



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีการศึกษา 2553  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตระหนักในความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2553 โดยได้ยึดแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการวิชาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

อาจารย์วิวัฒน์ จูรราชวงศ์

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

9 มีนาคม 2554

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ	2
เป้าหมาย อัตลักษณ์	2
โครงสร้างการบริหารงาน	3

บทที่ 2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดและหลักการ	4
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4

บทที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นิยามศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา	5
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	5
ทฤษฎีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	7
วงจรบริหารงานคุณภาพ	8
กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	9
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	9
แผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา	10
การพัฒนาบุคลากรและการประชาสัมพันธ์	11
การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	11
การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	11
แนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	12

บทที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	16
ตัวชี้วัด / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	17

บทที่ 5 การประกันคุณภาพการศึกษภายนอก

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก	24
--	----

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการจัดตั้งขึ้นตามประกาศสถาบันราชภัฏธนบุรี เรื่องหน่วยงานตามโครงสร้างระบบบริหารงานของสถาบันราชภัฏธนบุรี ลงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2542 ประกอบด้วยหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ได้แก่ งานหอสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ งานเอกสารตำรา และงานเลขานุการ ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการทางวิชาการของสถาบันได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้งการจัดทำและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในสถาบัน ก่อนประกาศดังกล่าวข้างต้น งานหอสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ และงานเอกสารตำรา มีฐานะเป็นฝ่ายในสำนักส่งเสริมวิชาการเรียกว่า ฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และฝ่ายเอกสารตำราตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูธนบุรี กรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2530 และเมื่อเปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏธนบุรี จึงจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักวิทยบริการ

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสถาบันราชภัฏธนบุรีไปเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ทำให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ดังนั้นสถาบันราชภัฏธนบุรี จึงเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา และสำนักวิทยบริการ ก็เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 17 เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ งานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

และจากการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” แทน “พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538” มีผลให้สถาบันราชภัฏธนบุรีเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และเป็นนิติบุคคล ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2549 เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้กำหนดส่วนราชการภายใน ไว้ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. คณะครุศาสตร์
4. คณะวิทยาการจัดการ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
9. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้วิเคราะห์ภารกิจและคำนึงถึงความจำเป็น ความไม่ซ้ำซ้อน ความคล่องตัว และรวดเร็วในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและทางราชการได้ประโยชน์ สูงสุด และเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับมหาวิทยาลัยในการที่จะสร้างสรรค์งานที่ดีแก่ประเทศชาติต่อไป แนวทางการจัดทำกรอบอัตรากำลัง

## **ปรัชญา**

ประสิทธิภาพของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยี ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิตและประสิทธิภาพ การบริการวิชาการสู่สังคม

## **วิสัยทัศน์**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงาน บริการวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้มาตรฐาน

## **พันธกิจ**

1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุน นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชน ได้ศึกษาค้นคว้า วิจัยและพัฒนาสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ
2. ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3. จัดเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ศึกษา ค้นคว้า วิจัย แก่ผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน ใกล้เคียง

