



**แผนการประกันคุณภาพการศึกษา**  
**ปีการศึกษา 2552**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**

## สารบัญ

หน้า

### ส่วนที่ 1

แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	2
มาตรฐาน องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	2
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	2
หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3
วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3
การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา	4
กระบวนการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
นโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	9
แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (ปีงบประมาณ 2553)	10

### ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และเป้าหมายขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
--	----

### ส่วนที่ 3

แผนการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน	15
--	----

### ส่วนที่ 4

แผนการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552	18
---	----

## แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552

### สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

#### ส่วนที่ 1

##### แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการทางวิชาการ และมีความตระหนักดีว่า การบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญยิ่งที่จะนำไปให้คณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งจะเน้นด้านการบริการทางวิชาการให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ และต้องการมาใช้บริการตลอดเวลา

##### ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางกลยุทธ์และแผนดำเนินการ ตลอดจนมีเป้าหมายและตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่ชัดเจน (Plan) มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูลตามแผน (Do) มีการตรวจสอบและประเมินผลเทียบกับแผน (Check) และมีการปรับปรุงพัฒนาตามผลการประเมินอย่างเป็นระบบ (Act) ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

### ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ในด้านของระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน โดยอาจเพิ่มเติมจากที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดได้ ทั้งนี้ ระบบการประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระบบบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานแต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

### มาตรฐาน องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มาตรฐานสำคัญที่เป็นกรอบในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือสมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ มาตรฐานองค์กรวิชาชีพเฉพาะ เป็นต้น

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สาระสำคัญที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 คือ การประกันคุณภาพภายในจะดำเนินการโดยบุคลากรของสถานศึกษาร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยอยู่ภายใต้หลักการที่สำคัญสามประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy)

และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

### หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน ดำเนินการ (2) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (3) การบริหารและการจัดการ (4) การเงินและ งบประมาณ (5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่คณะวิชาและ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษากำหนดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพที่กำหนดไว้

3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ที่ ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาดำรงซึ่งคุณภาพการศึกษา

### วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่ รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการ ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดจนประสานกับหน่วยงาน ภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของสถานศึกษา เพื่อใช้กำกับ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มี ประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

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

### การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา) เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายใน 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 จะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการ โดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ

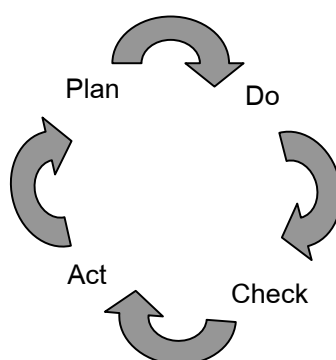
#### 3. Check (การประเมินผล)

หมายถึง การรวบรวมข้อมูลของผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่ตั้งไว้เพื่อนำไปใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนในขั้นตอนที่ 1 ในการประเมินนี้ต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลงานด้วย ซึ่งควรจะดำเนินการในลักษณะกรรมกร โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมในกระบวนการประเมินด้วย เพื่อจะได้ลดอคติ และลดปัจจัยแทรกในการประเมินผลงานของตัวเอง โดย

อาจใช้วิธีการในหลายรูปแบบ 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 ฝึกทักษะเดิมที่ผ่านมา แต่สามารถทำงานที่ต่อยอดจากทักษะในอดีตและพัฒนาเป็นทักษะใหม่ที่ดีกว่าเดิม

#### ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ภารกิจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจึงได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น ดังนี้

