกรรมเสริมซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวอย่าง :

- 1) บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ถึงผู้ใช้บริการตามความสนใจ
- 2) หรือความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในรูปแบบการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำการส่งเอกสารฉบับพิมพ์
- 3) บริการนอกสถานที่ เช่น การทำบัตรสมาชิก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การฝึกอบรม การแนะนำบริการใหม่ การสาธิตวิธีการใช้ฐานข้อมูล การจัดนิทรรศการส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น
- 4) การแจ้งข่าวสารตามความสนใจหรือตามภารกิจของผู้ใช้บริการ เช่น การรวบรวมรายการเอกสารใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การแนะนำบริการใหม่ของห้องสมุด
- 5) การแจ้งข่าวสารเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ เช่น การส่ง SMS แจ้งเตือนให้มารับหนังสือจองหรือ การแจ้งเตือนกรณียังมีรายการค้างส่งหนังสือหรือส่งหนังสือเกินกำหนดเวลา ด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) โทรศัพท์ เป็นต้น
- 6) กิจกรรมสร้างความประทับใจผู้ใช้บริการ เช่น การจัดส่งของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ยอดนักอ่านประจำเดือน/ปีจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ฯลฯ

3.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) (เลือกมา 1 บริการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีการทบทวนการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการทำงาน
- ประเด็นที่ 2 ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นต้องใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา การเงินอุดมศึกษา หรือฐานข้อมูลอื่นที่เป็นข้อมูลของมหาวิทยาลัย อย่างน้อยหนึ่งฐานข้อมูล
- ประเด็นที่ 3 ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นต้องมีระบบการควบคุมการเข้าใช้ตามสิทธิของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม การระบุตัวบุคคล (Authentication) เพื่อยืนยันว่าบุคคลที่ติดต่อดังกล่าวเป็นบุคคลที่กล่าวอ้างถึงจริง
- ประเด็นที่ 4 ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นต้องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการและสร้างความโปร่งใส
- ประเด็นที่ 5 มีการติดตามประเมินผล

คำอธิบาย :

บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตัวอย่าง

- 1) การบริการตอบคำถามออนไลน์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทางเว็บบอร์ด, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, SMS, Chat เป็นต้น
- 2) การจัดนิทรรศการออนไลน์
- 3) การแนะนำการใช้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด
- 4) การจัดทำบทเรียนช่วยสอนออนไลน์ (Online Tutorial)
- 5) การแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด
- 6) การจัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ประเภทต่างๆ เช่น การขอใช้บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) การขอหมายเลข ISBN เป็นต้น ซึ่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้ ถ้ามีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกันให้นับเป็น 1 บริการ
- 7) การให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในลักษณะ Meta Search คำค้น 1 คำค้น สามารถค้นได้จากฐานข้อมูลต่างๆ

3.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = จำนวน 1-499 บาท

คะแนน 2 = จำนวน 500-999 บาท

คะแนน 3 = จำนวน 1,000-1,499 บาท

คะแนน 4 = จำนวน 1,500-1,999 บาท

คะแนน 5 = จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท

คำอธิบาย :

ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในรูปของตัวเงินที่ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ทั้งนี้รวมถึงเงินเดือนและค่าจ้างบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ค่าสาธารณูปโภค ค่าเสื่อม และค่าใช้จ่ายสอยต่างๆ (แต่ไม่รวมค่าใช้จ่ายในงบลงทุน เช่นค่าครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง) ไม่ว่า ตัวเงินค่าใช้จ่ายนั้นจะมาจากแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินนอกงบประมาณ และไม่ว่าการตั้งงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายนั้นๆ จะอยู่ภายใต้หน่วยงานใด

นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนตามเกณฑ์

จำนวนหน่วยกิตมาตรฐานของการลงทะเบียน คำนวณจากจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า รวบรวมหลังจากนักศึกษาลงทะเบียนแล้วเสร็จ 1 เดือน ของแต่ละภาคการศึกษา โดยเฉลี่ยทั้ง 2 ภาคการศึกษา

ระบบทวิภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 36 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (18 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)

- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งโครงการปกติและโครงการภาค พิเศษ : ลงทะเบียน 24 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (12 หน่วยกิตต่อภาค การศึกษาปกติ)

ระบบไตรภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 39 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (13 หน่วยกิตต่อภาคเรียนการศึกษา)

- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลงทะเบียนเรียน 27 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (9 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)

หน่วยกิตนักศึกษา (Student Credit Hours : SCH) หมายถึง ผลรวมของผลคูณระหว่างจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกับจำนวนหน่วยกิตแต่ละรายวิชาที่เปิดสอนทุกรายวิชา (ระดับกลุ่มสาขาและระดับสถาบัน)

ขั้นตอนการคำนวณค่า FTES มีดังนี้

1) คำนวณค่า หน่วยกิตนักศึกษา (SCH) โดยใช้สูตรดังนี้

$$SCH = \sum NiCi$$

เมื่อ Ni = จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในวิชาที่ i

Ci = จำนวนหน่วยกิตของวิชาที่ i

2) คำนวณค่านักศึกษาเต็มเวลา (FTES) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$FTES = \frac{SCH}{\text{จำนวนหน่วยกิตเฉลี่ยต่อปีการศึกษาของหลักสูตรในระดับปริญญาชั้นๆ}}$$

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า}}$$

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

3.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 45

คะแนน 2 = ร้อยละ 46-60

คะแนน 3 = ร้อยละ 61-75

คะแนน 4 = ร้อยละ 76-90

คะแนน 5 = มากกว่าร้อยละ 90

คำอธิบาย :

กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การสาธิต การอบรม และการบรรยายเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้รู้ใฝ่เรียนตลอดชีวิต เป็นต้น

ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเต็มเวลาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น

เป้าหมาย หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในแผนของแต่ละกิจกรรม

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่ร่วมกิจกรรมเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมในปีที่ประเมิน}} * 100$$

ตัวอย่าง :

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยรวมทุกกิจกรรม/โครงการ เช่น ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 5 รายการ แต่ละรายการกำหนดจำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วม และมีผู้เข้าร่วมจริง ค่าเฉลี่ยที่ได้การคำนวณคิดเป็นร้อยละ 76.70 ในกรณีที่ห้องสมุดจัดเฉพาะรายการที่ 1 จะคำนวณได้เป็นร้อยละ 80

กิจกรรม/ โครงการ	เป้าหมายตามแผน (คน)	เข้าร่วมจริง (คน)	ร้อยละ	เข้าร่วม >=80 % (คน)	ร้อยละ (เทียบเป้าหมายตามแผน)
1	50	45	90.00	40	80.00
2	70	60	85.71	56	80.00
3	120	89	74.17	82	68.33
4	300	300	100.00	250	83.33
5	35	15	42.86	13	37.14
รวม	575	509	88.52	441	76.70

3.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1.00-1.50

คะแนน 2 = 1.51-2.50

คะแนน 3 = 2.51-3.50

คะแนน 4 = 3.51-4.50

คะแนน 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย :

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของ
ผู้บริการต่อกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เข้าร่วม

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการและมีการประเมินความ
พึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกิจกรรม/โครงการ}}{\text{จำนวนกิจกรรม/โครงการทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 2 รายการ แต่ละรายการมีผลการประเมินความ
พึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.25 ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	4.00
2	4.50
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	4.25

องค์ประกอบที่ 4 ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

องค์ประกอบย่อย การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

4.1 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 50 ตอน

คะแนน 2 = 51 - 60 ตอน

คะแนน 3 = 61 - 70 ตอน

คะแนน 4 = 71 - 80 ตอน

คะแนน 5 = 81 ตอนขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ หมายถึงจำนวนสื่อ Video On Demand ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ โดยนับเป็นจำนวนตอนรวมของสื่อที่ผลิตทั้งหมด ที่ผลิตขึ้นใหม่ในปีการศึกษานั้นๆ

4.2 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 10 วิชา

คะแนน 2 = 11 - 13 วิชา

คะแนน 3 = 14 - 16 วิชา

คะแนน 4 = 17 - 19 วิชา

คะแนน 5 = 20 วิชาขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ หมายถึงจำนวนบทเรียนแบบ e-Learning ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์ โดยนับเป็นจำนวนวิชาที่ผลิตทั้งหมด ที่ผลิตขึ้นใหม่ในปีการศึกษานั้นๆ