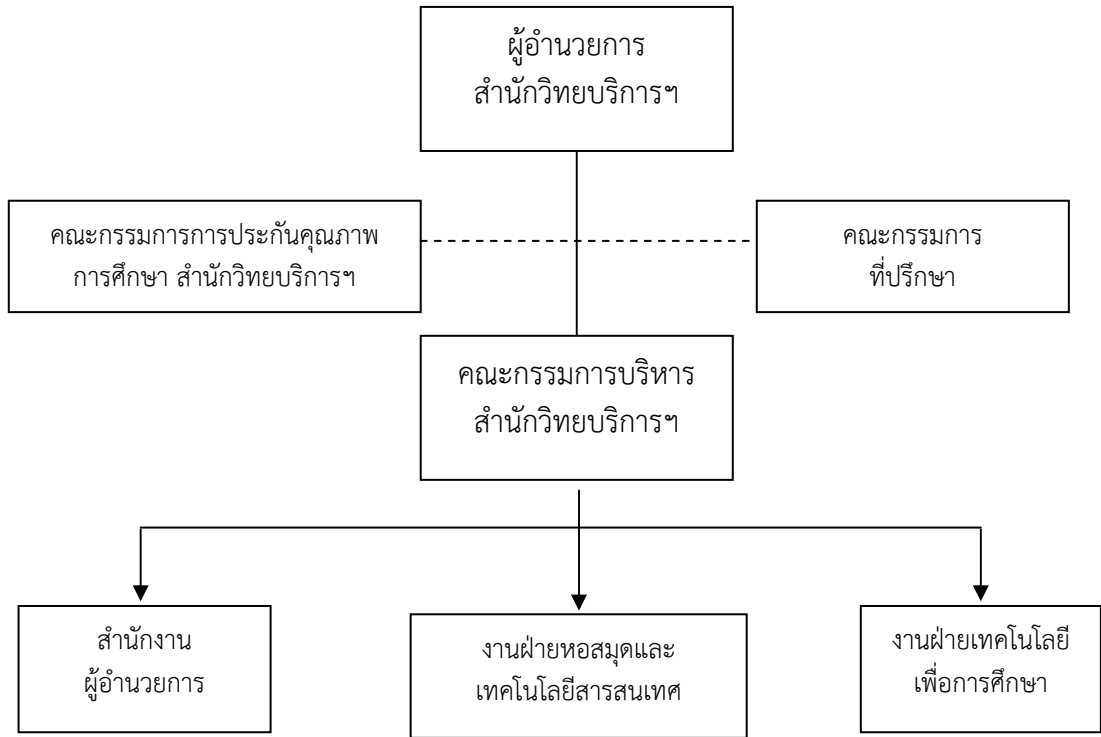
## **เป้าหมาย**

1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชนใกล้เคียง
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชนใกล้เคียง
3. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
4. มีระบบการจัดการความรู้เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน
5. มีระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) และศูนย์การเรียนรู้ตามอัครยาศัย (e-Learning Center)
6. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
7. มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้มาตรฐาน

## **อัตลักษณ์**

อัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แหล่งบริการวิชาการ

## โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## บทที่ 2

### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### แนวคิดและหลักการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการทางวิชาการ และมีความตระหนักดีว่า การบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความสำคัญยิ่งที่จะ นำพาให้คณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ ซึ่งจะเน้นด้านการบริการทางวิชาการให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ และต้องการมาใช้บริการ ตลอดเวลา

#### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้
  - 1.1 กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.2 กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ
  - 1.3 กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่างๆ
  - 1.4 กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท
  - 1.5 กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
  - 1.6 กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
2. เสนอให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
4. ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างสำนักวิทยบริการและหน่วยงานอื่น
5. พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
6. กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ
7. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่ สังคมและชุมชน

### บทที่ 3

## ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### นิยามศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา

1. **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)** หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า 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 โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

### ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ภารกิจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจึงได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นดังนี้