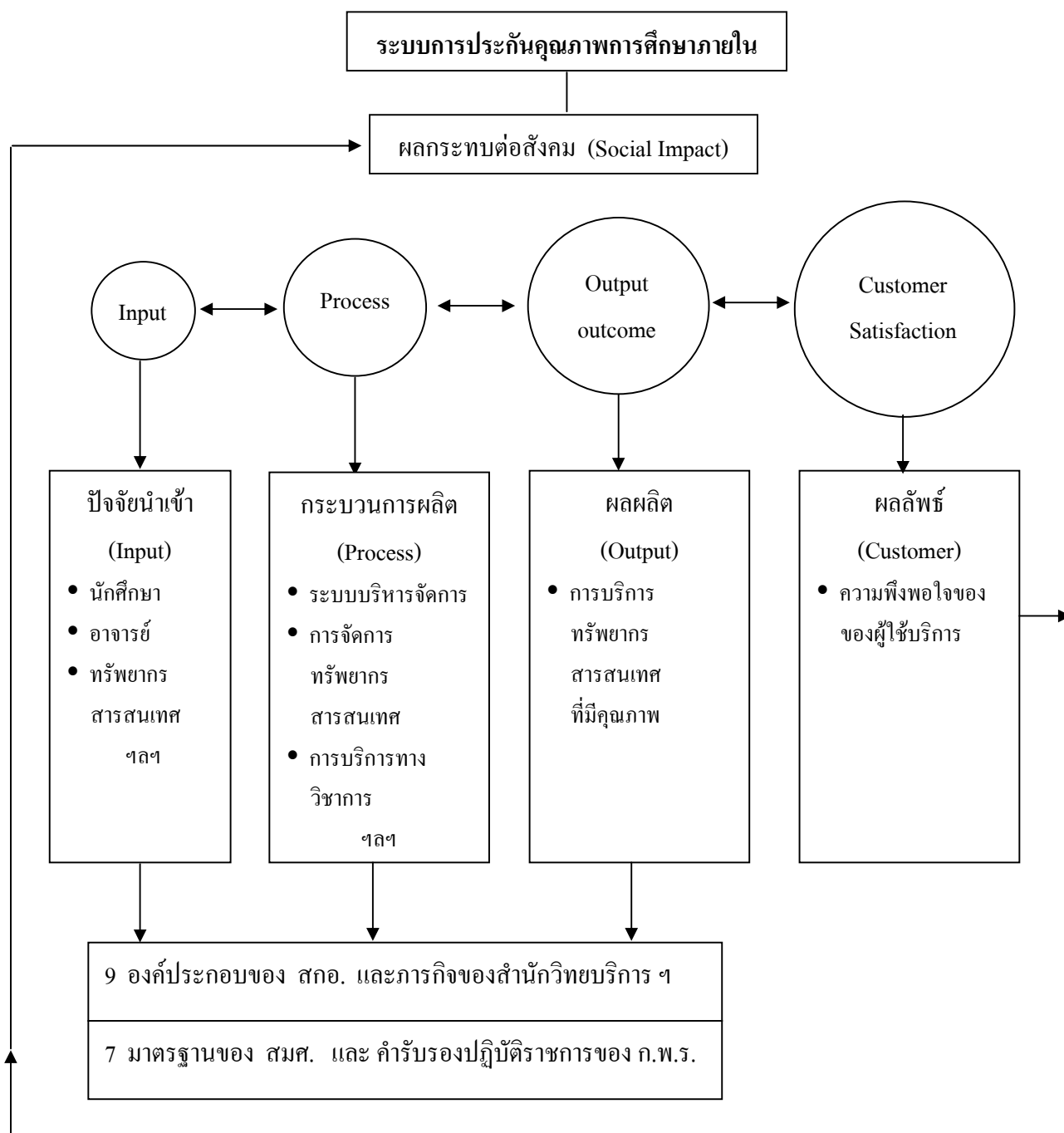
1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง ระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ จัดทำเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัด ความสำเร็จของปัจจัย คุณภาพดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (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





จากแผนภูมิข้างต้นแสดงว่า ถ้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบจะส่งผลกระทบต่อสังคมได้รับประโยชน์จากกระบวนการผลิตของสำนักวิทยบริการ ฯ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ ฯ จึงมุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. นโยบาย วัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงรายละเอียดไว้ในบทที่ 2

2. แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการ มีรายนาม ดังต่อไปนี้

1. อาจารย์วิวัฒน์	จุฑราหะวงศ์	ประธานกรรมการ
2. นางอมรรัตน์	ลออจันทร์	รองประธานกรรมการ
3. ดร.จุฑามาศ	ศิริอังกูรวาณิช	กรรมการ
4. ดร.ปาริชาติ	เสารยะวิเศษ	กรรมการ
5. อาจารย์สถาพร	จำรัสเลิศลักษณ์	กรรมการ
6. นางสาวสุภารัตน์	เดชะปรากรม	กรรมการ
7. นางสาวชนวรรณ	มันอ่วม	กรรมการ
8. นางสาวกิติษา	ธรณ์ชยะ	กรรมการและเลขานุการ
9. นางสาวภัทรีดา	दानทัศลิน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### นโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้

1.1 กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

1.3 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่างๆ

1.4 กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท

1.5 กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

1.6 กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

2. เสนอให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร

4. ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างสำนักวิทยบริการและหน่วยงานอื่น
5. พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
6. กำหนดอัตราค่าสิ่งให้สอดคล้องกับภารกิจ
7. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