องค์ประกอบย่อย การบริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

4.3 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 7,000 ครั้งการเข้าใช้

คะแนน 2 = 7,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 3 = 8,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 4 = 9,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 5 = 10,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand หมายถึงผลรวมของจำนวนครั้งการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ทุกตอนรวมกัน

4.4 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 7,000 ครั้งการเข้าใช้

คะแนน 2 = 7,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 3 = 8,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 4 = 9,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คะแนน 5 = 10,000 ครั้งการเข้าใช้ขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning หมายถึงผลรวมของจำนวนครั้งการเข้าใช้บทเรียน e-Learning ทุกวิชารวมกัน

4.5 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่นำไปใช้เพื่อการเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 10 วิชา

คะแนน 2 = 11 – 13 วิชา

คะแนน 3 = 14 – 16 วิชา

คะแนน 4 = 17 – 19 วิชา

คะแนน 5 = 20 วิชาขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่นำไปใช้เพื่อการเรียนการสอน หมายถึงจำนวนบทเรียนแบบ e-Learning ที่นำไปใช้ในการเรียนการสอน โดยนับเฉพาะวิชาที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนจริงเท่านั้น

4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1.00-1.50

คะแนน 2 = 1.51-2.50

คะแนน 3 = 2.51-3.50

คะแนน 4 = 3.51-4.50

คะแนน 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย :

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้จากระบบบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกระบบรวมกัน

กรณีที่มีระบบบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์หลายระบบ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทุกระบบรวมกัน

สูตรในการคำนวณ

ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกระบบ

จำนวนระบบบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่าง :

มีระบบบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์สองระบบ ได้แก่ วีดีโอสื่อการสอน และระบบการเรียนการสอนออนไลน์ แต่ละระบบมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.25 ดังนี้

ระบบบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
วีดีโอสื่อการสอน	4.00
ระบบการเรียนการสอนออนไลน์	4.50
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	4.25

4.7 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 50 ตอน

คะแนน 2 = 51 - 60 ตอน

คะแนน 3 = 61 - 70 ตอน

คะแนน 4 = 71 - 80 ตอน

คะแนน 5 = 81 ตอนขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์ หมายถึงจำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์ในปีการศึกษานั้นๆ

องค์ประกอบย่อย การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

4.8 จำนวนผู้ให้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = ต่ำกว่า 20 คน

คะแนน 2 = 20 คนขึ้นไป

คะแนน 3 = 30 คนขึ้นไป

คะแนน 4 = 40 คนขึ้นไป

คะแนน 5 = 50 คนขึ้นไป

คำอธิบาย :

จำนวนผู้ให้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1.00-1.50

คะแนน 2 = 1.51-2.50

คะแนน 3 = 2.51-3.50

คะแนน 4 = 3.51-4.50

คะแนน 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย :

ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ให้บริการต่อกิจกรรมการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าร่วม

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการและมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

สูตรในการคำนวณ :

ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกิจกรรม/โครงการ

จำนวนกิจกรรม/โครงการทั้งหมดในปีที่ประเมิน

ตัวอย่าง :

มีการจัดโครงการฝึกอบรมด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอดปีที่ประเมินรวม 5 โครงการ แต่โครงการมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 3.61 ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.45
2	2.56
3	4.00
4	4.59
5	3.47
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	3.61

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7.1 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

7.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม / ชุมชน
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = 1.00-1.50

คะแนน 2 = 1.51-2.50

คะแนน 3 = 2.51-3.50

คะแนน 4 = 3.51-4.50

คะแนน 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย :

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของ
ผู้ให้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพ

ตัวอย่าง :

หน่วยงานจัดกิจกรรม / โครงการตลอดปีประเมินรวม 5 รายการ แต่ละรายการมีผลการประเมิน
ความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 3.61 ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.45
2	2.56
3	4.00
4	4.59
5	3.47
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	3.61

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การอนุรักษ์ สืบสานพัฒนาและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ผ่านระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น ตามบริบทของมหาวิทยาลัย อันเป็นรากฐานของการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

6.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

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 :

- ประเด็นที่ 1 มีแผนหรือโครงการเพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูลท้องถิ่น หรือ อนุรักษ์ เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาไทย
- ประเด็นที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนหรือโครงการในข้อ 1 ครบถ้วน
- ประเด็นที่ 3 มีระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- ประเด็นที่ 4 มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาไทย
- ประเด็นที่ 5 มีการประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงเพื่อพัฒนา

