



แผนการประกันคุณภาพการศึกษา
ปีการศึกษา 2562
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คำนำ

การจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ฉบับนี้ จัดทำเพื่อนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561 และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มาดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขให้งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ และการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มีความชัดเจน บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีและมหาวิทยาลัยต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์แอนนา พายุพัฑ

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1	
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1
องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	2
แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9
หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9
วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9
การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา	10
กระบวนการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	10
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562	14
ส่วนที่ 2	
ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และเป้าหมายขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้	
ปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16
ส่วนที่ 3	
การพัฒนาและปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน	17
ส่วนที่ 4	
การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	
ปีการศึกษา 2562	19

แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีดำเนินการประกันคุณภาพภายในมาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด และในปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน เป็น 3 ระดับ คือ **ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย** โดยมีจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ให้ได้ ข้อมูลที่ชี้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกปีการศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตาม ตรวจสอบอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีตามกฎกระทรวงฯ รวมทั้งการสร้าง ความมั่นใจต่อสังคม ในเรื่องคุณภาพบัณฑิตโดยผู้เรียนมีงานทำ ผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน คุณภาพวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

อย่างไรก็ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่จะมุ่งเน้นที่การประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ให้มีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุม คุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความ มั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา โดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิต โดยคณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยในทุกปีการศึกษา มีความ เชื่อมโยงกับระบบการประเมินคุณภาพภายนอก ที่จะมีการรองรับคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของ

การผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษา

ปีการศึกษา 2557 - 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการสนับสนุนข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นมา และปีการศึกษา 2562 นี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ หน่วยงานสนับสนุนเพื่อการรับประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุนอันจะเป็น พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจของหน่วยงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงาน สนับสนุน มีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนของหน่วยงาน ซึ่งสามารถรองรับการ ประเมินคุณภาพภายในให้กับระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพ และเพื่อให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน การกำหนด ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานสนับสนุนดังกล่าวพิจารณาให้สอดคล้องกับการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของ มหาวิทยาลัย โดยการกำกับติดตามส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัย กำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้กำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน

องค์ประกอบ / ตัวชี้วัด / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561 (เดิม)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดองค์ประกอบที่จะรับการประเมิน

3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ
2. องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน
3. องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

แต่ละองค์ประกอบจะมี ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้อง

ดำเนินงานผ่านหน่วยงานสนับสนุน ดังนั้นหน่วยงานสนับสนุนต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน ตลอดจนมี การบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานจากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนบริหารและแผนพัฒนา บุคลากร แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผนบริหารความเสี่ยง แผนการส่งเสริมจริยธรรม แผนปฏิบัติการ ประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ รวมทั้งมีระบบการ กำกับ ติดตาม และประเมินความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนทุกแผน และเสนอผู้บริหารระดับ สถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. มีการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิด จากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของ หน่วยงานและให้มีระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

3. มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็น รูปธรรมสอดคล้องกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย

4. มีการกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนบริหารและแผนพัฒนา บุคลากร ส่งผลต่อการบริหารและพัฒนาบุคลากรเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไก ที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ปรับให้การดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

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 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ อย่างครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. ผู้บริหารมีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนการดำเนินงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และใช้สารสนเทศในการพัฒนาระบบงาน อย่างเป็นรูปธรรม
4. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ข้อ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม
5. มีการติดตามนำผลการประเมินการบริหารงานไปปรับปรุงอย่างเป็นระบบ

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

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 การจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ เช่น สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา สถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา ห้องพยาบาล ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัยโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์

ในการรายงานการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้นี้ ให้อธิบายกระบวนการหรือแสดงผลการดำเนินงานอย่างน้อยให้ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- ระบบการดำเนินงานของหน่วยงานโดยมีส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัยและคณะ
- จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา เทคโนโลยี จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ฯลฯ
- จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านกายภาพ สาธารณูปโภค และรักษาความปลอดภัยของอาคาร ตลอดจนบริเวณโดยรอบ เช่น สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ
- กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
- ไม่มีระบบ	- มีระบบ มี	- มีระบบ มี	- มีระบบ มี	- มีระบบ มี	- มีระบบ มี
- ไม่มีกลไก	กลไก	กลไก	กลไก	กลไก	กลไก
- ไม่มีแนวคิด	- ไม่มีการนำ	- มีการนำ	- มีการนำ	- มีการนำ	- มีการนำ
ในการกำกับ	ระบบกลไก	ระบบกลไกไปสู่	ระบบกลไกไปสู่	ระบบกลไกไปสู่	ระบบกลไกไปสู่
ติดตามและ	ไปสู่การ	การปฏิบัติ/	การปฏิบัติ/	การปฏิบัติ/	การปฏิบัติ/
ปรับปรุง	ปฏิบัติ/	ดำเนินงาน	ดำเนินงาน	ดำเนินงาน	ดำเนินงาน
- ไม่มีข้อมูล	ดำเนินงาน	- มีการประเมิน	- มีการประเมิน	- มีการประเมิน	- มีการประเมิน
หลักฐาน		กระบวนการ	กระบวนการ	กระบวนการ	กระบวนการ
		- ไม่มีการ	- มีการ	- มีการ	- มีการ
		ปรับปรุง/พัฒนา	ปรับปรุง/	ปรับปรุง/	ปรับปรุง/

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
		กระบวนการ	พัฒนา กระบวนการ จากผลการ ประเมิน	พัฒนา กระบวนการ จากผลการ ประเมิน - มีผลจากการ ปรับปรุงเห็น ชัดเจนเป็น รูปธรรม	พัฒนา กระบวนการ จากผลการ ประเมิน - มีผลจากการ ปรับปรุงเห็น ชัดเจนเป็น รูปธรรม - มีแนวทาง ปฏิบัติที่ดีโดย เทียบเคียงกับ หน่วยงานใน มหาวิทยาลัย กลุ่มเดียวกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การบริการวิชาการเป็นภารกิจหลักอีกอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้หรือการบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงให้เห็นเป็นรูปธรรม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย
2. มีระบบและกลไกในการปฏิบัติเพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการวิชาการแก่สังคม
3. กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการวิชาการแก่สังคม
4. จัดทำแผนบริการวิชาการโดยมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 1
5. ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็งที่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน

6. ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

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 2.13 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานสนับสนุนมีหน้าที่กำกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน โดยมีการดำเนินการตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพเพื่อให้สามารถส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนดสะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน
2. มีการจัดทำแผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน และมีการดำเนินงานตามแผน
3. มีการกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานสนับสนุนมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ
4. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและมีกิจกรรมร่วมกัน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานในปีต่อไป

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

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การพัฒนาคุณภาพการสนับสนุนวิชาการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานสนับสนุนวิชาการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของหน่วยงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจนสามารถยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ โดยความเห็นชอบของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นการพัฒนาการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน จากการรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการกำหนดแผนงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีระบบและกลไกการขับเคลื่อนแผนงานสู่การปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
4. มีการประเมินผลงาน ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีหรือมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

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

องค์ประกอบ / ตัวชี้วัด / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2562 (ใหม่)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดองค์ประกอบที่จะรับการประเมิน

2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต
2. องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

แต่ละองค์ประกอบจะมี ตัวบ่งชี้ / เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายเร่งปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและใช้ในการแสวงหาองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง ๒ กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ นโยบายหนึ่งที่สำคัญ คือ การส่งเสริมการยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยโครงการพิเศษด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงต้องพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตให้เป็นตามนโยบายซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ
2. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ จากการมีส่วนร่วมของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ
4. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปีถัดไป
5. มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านการเกณฑ์การวัดผล CEFR (B1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

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

หมายเหตุ

ข้อ 5 นักศึกษาที่เข้าสอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายทั้งมหาวิทยาลัยในปีที่ประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ความสามารถด้านดิจิทัล เป็นสิ่งที่สะท้อนความสามารถของบัณฑิตที่มีความรู้ และทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้ การแก้ไขปัญหา การสื่อสาร ตลอดจนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อรู้เท่าทันการใช้ งานและ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้นี้ประเด็นการพิจารณาประกอบด้วยระดับ ความสามารถด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านตามที่มหาวิทยาลัย กำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล
2. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล จากการมีส่วนร่วมของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านดิจิทัล
4. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงใน ปีถัดไป
5. มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านเกณฑ์ IC3 หรือเทียบเท่า หรือตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

5. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

6. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน

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

หมายเหตุ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐาน สามารถปรับให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานได้

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระบบกำกับการประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการกำกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยมีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพเพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

- มีระบบและกลไกในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานให้เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน
- มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 1 และรายงานผลการติดตามให้คณะกรรมการบริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณา
- มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดผลตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน
- นำผลการประเมินคุณภาพระดับหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการระดับหน่วยงานเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

5. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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

แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการทางวิชาการ และมีความตระหนักดีว่า การบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญยิ่งที่จะนำพาให้คณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งจะเน้นด้านการบริการทางวิชาการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและต้องการมาใช้บริการตลอดเวลา

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 องค์ประกอบ

ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษากำหนดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่กำหนดไว้

3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา เพื่อใช้กำกับ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (2) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (3) อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ (4) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา) เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละสถานศึกษาและเปิดเผยต่อสาธารณชน

กระบวนการด้านการประกันคุณภาพ

กระบวนการคุณภาพพื้นฐานที่ต้องการสร้างให้บัณฑิตทุกคนจบการศึกษาจากทุกสถาบันในประเทศไทยอย่างมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจึงได้นำวงจรคุณภาพ ได้แก่กระบวนการPDCA (Plan-Do-Check-Act) ของศาสตราจารย์เดมมิ่ง (Deming's cycle) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

1. Plan (การวางแผน)

หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์และสังเคราะห์ หาวิธีการและกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ โดยจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้กำกับไว้ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผล

2. Do (การดำเนินงาน)

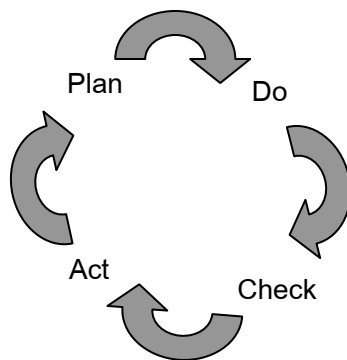
หมายถึง การปฏิบัติตามแผน ตามขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก จะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการโดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ

3. Check (การประเมินผล)

หมายถึง การรวบรวมข้อมูลของผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่ตั้งไว้เพื่อนำไปใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนในขั้นตอนที่ 1 ในการประเมินนี้ต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลงานด้วย ซึ่งควรจะดำเนินการในลักษณะกรรมกร โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมในกระบวนการประเมินด้วย เพื่อจะได้ลอคคิต และลดปัจจัยแทรกในการประเมินผลงานของตัวเอง โดยอาจใช้วิธีการในหลายรูปแบบ เช่น ใช้แบบสอบถาม ใช้การสังเกตสภาพจริง หรือใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้

4. Act (การปรับปรุง)

หมายถึง การนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น สร้างความพึงใจให้มากขึ้น ผลงานได้รับรางวัลคุณภาพ มีการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย มีปริมาณงานมากขึ้น สร้างความคุ้มค่า หรือสร้างคุณค่าของผลงานให้สูงขึ้น



วงจรคุณภาพนี้จะต้องหมุนอยู่ตลอดเวลา เป็นวงจรที่ต่อเนื่องของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อมุ่งสู่ออนาคตโดยต้องมีการถ่ายทอดทักษะจากนิสิตนักศึกษารุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ นิสิตนักศึกษารุ่นใหม่ ๆ ไม่ต้องเสียโอกาสและเสียเวลาในการเรียนรู้ ผิดทักษะเดิมที่ผ่านมา แต่สามารถทำงานที่ต่อยอดจากทักษะในอดีตและพัฒนาเป็นทักษะใหม่ที่ดีกว่าเดิม

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ภารกิจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจึงได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง ระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน

ตัวชี้วัด ความสำเร็จของปัจจัย คุณภาพดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (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 ใช้ทฤษฎีระบบในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) มาอธิบายกระบวนการผลิตบัณฑิตและกำหนดมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัย สำนัก ศูนย์ จะเน้นมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. กำหนดนโยบาย / แนวทาง และวัตถุประสงค์ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 นโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.1 มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้

1.1.1.1 กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.1.2 กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

1.1.1.3 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่างๆ

1.1.1.4 กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท

1.1.1.5 กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

1.1.1.6 กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

1.1.2 มีการแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.3 ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร

1.1.4 ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักวิทยบริการและหน่วยงานอื่น

1.1.5 พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบของแผนงานให้ชัดเจน

1.1.6 กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ

1.1.7 ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

1.2 วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.1 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้เข้าสู่มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.3 เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคณะกรรมการมีรายนาม ดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แอนนา	พายุพัฑ	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพรัตน์	ปัญญาติลกพงศ์	กรรมการ
3. อาจารย์ธนพล	สมพลกรัง	กรรมการ
4. นางอมรรัตน์	ศิริไปล์	กรรมการ
5. นางวิไลพร	พิเดช	กรรมการ
6. นายธีรยุทธ	ชื้อสตัย	กรรมการ
7. นายเสกศักดิ์	ศรีสไต	กรรมการ
8. นางสาวนพวรรณ	บุญตวง	กรรมการ
9. นางสาวกิติชา	จรณ์ชยะ	กรรมการ
10. นางสาวมนสรพรพร	เสนารา	กรรมการและเลขานุการ

แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โครงการ	กิจกรรมการประกันคุณภาพ	งบประมาณ / ตัวชี้วัด / ผลลัพธ์
ปรับปรุงการบริหารจัดการ	* นำข้อเสนอแนะและผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561 มาพิจารณาหาวิธีการปรับปรุงการทำงาน	ไม่ใช้งบประมาณ - มีแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการ
พัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ	* จัดประชุม / อบรม / สัมมนา ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษาการพัฒนางาน / บุคลากร / องค์กร	ไม่ใช้งบประมาณ - พัฒนาความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
จัดทำรายงานประจำปี 2562	* จัดทำรายงานประจำปี 2562	ไม่ใช้งบประมาณ - สำนักวิทยบริการ ฯ มีรายงานประจำปี 2562
วิพากษ์ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562	* บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ร่างรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562	12,700 บาท - บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ไม่น้อยกว่า 80 % - มีรายงานการประเมินตนเองที่ได้รับการวิพากษ์แล้ว
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2562	* จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ฯ * คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการ ฯ จัดทำรายงานประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562 * จัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2562 * ส่งรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562 ที่ผ่านการตรวจประเมิน ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา	17,300 บาท - มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา - บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562 (ฉบับร่าง) - สำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2562
การประชาสัมพันธ์	* ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ไม่ใช้งบประมาณ - ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผ่านช่องทางต่างๆ

ปฏิทินปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน
ปรับปรุงการบริหารจัดการ	มิถุนายน 2562 – กุมภาพันธ์ 2563
พัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ	มิถุนายน 2562 – พฤษภาคม 2563
จัดทำรายงานประจำปี 2562	มีนาคม 2563 – พฤษภาคม 2563
วิพากษ์ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง	มิถุนายน 2563 – กรกฎาคม 2563
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	สิงหาคม 2563
การประชาสัมพันธ์	สิงหาคม 2563 – กันยายน 2563

ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (เดิม)	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2561
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน	5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 การจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม	4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.13 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5.00
องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การพัฒนาคุณภาพการสนับสนุนวิชาการ	5.00

เป้าหมายการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (ใหม่)	เป้าหมาย การดำเนินงานใน ปีการศึกษา 2562
องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล	5.00
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระบบกำกับประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน	5.00