#### **วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**

1. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารให้เป็นอย่างดีและมีคุณภาพ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้เข้าสู่มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับของสังคม
3. เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามปรัชญาและพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (ปีงบประมาณ 2553)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โครงการ	กิจกรรมการประกันคุณภาพ	งบประมาณ / ตัวชี้วัด / ผลลัพธ์
ปรับปรุงการบริหารจัดการ	* นำข้อเสนอแนะและผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2551 มาพิจารณาหาวิธีการปรับปรุงการทำงาน	ไม่ใช้งบประมาณ - มีแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการ
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552	* จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ฯ * คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการ ฯ จัดทำรายงานประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552	3,000 บาท - มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 4,000 บาท - บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552 (ฉบับร่าง)
วิพากษ์ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552	* บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ร่างรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552 * ส่งรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552 ให้สำนักประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรอรับการตรวจประเมินภายใน	40,000 บาท - บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ไม่น้อยกว่า 80 % - มีรายงานการประเมินตนเองที่ได้รับการวิพากษ์แล้ว
พัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ	* จัดประชุม / อบรม / สัมมนา ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนางาน / บุคลากร / องค์กร	10,000 บาท - พัฒนาความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากร
จัดทำรายงานประจำปี 2552	* จัดทำรายงานประจำปี 2552 * ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน	3,000 บาท - สำนักวิทยบริการ ฯ มีรายงานประจำปี 2552

ผู้รับผิดชอบ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อโครงการ	พ.ศ. 2553				
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ปรับปรุงการบริหารจัดการ	←→				
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		←→		→	
วิพากษ์ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง			←→	→	
พัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ			←→	→	
จัดทำรายงานประจำปี 2552					←→

## ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และเป้าหมายขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551)	เป้าหมาย การดำเนินงานใน ปีการศึกษา 2552
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</b>		
1.1 มีการกำหนดปรัชญา ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนา กลยุทธ์แผนการดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อ วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุก ภารกิจ	3	3
1.2 ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการ ปฏิบัติงานที่กำหนด	2	3
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม</b>		
5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตาม เป้าหมายของมหาวิทยาลัย	3	3
5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอก มหาวิทยาลัยเป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ	2	2
5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชุมชน ประเทศชาติและ นานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	3	3
5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2	3
5.5 จำนวนแหล่งให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับ การยอมรับในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ	2	0

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551)	เป้าหมาย การดำเนินงานใน ปีการศึกษา 2552
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>		
7.1 สภามหาวิทยาลัยใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันมหาวิทยาลัยให้แข่งขันได้ในระดับสากล	3	3
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัย	2	2
7.3 มีการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่องค์การเรียนรู้	3	3
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3	3
7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียน การสอน และการวิจัย	3	2
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัย	2	2
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ	0	- (ไม่รับประเมิน)
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	3	3
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	2	3
<b>องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ</b>		
8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	3	3
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมกัน	3	3

องค์กรประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551)	เป้าหมาย การดำเนินงานใน ปีการศึกษา 2552
<b>องค์กรประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>		
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็น ส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	3	3
9.2 มีระบบกลไกให้ความรู้และทักษะด้านการประกัน คุณภาพแก่นักศึกษา	1	- (ไม่รับประเมิน)
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน	3	3



### ส่วนที่ 3

แผนการปรับปรุงการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

จุดอ่อน/แนวทางเสริม	แนวทางปรับปรุงพัฒนา	แผนการพัฒนา
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน		
ควรดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้	จัดทำแผนปฏิบัติงานและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและมีการติดตามสรุปผลการดำเนินการของกิจกรรม/โครงการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการติดตามการปฏิบัติงาน</li> <li>2. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานทุกสิ้นปีการศึกษาและปีงบประมาณ</li> </ol>
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคม ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ยังมีไม่มาก</li> <li>2. มีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคมในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ยังน้อย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งเสริมให้อาจารย์ประจำมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่สังคมมากขึ้นเช่น สร้างเครือข่ายทางวิชาการร่วมกับหน่วยงานภายนอก</li> <li>2. แสวงหาเครือข่ายเพื่อร่วมกับบริการวิชาการในระดับชาติให้มากขึ้น</li> <li>3. จัดกิจกรรมบริการในระดับชาติและนานาชาติและสร้างเครือข่ายให้บริการกับองค์กรในชุมชน หรือต่างชาติให้มากขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการ</li> <li>2. จัดทำแผนดำเนินงานการบริการทางวิชาการแก่สังคม</li> <li>3. นำแผนดำเนินงานการบริการทางวิชาการไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>4. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา</li> </ol>

องค์ประกอบคุณภาพ	แนวทางปรับปรุงพัฒนา	แผนการพัฒนา
<p>2. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการและนำผลที่ได้มาใช้ปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด</p>	<p>1. สำรวจข้อมูลผู้เข้าใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้</p> <p>2. ปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ภายในสำนักวิทยบริการฯ ให้ดูสะอาด สะดวกสบาย เหมาะกับการให้บริการ</p> <p>3. พัฒนาบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ให้มีการบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อความพึงพอใจในการใช้บริการ</p>	<p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการหรือโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>2. แต่งตั้งคณะกรรมการฯ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ</p> <p>3. จัดโครงการอบรมให้แก่บุคลากรทั้งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการให้บริการในระบบบริหารงานของทุกหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย</p>
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ		
<p>1. ควรมีการประเมินผู้บริการอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>2. ยังไม่มีผลงานที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ</p>	<p>1. จัดให้มีการประเมินผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p>2. ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณค่าและผลักดันให้ส่งผลงานเข้าแข่งขันในระดับชาติหรือนานาชาติ</p>	<p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการประเมินผู้บริหาร</p> <p>2. ดำเนินการประเมินผู้บริหารและรายงานสู่สาธารณชนทราบ</p> <p>3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจนด้านการพัฒนาอาจารย์และคุณภาพของงานวิชาการและงานวิจัย</p>