คำอธิบาย :

ระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่น หมายถึง กระบวนการดำเนินการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ นำเสนอ และให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ การเผยแพร่ หมายถึง การนำผลงานเสนอในรูปแบบของสื่อประเภทต่างๆ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

การบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณที่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการจัดการความรู้ มีการวิจัย และใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

7.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน
- 2) มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
- 4) มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล
- 5) มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

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

องค์ประกอบย่อย งบประมาณ

7.3 ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย การบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณที่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการจัดการความรู้ มีการวิจัย และใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

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 ทั้งนี้ ให้คิดตามปีงบประมาณ

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

สูตรในการคำนวณ :

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

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร

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 การศึกษาดูงาน ทางวิชาการและวิชาชีพ

สูตรในการคำนวณ :

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

7.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่อบำเหน็จการของหน่วยงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1 = น้อยกว่าร้อยละ 1

คะแนน 2 = ร้อยละ 1-1.99

คะแนน 3 = ร้อยละ 2-2.99

คะแนน 4 = ร้อยละ 3-3.99

คะแนน 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 4

คำอธิบาย :

ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร และค่าใช้จ่ายที่จัดสรรให้แก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา

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

สูตรในการคำนวณ :

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

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ ให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

7.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

- 1) มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
- 2) มีแสงสว่างเพียงพอเพื่อการศึกษารเรียนรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่าง ไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)
- 3) มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศ หรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น
- 4) มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน
- 5) มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อม การตกแต่งในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น
- 6) มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบายๆ
- 7) มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 8) มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์หลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

7.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- 2) มีคณะทำงานหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- 3) มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- 4) มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- 5) มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินงาน

องค์ประกอบย่อย การบริหารความเสี่ยง

7.8 การบริหารจัดการความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

- 1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสถาบันร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
- 2) มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน
- 3) มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
- 4) มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
- 5) มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
- 6) มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้

7.9 การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายที่ชัดเจนในการ จัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ ประชาคมของหน่วยงานรับรู้และ เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง
- 2) มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง
- 3) มีระบบและกลไกในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอก ด้านการจัดการ ความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- 4) มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
- 5) มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

คำอธิบาย :

มาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบัน/องค์กรมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคม แห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถ เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบัน/ หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร

ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการ แลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของ สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ การดำเนินงาน และสนับสนุนศักยภาพการแข่งขันของสถาบันต้นสังกัด

องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

7.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 2) มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 3) มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล
- 4) มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
- 5) มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

คำอธิบาย :

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาขึ้นมาเอง เพื่อใช้ในการวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์

7.11 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) เว็บไซต์ (Portal) รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ และ/หรือ โทรทัศน์ เสียงตามสาย หนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และ
3. สื่อกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (Road Show)

องค์ประกอบย่อย การวิจัยและพัฒนา

7.12 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 บันทึกรายงาน 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 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยความร่วมมือจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ การพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การบริการและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

8.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีการหาหรือความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 2) มีข้อตกลง/แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 3) มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นในสถาบัน
- 4) มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นนอกสถาบัน
- 5) มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

คำอธิบาย :

การใช้ทรัพยากรร่วมกัน หมายถึงมีการใช้และร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา เครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) เป็นต้น ในเรื่องของ งบประมาณ สารสนเทศ คน อาคารสถานที่ ตลอดจนวัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อมุ่งเน้นให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการบริหารจัดการและความร่วมมือระหว่างกัน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

9.1 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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) มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน
- 2) มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ
- 3) มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
- 4) มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 5) มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

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 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 จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ

ตัวบ่งชี้ 4.2 จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

ตัวบ่งชี้ 4.3 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

ตัวบ่งชี้ 4.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

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 มาตรฐานด้านการบริหารการจัดการ

