

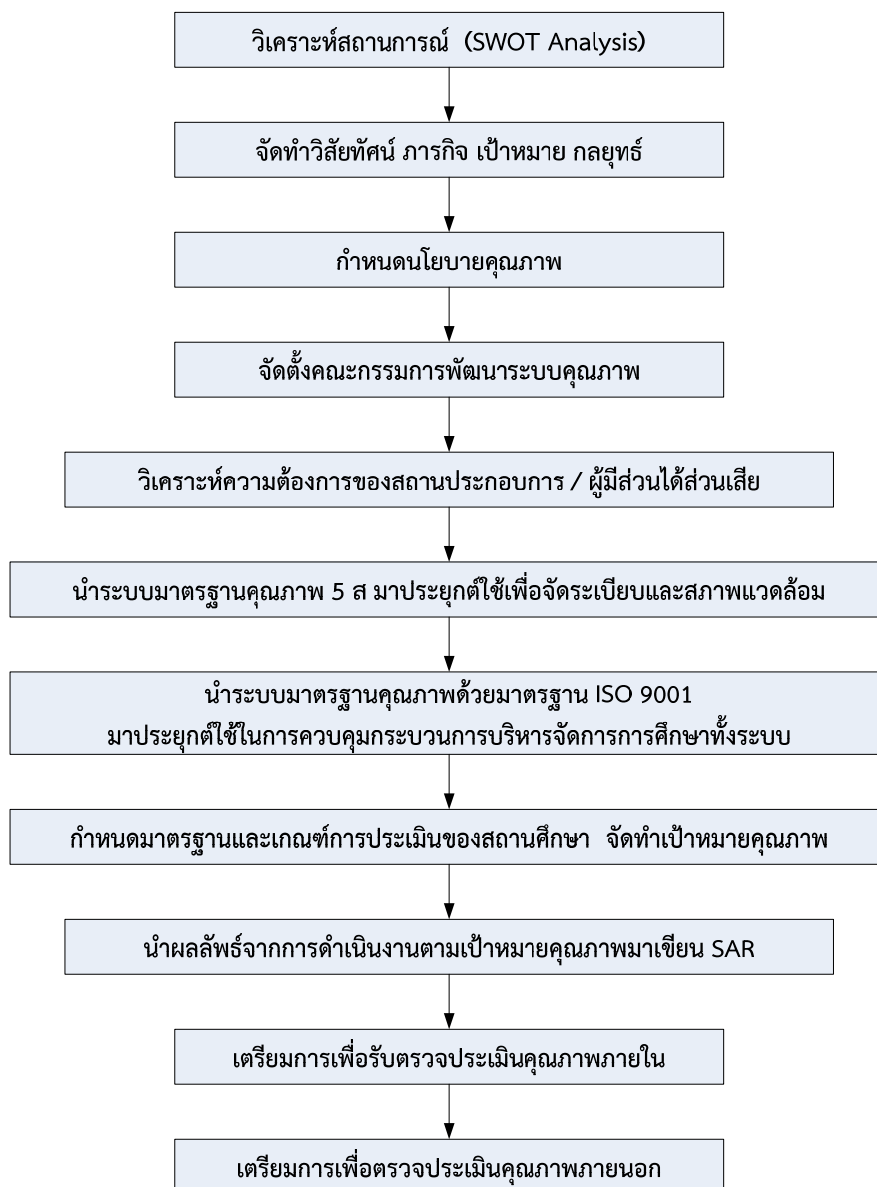
## บทที่ 2

### 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