

บทที่ 5

ระบบการประกันคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ระดับสำนัก สถาบัน ตามองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ และสำนักได้จัดทำเกณฑ์ ดังนี้

รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ชื่อองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ (ตบช 5.1 ระดับสถาบัน)
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด (ตบช.6.1 ระดับหลักสูตร)
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตบช.6.1 ระดับหลักสูตร)

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ (ตบช 5.1 ระดับสถาบัน)
 ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2560
 ผู้ดูแลตัวบ่งชี้ : 1. นางพรทิพย์ เดชรอด
 2. นายสายชน คงคะพันธ์
 3. นางสาวพิจิกามาศ แยมบู
 3. นางสาวรสสุคนธ์ คำสอน
 4. นางนภารัตน์ พุ่มพฤกษ์
 5. นางยุพิน กิจที่พึ่ง

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการกำกับการดูแลการทำงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตลอดจนมีการบริหารทั้งบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายใน ที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
4. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. จัดทำแผนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน
6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้	: ผลผลิต	
รอบระยะเวลา	: ปีงบประมาณ 2560	
ผู้ดูแลตัวบ่งชี้	1. นายอรรถสิทธิ์	กิจที่พึง
	2. นางสาวอัจฉริยะณัฐ	จันทร์สิงห์
	3. นายภูวนาท	นาควรรณกิจ
	4. นางสาวพัชราภรณ์	ต่อดอก
	5. นายอนนต์	พงษ์สวัสดิ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ในเรื่อง ด้านต่างๆ ได้แก่
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ด้านระบบสารสนเทศ
- มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
- มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
- มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51
- มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด (ตบช.6.1 ระดับหลักสูตร)

ชนิดของตัวบ่งชี้	: กระบวนการ	
รอบระยะเวลา	: ปีงบประมาณ 2560	
ผู้ดูแลตัวบ่งชี้	1. นางละเอียด	รามคุณ
	2. นางสาวเมตตา	สังข์ทอง
	3. นางสาวนัยนา	เพ็ชรคงทอง
	4. นายจิรทีปต์	น้อยดี
	5. นายนิทัศน์	รสโอชา
	6. นายมานิช	โชติช่วง

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินงานด้านห้องสมุดเพื่อให้มีหนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ฯ ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน
2. มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน
3. มีการประเมินกระบวนการ
4. มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม
6. มีแนวทางปฏิบัติที่ดีจากระบบที่ดำเนินการ

เกณฑ์การประเมิน:

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้	: ปัจจัยนำเข้า
รอบระยะเวลา	: ปีงบประมาณ 2560
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	: 1. นายนิทัศน์ รสโอชา 2. นายสายันต์ ชิตตฤง 3. นายวรพจน์ วรณช 4. นายกสิพงษ์ กสิพันธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการ ที่นอกจากจะจัดสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเพียงพอและเหมาะสมแล้ว การพัฒนาสถานที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น มีความเป็นสัดส่วน มีป้ายบ่งบอกข้อมูลที่ชัดเจน การจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบและสวยงาม เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
2. มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารเรียนรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศหรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น
4. มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน
5. มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อม การตกแต่งในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น
6. มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ
7. มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
8. มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัยหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน:

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2560
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : 1. นายเจษฎา สุขสมพีช
2. นายอำนาจ แก้วภูผา
3. นางสาวมัทนียา หามาลัย

คำอธิบายตัวบ่งชี้: มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้ได้ทั้งเพื่อการบริหารการวางแผนและการจัดการ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตบช.6.1 ระดับหลักสูตร)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

รอบระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2560

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : 1. นายณเรศณ์ จิตรรัตน์
2. นายมานิช โชติช่วง
3. นายอำพล เกิดชนะ
4. นายธีระ เอ็งวงศ์ตระกูล
5. นางสาวฐิติรัตน์ ขาวบริสุทธิ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้: ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ได้แก่ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อประกอบการเรียนการสอนทางไกล ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ต แหล่งเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัย โดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนา จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในการรายงานการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

เกณฑ์มาตรฐาน

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

เกณฑ์การประเมิน:

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