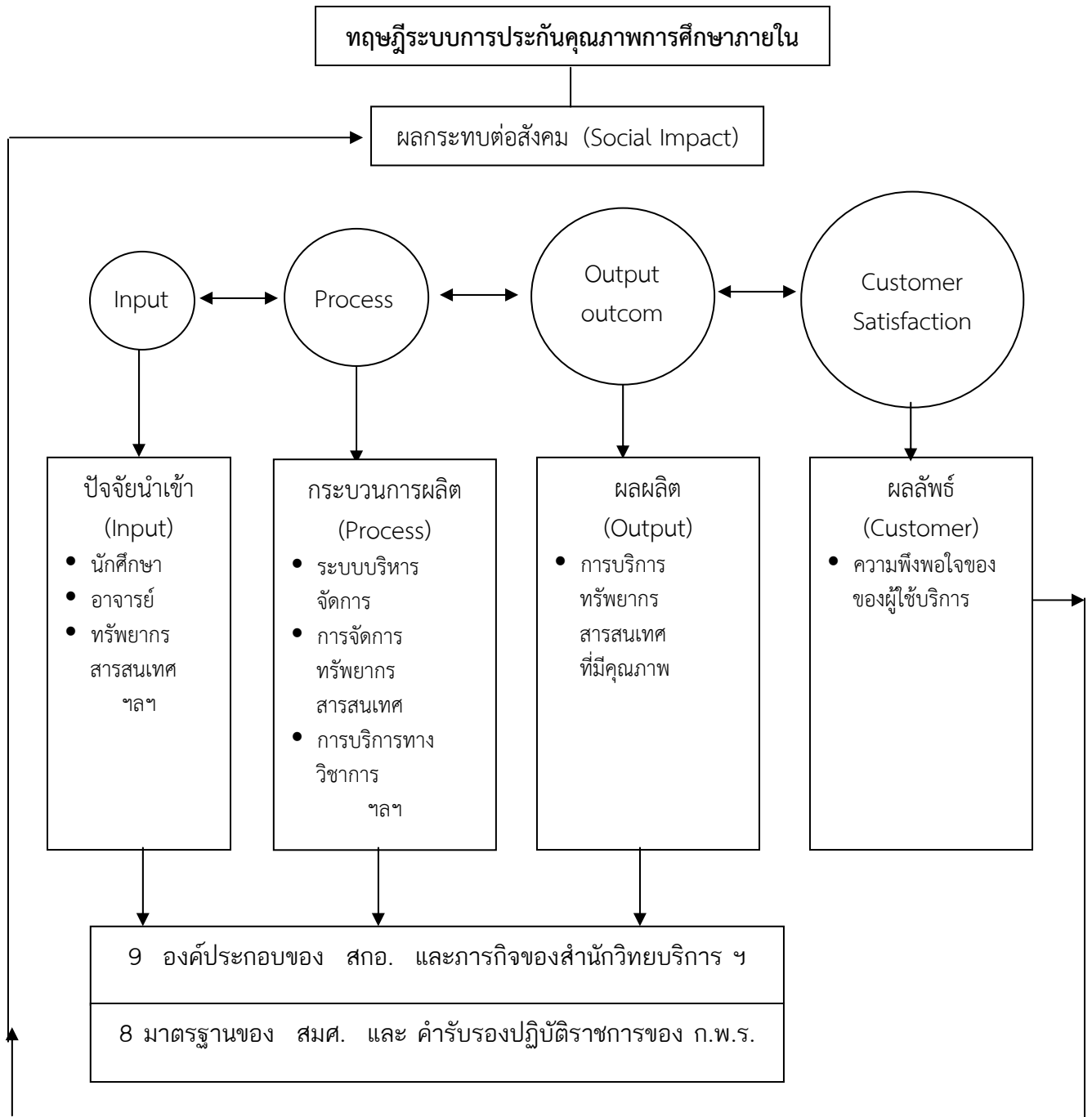
1. **การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)** หมายถึง ระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด ความสำเร็จของปัจจัย คุณภาพดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation system)



2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งการตรวจสอบด้วยตนเองและการตรวจสอบจากภายนอก เน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ การสนับสนุนช่วยเหลือและหลักฐานต่าง ๆ วิธีการที่ใช้คือ การตรวจสอบหลักฐานหรือรายงาน การสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของบุคลากร เป็นต้น การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External peer review) และ การใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (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

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำวงจรการบริหารงานคุณภาพ หรือ PDCA มาใช้เป็นหลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่ง PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

**P = Plan** คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

**D = Do** คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

**C = Check** คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

**A = Action** คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

และเมื่อพิจารณากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีคุณสมบัติคล้องกัน ดังนี้



## กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. นโยบาย วัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงรายละเอียดไว้ในบทที่ 2

2. แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการมีรายนาม ดังต่อไปนี้

1. อาจารย์วิวัฒน์	จุราหะวงศ์	ประธานกรรมการ
2. นางอมรรัตน์	ล่อจันทร์	รองประธานกรรมการ
3. ดร.จุฑามาส	ศิริอังกูรวานิช	กรรมการ
4. ดร.ปาริชาติ	เสารยะวิเศษ	กรรมการ
5. อาจารย์สถาพร	จำรัสเลิศลักษณ์	กรรมการ
6. นายฉัตรพัฒน์	ภูทอง	กรรมการ
7. นายคำตัน	แสนบุบผา	กรรมการ
8. นางสาวสุดารัตน์	เดชะปรากรม	กรรมการ
9. นางสาวฉนวนวรรณ	มันอ่วม	กรรมการ
10. นางสาวกิติชา	ธรรณชยะ	กรรมการและเลขานุการ
11. นางสาวภัทรีดา	दानทัตสิน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีไว้ดังนี้

แผนปฏิบัติการงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปี

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	←————→											

### 3. การพัฒนาบุคลากรและการประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ฯ ทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา และตระหนักใน ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเร่งรัดพัฒนาระบบการ ให้บริการทางวิชาการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลถึงศักยภาพโดยรวมของสำนัก วิทยบริการ ฯ จึงต้องจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และ จัดทำแผ่นพับในการประชาสัมพันธ์เป็นรายภาคเรียน ส่งข้อมูลข่าวสารลงในหนังสือพิมพ์ สารประชาสัมพันธ์พิกุลจัน และสารวิทยบริการ เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ ฯลฯ

### 4. การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระยะแรก มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีนโยบาย ให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report = SSR) และรายงานการประเมิน ตนเอง (Self Assessment Report = SAR) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ มหาวิทยาลัย แต่ต่อมาได้บูรณาการ SSR และ SAR เข้าไว้ด้วยกันเพื่อลดภาระด้านการจัดทำเอกสาร โดยใช้กรอบแนวทางการประกันคุณภาพที่สภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2539 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 สำนักวิทยบริการ ฯ จะจัดทำเพียง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1, 5, 7, 8 และ 9

### 5. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ดำเนินการให้มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับหน่วยงานทุกปีการศึกษา โดยทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามกรอบแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อวิเคราะห์ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัด การศึกษา การบริหารจัดการและการบริการในรอบปี โดยใช้ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันแรกของ ปีการศึกษาถึงวันสิ้นสุดปีการศึกษา สำนักวิทยบริการ ฯ ก็ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในเป็นประจำทุกปี โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการ ซึ่งมหาวิทยาลัยแต่งตั้งมาประเมิน

และให้ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ฯ อยู่เสมอ

## แนวปฏิบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน การเตรียมการของคณะและหน่วยงานเทียบเท่าก่อนการตรวจเยี่ยม

### การเตรียมเอกสาร

ก. จัดทำเอกสารประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ทั้งนี้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ควรมีหัวข้อหลักดังนี้

1. คำนำ สารบัญ สารบัญเรื่อง สารบัญตารางหรือสารบัญภาพ (ถ้ามี)
2. ข้อมูลเบื้องต้นของคณะและหน่วยงานเทียบเท่า

ประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา วิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหารจัดการ ระบบและกลไกประกันคุณภาพของคณะและหน่วยงานเทียบเท่า สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา และเป้าหมายสำคัญในปีปัจจุบัน (ควรสรุปเป็นตาราง)

3. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเป้าหมายในรอบปีปัจจุบันตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพได้แก่

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินการ
2. องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต
3. องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
4. องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
5. องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
7. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
8. องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
9. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

4. สรุปผลการประเมินตนเองโดยแยกเป็นผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป

ข. จัดเตรียมเอกสารอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

1. เอกสารอ้างอิง ควรเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อหมายเลขและสาระที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2. หากเอกสารที่อ้างอิงเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารชุดใหญ่ให้ใช้วิธีใดวิธีหนึ่งในการระบุว่าเป็นเอกสารหรือข้อความที่กล่าวถึงอยู่ที่ใด 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 การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้เร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่าง ๆ ได้ในคราวเดียว

## 2. การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากรทุกระดับ ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2. เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่า ตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริง และผลที่เกิดขึ้นจริง

3. เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4. เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากร 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

1. ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างถ่องแท้

2. ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

3. มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการการประเมิน จะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

4. ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใคร

5. เมื่อมีปัญหาในการการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

### การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

1. จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็น ห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

2. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

3. จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

4. ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวันตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่น ๆ

5. ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม



ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นิสิตนักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

### **การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมิน**

ก. มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินภายในทราบ ทั้งนี้แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน 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. หรือทีมมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้

2.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.