ส่วนที่ 3

การพัฒนาและปรับปรุงการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2561

จุดควรพัฒนา	แนวทางแก้ไข	การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)		
สำนักฯ ควรสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการปฏิบัติงานครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> สำนักฯ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บ และวิเคราะห์ความรู้จากงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน สำนักฯ ควรมีการติดตามพฤติกรรมการใช้ระบบบริการของนักศึกษา เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยในการพัฒนาระบบบริการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง 	<ol style="list-style-type: none"> สำนักฯ ได้มีการจัดทำ e-GURU เพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเก็บความรู้จากงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานเพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน สำนักฯ มีการประชุมเพื่อจัดทำแบบติดตามพฤติกรรมการใช้ระบบบริการของนักศึกษา เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยในการพัฒนาระบบบริการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)		
สำนักฯ ควรเตรียมความพร้อมและให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพกับบุคลากร โดยให้บุคลากรมีตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ และควรทำอย่างต่อเนื่องจนเป็นงานประจำ และให้เป็นภาระงานที่ทุกคนต้องทำ	สำนักฯ ควรส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	<p>สำนักฯ ได้มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งมีบุคลากรได้เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการแล้ว จำนวน 3 คน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> นางสาวธนวรรณ มั่นอ่วม ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ นายฉัตรพัฒน์ ภูทอง ตำแหน่งวิศวกร ชำนาญการ นางสาวกิตติชา ธรรมชยะ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

จุดควรพัฒนา	แนวทางแก้ไข	การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข
องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)		
<p>1. สำนักฯ ควรจัดทำ บัญชีความเสี่ยง และ บริหารจัดการความเสี่ยง ในปัญหาที่พบบ่อย และ หาแนวทางการแก้ปัญหา กำหนดตัวชี้วัด ติดตาม และประเมินผล อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. สำนักฯ ควรมีการ ดำเนินงานการจัดการ ความรู้ (Knowledge Management) โดย กำหนดแผนการทำงาน ต่อเนื่องและให้เจ้าหน้าที่ ในองค์กรผลิตกันทำ หน้าที่เป็นผู้จัดการความรู้</p>	<p>สำนักฯ ควรจัดทำ Strategic map พัฒนางาน ตามความเร่งด่วน และความสำคัญของงาน และใช้แนวคิดการบริหารกลยุทธ์ (Balance scorecard) มาทำการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>สำนักฯ ได้จัดทำ Strategic map พัฒนางานตามความเร่งด่วน และ ความสำคัญของงาน รวมทั้งตาม ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย และใช้แนวคิดการ บริหาร กลยุทธ์ (Balance scorecard) มาทำ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง</p>

ส่วนที่ 4

การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562

การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)				
<p>1. สำนักฯ ได้มีการจัดทำ e-GURU เพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเก็บความรู้จากงานที่ปฏิบัติ ในหน่วยงานเพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน</p> <p>2. สำนักฯ มีการประชุมเพื่อจัดทำแบบติดตามพฤติกรรม การใช้ระบบบริการของนักศึกษา เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อย ในการพัฒนาระบบบริการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>1. จัดทำ e-GURU เพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเก็บความรู้จากงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. จัดทำแบบติดตามพฤติกรรมการใช้ระบบบริการของนักศึกษา เพื่อหาจุดเด่นจุดด้อยในการพัฒนาระบบบริการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p>	-	มิ.ย. 62 ถึง พ.ค. 63	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)				
<p>สำนักฯ ได้มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ</p>	<p>ส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ อย่างต่อเนื่อง</p>	-	มิ.ย. 62 ถึง พ.ค. 63	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (เดิม) สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ใหม่)				
<p>สำนักฯ ได้จัดทำ Strategic map พัฒนางานตามความ แรงจูงใจและความสำคัญของ งาน รวมทั้งตามยุทธศาสตร์ ของสำนักฯ และสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และใช้แนวคิดการบริหารกล ยุทธ์ (Balance scorecard) มาทำ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของ หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>จัดทำ Strategic map พัฒนา งานตามความเร่งด่วน และ ความสำคัญของงาน รวมทั้ง ตามยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย และใช้ แนวคิดการบริหารกลยุทธ์ (Balance scorecard) กำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของ หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้ระบุอยู่ในแผน ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ</p>	-	<p>มิ.ย. 62 ถึง พ.ค. 63</p>	<p>สำนักวิทย บริการ และ เทคโนโลยี สารสนเทศ</p>