องค์ประกอบคุณภาพ	แนวทางปรับปรุงพัฒนา	แผนการพัฒนา
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ		
ไม่มีระบบกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาผ่านป้ายนิเทศ Website และเอกสารประชาสัมพันธ์</li> <li>2. ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการมากขึ้น โดยเชิญร่วมประชุม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีที่กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ชัดเจน</li> <li>2. วางแผนการให้ความรู้และการสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาในการประยุกต์ใช้กระบวนการประกันคุณภาพกับการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา</li> <li>3. สรุปลวิเคราะห์เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป</li> </ol>

ส่วนที่ 4

แผนการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552

แผนการพัฒนา	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน				
1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการติดตามการปฏิบัติงาน 2. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานทุกสิ้นปี การศึกษา และปีงบประมาณ	<p>แผนงาน</p> <p>1. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี</p> <p>2. แผน ปฏิบัติ ราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552</p> <p>โครงการ/กิจกรรม</p> <p>1. โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ 4 ปี (52-56) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2553 ของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. กิจกรรมสรุปโครงการการประชุมวิพากษ์แผนพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ 4 ปี (52-56)</p> <p>3. กิจกรรมการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2553</p>	50,000	มิ.ย. 52 ถึง พ.ค. 53	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบคุณภาพ	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม				
<p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการ</p> <p>2. จัดทำแผนดำเนินงานการบริการทางวิชาการแก่สังคม</p> <p>3. นำแผนดำเนินงานการบริการทางวิชาการไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>4. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา</p> <p>5. แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการหรือโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>6. แต่งตั้งคณะกรรมการฯ สำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ</p> <p>7. จัดโครงการอบรมให้แก่บุคลากรทั้งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม</p>	<p><b>แผนงาน</b></p> <p>แผนการบริการวิชาการแก่สังคม</p> <p><b>โครงการ/กิจกรรม</b></p> <p>1. โครงการบริการวิชาการ</p> <p>2. โครงการความร่วมมือและแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานในต่างประเทศ</p> <p>3. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสัมพันธ์กับชุมชน</p> <p>4. โครงการ “อบรมการเขียนอ้างอิงเชิงวิชาการ”</p> <p>5. โครงการ “อบรมการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต”</p> <p>6. โครงการ “อบรมการทำบล็อก”</p> <p>7. โครงการห้องสมุดมีชีวิต</p>	500,000	มิ.ย. 52 ถึง พ.ค. 53	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบคุณภาพ	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ				
<p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการประเมินผู้บริหาร</p> <p>2. ดำเนินการประเมินผู้บริหารและรายงานสู่สาธารณชนทราบ</p> <p>3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจนด้านการพัฒนาอาจารย์และคุณภาพของงานวิชาการและงานวิจัย</p>	<p><b>แผนงาน</b></p> <p>1. แผนพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ ตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>2. แผนการประชุมของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ</p> <p>3. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี</p> <p>4. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552</p> <p>5. แผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>6. แผนการจัดการความรู้</p> <p><b>โครงการ/กิจกรรม</b></p> <p>1. โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ 4 ปี (52-56) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2553 ของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. กิจกรรมการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2553</p> <p>3. โครงการพัฒนาบริหารจัดการตามมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้</p> <p>4. โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร</p>	120,000	ม.ย. 52 ถึง พ.ค. 53	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบคุณภาพ	แผนงาน/กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
<p>1. จัดทำแผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีที่กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ชัดเจน</p> <p>2. วางแผนการให้ความรู้และการสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาในการประยุกต์ใช้กระบวนการประกันคุณภาพกับการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา</p> <p>3. สรุปวิเคราะห์เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป</p>	<p><b>แผนงาน</b></p> <p>แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552</p> <p><b>โครงการ/กิจกรรม</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>2. โครงการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>3. กิจกรรมเผยแพร่รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอกต่อสาธารณชน</li> <li>4. กิจกรรมให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา</li> <li>5. กิจกรรมการจัดทำบอร์ด มองผ่านแฟรมการประกันคุณภาพ</li> </ol>	50,000	มิ.ย. 52 ถึง พ.ค. 53	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