#### **3. คณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย**

3.1 ควรมีกรรมการอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย

3.2 เป็นผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือทีมมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้

3.3 ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.

ข. จัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (ถ้ามี) ให้คณะผู้ประเมินก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะผู้ประเมิน ให้คณะผู้ประเมินทราบ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะผู้ประเมิน เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะผู้ประเมินต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

### **การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ**

1. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้ร่วมรับฟังคณะผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2. บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะผู้ประเมิน

3. จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะผู้ประเมินต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

4. ในกรณีที่คณะผู้ประเมินทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

5. บุคลากรทั้งหมดควรได้มีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะผู้ประเมินเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถาม หรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

#### **การดำเนินการและหน่วยงานภายหลังการประเมินคุณภาพ**

1. ผู้บริหารภาควิชา คณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า และผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่าง ๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดอ่อน และเสริมจุดแข็งซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

2. พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารภาควิชา คณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่าชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

3. ภาควิชา คณะ และหน่วยงานเทียบเท่าอาจพิจารณาให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะผู้ประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

## บทที่ 4

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report = SAR) เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการรายงาน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยแสดงจุดแข็งหรือจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะมีคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัย แต่งตั้ง ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก 1 คน อาจารย์ในมหาวิทยาลัยจาก หน่วยงานต่าง ๆ 2-3 คน และมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดวันที่จะให้หน่วยงานรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งได้จัดทำเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา

#### ขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

1. บุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน
2. สํารวจและรวบรวมผลการดำเนินงานและรวบรวมเอกสารหลักฐานอ้างอิง
3. เขียนผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ในแต่ละตัวบ่งชี้
4. พิจารณาตัดสินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน ข้อ 1
5. วิเคราะห์จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข / จุดแข็งและแนวทางเสริม
6. สรุปผลการประเมินตนเองและรายงานเอกสารอ้างอิง
7. นำ SAR มาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงกว่า 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 รวบรวมรายชื่อเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามหมายเลขเอกสารที่อ้างอิงไว้เรียงตามลำดับแต่ละตัวชี้วัดและองค์ประกอบ

## ตัวชี้วัด / เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดองค์ประกอบที่จะรับการประเมิน 5 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

แต่ละองค์ประกอบจะมี ตัวชี้วัด / เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

การคิดรอบปี ใช้ปีงบประมาณ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ โดยเป็นแผนที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ ไปสู่ทุกหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการฯ

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

#### 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

## องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

### ตัวบ่งชี้ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

การคิดรอบปี ใช้ปีการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน
3. มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

หมายเหตุ เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 4 ต้องมีการประเมินผลความสำเร็จของบูรณาการตามเกณฑ์ข้อ 2 และ ข้อ 3

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

### ตัวบ่งชี้ 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

การคิดรอบปี ใช้ปีการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพเพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นขององค์กร
2. มีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพ
3. มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม
4. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ
5. มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณชน

## 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

ตัวบ่งชี้ 5.3 ระดับความสำเร็จในการบริการวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

การคิดรอบปี ใช้ปีการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA)
2. บรรลุเป้าหมายตามแผนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านสื่อและเทคโนโลยีต่างๆ ให้แก่สังคมและชุมชน
4. มีการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นและสังคม
5. ได้รับความร่วมมือและการยอมรับจากชุมชนในการบริการวิชาการ

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 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการและผู้บริหารทุกระดับขององค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