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



นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้ดำเนินงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	ฝ่ายวิทยบริการและนวัตกรรมการศึกษา
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	2					
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	2	4 ข้อ	✓	✓	✓	✓
2. ภารกิจหลักด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	20					
2.1 ร้อยละของเส้นทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน	2	85 %			✓	
2.2 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย	2	4 ประเด็น			✓	
2.3 ระดับประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับภายนอก	2	4 ประเด็น			✓	
2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย	2	4 คะแนน			✓	
2.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษาด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร และการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการณืมีงานทำของบัณฑิต (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 14.1)	2	4 ประเด็น		✓		
2.6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 14.2)	2	3 ประเด็น		✓		
2.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 11)	2	3 ข้อ		✓		
2.8 จำนวนระบบงานสารสนเทศที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นใหม่	2	3 ระบบ		✓		
2.9 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ	2	3 ประเด็น		✓		
2.10 ระดับความสำเร็จของความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ	2	3 ประเด็น			✓	
3. ภารกิจหลักด้านการบริการห้องสมุด	26					
3.1 งบประมาณ ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่า	2	200 บาท				✓
3.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	2	16 วัน				✓
3.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา	2	4 ข้อ		✓		✓
3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	2	4 คะแนน				✓
3.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	2	ร้อยละ 80				✓
3.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม	2	20 รายการ				✓



นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้ดำเนินงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	ฝ่ายวิทยบริการและนวัตกรรมการศึกษา
3.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	2	ร้อยละ 2		✓		✓
3.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	2	3 ประเด็น		✓		✓
3.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	2	3 ประเด็น		✓		✓
3.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	2	3 ประเด็น		✓		✓
3.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	2	200 บาท				✓
3.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	2	ร้อยละ 75				✓
3.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	2	4 คะแนน				✓
4. ภารกิจหลักด้านการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยีการศึกษา	18					
4.1 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์	2	80 ตอน				✓
4.2 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่ผลิตได้เสร็จสมบูรณ์	2	15 วิชา				✓
4.3 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Video On Demand	2	8,000 ครั้ง				✓
4.4 จำนวนครั้งของการเข้าใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning	2	8,000 ครั้ง				✓
4.5 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ e-Learning ที่นำไปใช้เพื่อการเรียนการสอน	2	10 วิชา				✓
4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์	2	4 คะแนน				✓
4.7 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดลิขสิทธิ์	2	80 ตอน				✓
4.8 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2	30 คน				✓
4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการใช้และผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2	4 คะแนน				✓
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	4					
5.1 จำนวนกิจกรรม / โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม / ชุมชน	2	3 กิจกรรม	*	✓	✓	✓



นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	ฝ่ายวิทยบริการและนวัตกรรมการศึกษา
5.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	2	4 คะแนน	*	✓	✓	✓
6. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2					
6.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2	3 ประเด็น	*	*	*	✓
7. การบริหารและการจัดการ	24					
7.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	2	3 ข้อ	✓	✓	✓	✓
7.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	2	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓
7.3 ร้อยละของงบดำเนินการของหน่วยงานต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย	2	ร้อยละ 2	✓	✓	✓	✓
7.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	2	ร้อยละ 75	✓	✓	✓	✓
7.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่องบดำเนินการของหน่วยงาน	2	ร้อยละ 2	✓	✓	✓	✓
7.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	2	4 ข้อ	*	✓	✓	✓
7.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของของหน่วยงาน	2	2 ข้อ	*	✓	✓	✓
7.8 การบริหารจัดการความเสี่ยง (สกอ.7.4)	2	3 ข้อ	✓	✓	✓	✓
7.9 การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้	2	3 ข้อ	✓	✓	✓	✓
7.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	2	4 ข้อ	✓	✓	✓	✓
7.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	2	4 ช่องทาง	✓	✓	✓	✓
7.12 ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการ / ระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง และนำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากรตำแหน่งวิชาชีพ	2	ร้อยละ 6	✓	✓	✓	✓
8. ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	2					
8.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	2	3 ข้อ	✓	✓	✓	✓
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	2					
9.1 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	2	3 ข้อ	✓	✓	✓	✓

*มีส่วนร่วม/สนับสนุน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัตร จารุวาระกุล)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นางสาวเพชรภรณ์ เพ็ชรแก้ว)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นายณพชัย ทิพย์ไกรลาศ)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

.....
(นายเพชร สายเสน)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิทยบริการและนวัตกรรมการศึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา อมรแก้ว)
หัวหน้าศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

.....
(นางสาวอ้อยจรีญา พลับจิ้น)
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก



นโยบาย/ตัวบ่งชี้ (KPI) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

	ค่าน้ำหนัก(ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มวิทยบริการ	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	6				
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	3	4 ข้อ	✓	✓	✓
1.4 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายที่สะท้อนเอกลักษณ์จุดเน้น รวมทั้งวัตถุประสงค์เฉพาะตามพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.52-53 ตัวชี้วัด 3.1-3.4)	3	ระดับ 3	✓	✓	✓
2. การผลิตบัณฑิต	5				
2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (สกอ. 2.5)	5	4 ข้อ	*	✓	*
7. การบริหารและการจัดการ	80				
7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน (สกอ.7.1) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 9.1)	6	4 ข้อ	✓	✓	✓
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.7.2)	6	3 ข้อ	✓	✓	✓
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 11)	6	3 ข้อ	✓	✓	✓
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)	6	3 ข้อ	✓	✓	✓
7.5 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน (สมศ.12) (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 12.1)	-	3 คะแนน	*	*	*
7.6 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน (สมศ.13)	6	3 คะแนน	✓	✓	✓
7.7 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาสถาบันสู่ระดับสากล (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 5)	6	ระดับ 3	✓	✓	✓
7.8 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 9)	-	ระดับ 3	*	*	*
7.9 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 11)	-	ระดับ 3	*	*	*
7.10 ระดับคุณภาพของการถ่ายทอดเป้าหมายของสภาสถาบันอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 12.2) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 9.2)	6	2 ประเด็น	✓	✓	✓
7.11 ระดับความสำเร็จในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 13) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 10)	6	3 ประเด็น	✓	✓	✓
7.12 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษาด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรและการเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 14.1)	7	4 ประเด็น	✓	✓	✓
7.13 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 14.2)	7	3 ประเด็น	✓	✓	✓
7.14 ระดับความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 15.1)	6	3 ประเด็น	✓	✓	✓
7.15 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 15.2) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 12)	6	3 ประเด็น	✓	✓	✓



นโยบาย/ตัวบ่งชี้ (KPI) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

	ค่าน้ำหนัก(ร้อยละ)	ค่าเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มวิทยบริการ	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
7.17 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 18)	6	ระดับ 3	✓	✓	✓
8. การเงินและงบประมาณ	-				
8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)	-	4 ข้อ	*	*	*
8.2 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนและรายจ่ายในภาพรวม (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 8) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 7)	-	ร้อยละ 70	*	*	*
8.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 10) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 8)	-	ระดับ 3	*	*	*
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	9				
9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)	3	4 ข้อ	✓	✓	✓
9.2 ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด (สมศ.15)	3	3 คะแนน	✓	✓	✓
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ก.พ.ร.53 ตัวชี้วัด 7.1) (ก.พ.ร.54 ตัวชี้วัด 6)	3	3 ประเด็น	✓	✓	✓

*มีส่วนร่วม/สนับสนุน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัตร จารุวาระกุล)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นางสาวเพชรภรณ์ เพ็ชรแก้ว)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(นายณพชัย ทิพย์ไกรลาศ)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

.....
(นายเพชร สายเสน)
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิทยบริการและนวัตกรรมการศึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา อมรแก้ว)
หัวหน้าศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

.....
(นางสาวอ้อยจริยา พลับจิ้น)
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก

คณะกรรมการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ประจำปี 2553

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. ผศ.นิวัตร	จารุวาระกุล	ประธานกรรมการ
2. นางสาวเพชรภรณ์	เพชรแก้ว	รองประธานกรรมการ
3. นายเพชร	สายเสน	กรรมการ
4. นายนพชัย	ทิพย์ไกรลาศ	กรรมการ
5. ผศ.สุธาทิพย์	เกียรติวานิช	กรรมการ
6. นายโยธิน	หนูแดง	กรรมการ
7. นายปาโมกษ์	รัตนตรัยภิบาล	กรรมการ
8. นายสมโภชน์	กุลธารารมณ	กรรมการ
9. นายเชาวลิต	สมบูรณ์พัฒนากิจ	กรรมการ
10. นายกฤษณ์	จำนนิตย์	กรรมการ
11. นางสาวณัฐริกา	คล้ายสงคราม	กรรมการ
12. นางสาวอ้อยจรรยา	พลับจิ้น	กรรมการและเลขานุการ
13. นางสาวธาร	สุเมธอติคม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