การคิดรอบปี ใช้ปีการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน

1. สำนักวิทยบริการฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานขององค์กรไปยังบุคลากรในองค์กร
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเต็มตามศักยภาพ

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. สำนักวิทยบริการฯ ประเมินผลการบริหารงานของสำนักวิทยบริการฯ และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### 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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ 7.2** การพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การคิดรอบปี** ใช้ปีการศึกษา

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

#### 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

**ตัวบ่งชี้ 7.3** ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การคิดรอบปี** ใช้ปีการศึกษา

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)  
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจขององค์กร โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

**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

**ตัวบ่งชี้ 7.4** ระบบบริหารความเสี่ยง

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การคิดรอบปี** ใช้ปีการศึกษา

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักขององค์กรร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของมหาวิทยาลัย จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงินงบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาคารสถานที่)

- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงานระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน



5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักฯอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารสำนักฯไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**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

**องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ**

**ตัวบ่งชี้ 8.1** ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การคิดรอบปี** ใช้ปีงบประมาณ

**เกณฑ์มาตรฐาน**

- มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ
- มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงิน อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้
- มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา มหาวิทยาลัยและบุคลากร
- มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
- มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

**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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

## องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

### ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

การคิดรอบปี ใช้ปีการศึกษา

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสำนักวิทยบริการ ฯ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนักวิทยบริการ ฯ
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย  
1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัย และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ฯ
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 5 องค์ประกอบคุณภาพ
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการ ฯ
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

## บทที่ 5

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรมหาชน มีหน้าที่พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับประเมิน ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแล กำหนดมาตรฐานและให้การรับรองมาตรฐาน การประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและ สนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ หรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมและจัดทำรายงาน การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ สาธารณชน

**การประเมินคุณภาพภายนอก** หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดีขึ้น การประเมินคุณภาพภายนอกจะช่วยเป็นหลักประกันให้ ผู้เรียนและสังคมมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการจากสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นการช่วยให้ สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินคุณภาพภายนอกจะเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายใน เพราะเป็นการยืนยัน ผลการประเมินคุณภาพภายในว่า การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่กำหนด หรือที่เรียกว่า มาตรฐานการศึกษา ซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพ ที่พึงประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อให้เป็นหลักในการเทียบเคียง สำหรับการส่งเสริม กำกับดูแล ตรวจสอบ ประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของ สมศ. มีจำนวน 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ซึ่งจะพิจารณาจากรายงานประจำปีของสถาบันการศึกษาแต่ละ แห่งควบคู่ไปกับการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมตามความจำเป็น และในการ ประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ด้วย

ในการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. จะทำหน้าที่จัดหาผู้ประเมินภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ และความสามารถเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประเมิน ผู้ประเมินภายนอกอาจเป็นบุคคลหรือหน่วยงานก็ได้ แต่ต้องมีคุณภาพตามที่กำหนดและได้รับการรับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกได้

#### มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. ได้กำหนดมาตรฐานและตัว บ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

## 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 การเรียนรู้ที่จัดตามความสนใจของผู้เรียน การพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถและตามความถนัด 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** จำนวนบทความวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.2** จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.3** จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

**ตัวบ่งชี้ 4.4** จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

#### มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

**ตัวบ่งชี้ 5.1** จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

**ตัวบ่งชี้ 5.2** จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการ/วิชาชีพ/กรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด

#### มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาที่มี การบูรณาการตามความเหมาะสม

**ตัวบ่งชี้ 6.1** จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

**ตัวบ่งชี้ 6.2** มีการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม

#### มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารการจัดการ

**หมายเหตุ**

1. ในกรณีที่สถาบันมีการบริหารการเงินจากส่วนกลาง ไม่ต้องรายงานข้อมูลการเงินในระดับ คณะวิชา 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.) จะเป็นผู้กำหนดว่าเมื่อใดมหาวิทยาลัยจะมีการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอก

