



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา ๒๕๖๗

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทสรุปผู้บริหาร

ในรอบวาระของการประเมิน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้หน่วยงาน สนับสนุนดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานโดยให้ใช้ เกณฑ์ในการประเมิน ได้แก่ ๑) หลักและแนวคิดการบริหารงาน TQA/EdPEX, GECC และ ITA มาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ๒) ใช้พันธกิจหรือบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้ง ๓) มุ่งให้สามารถใช้ประโยชน์ใน การจัดระบบและพัฒนากิจการดำเนินงานในหน่วยงาน ๔) สอดคล้องและสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษา/การดำเนินการกิจระดับคณะ (และมหาวิทยาลัย) ๕) สอดคล้องกับการประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ. ๖) คณะกรรมการประจำหน่วยงานสามารถปรับให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน นั้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีการดำเนินงานหลัก สนองตอบภารกิจและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างการบริหารงานภายในของสำนักวิทยบริการ ฯ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์ภาษา ซึ่งได้มีการ วิเคราะห์ร่วมกันเพื่อจัดทำคู่มือและรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ โดยมีการกำหนดองค์ประกอบจำนวน ๓ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ จำนวน ๑๔ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ ได้แก่ ๑.๑) กระบวนการพัฒนาแผน ๑.๒) ระบบการพัฒนาคู่มือ ๑.๓) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ ๑.๔) ระบบบริหารความเสี่ยง ๑.๕) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน ๑.๖) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ๒.๑) แนวทางการ นำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ๒.๒) ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ ๒.๓) ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๔) ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน ๒.๕) ผลการบริหารหน่วยงาน ตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ๒.๖) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ๓.๑) การส่งเสริม สมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ๓.๒) การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

ทั้งนี้ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะเป็นคู่มือและ แนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกงานในสังกัดสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความครอบคลุมทุกภารกิจหลักและสนองตอบความต้องการของคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและชุมชนภายนอกอย่างแท้จริง

คำนำ

ในช่วงปีการศึกษา ๒๕๖๗ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รวบรวมผล การปฏิบัติงานของแต่ละงานภายในสำนัก ตลอดจนกิจกรรมภายในและภายนอกที่ได้ดำเนินการในระยะ ๑ ปีที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงานของ สำนักวิทยบริการฯ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าของบุคลากร นักศึกษา และผู้ที่สนใจ ในชุมชนและท้องถิ่น

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา ๒๕๖๗ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและกรอบในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเนื้อหาของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการทุกโครงการและครอบคลุมทุกภารกิจตลอดจนมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้ จะเป็นแนวทางการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสนองตอบความต้องการของคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและชุมชนภายนอก ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สังวาลย์ ตุกพิมาย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... ๑

ปรัชญา..... ๒

วิสัยทัศน์..... ๒

หลักการทำงาน..... ๒

พันธกิจ..... ๒

วัตถุประสงค์..... ๒

เป้าประสงค์..... ๓

ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ และเว็บไซต์..... ๓

ขอบข่ายการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... ๔

โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์..... ๕

โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... ๖

ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... ๗

ส่วนที่ ๒ องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา..... ๙

องค์กรประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ..... ๑๓

องค์กรประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้..... ๑๙

องค์กรประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย..... ๒๖

ส่วนที่ ๓ แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน..... ๒๘

ข้อเสนอผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๖..... ๒๙

ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๗..... ๓๔

ภาคผนวก..... ๓๖

ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบองค์กรประกอบและตัวบ่งชี้..... ๓๗

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เดิมเรียกว่า ห้องสมุดวิทยาลัยครูสุรินทร์ เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๙ ที่บ้านพักอธิการบุญจิตต์ ชูทรงเดช ซอยแป๊ะตี ถนนธนสาร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยมีอาจารย์บรรณรักษ์ ๑ คน คือ นายสุรพล ฤกษ์สำเร็จ ต่อมาเมื่อเปิดภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๑๙ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๙ ย้ายไปที่อาคารไม้ของวิทยาลัยเกษตรกรรม วิทยาเขตสุรินทร์ (ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์) เนื่องจากวิทยาลัยครูสุรินทร์ยังไม่มีอาคารเรียน จึงต้องอาศัยอาคารเรียนเกษตรกรรมใช้ในการเรียนการสอน ต่อมาปี พ.ศ. ๒๕๒๐ ได้ย้ายมาที่อาคารเรียนชั่วคราวใกล้หอพักนักศึกษา ของอาคารเรียนโปรแกรมวิชาดนตรีและนาฏศิลป์ ใน พ.ศ. ๒๕๒๓ (อาคารนี้รื้อถอนเพื่อเป็นพื้นที่อาคาร ๔๔ คณะวิทยาการจัดการ) จากนั้นย้ายมาอยู่ที่อาคารเรียน ๒ และย้ายไปที่อาคารหอสมุดซึ่งเป็นอาคารองค์การนักศึกษาและสำนักกิจการนักศึกษา และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ ย้ายหอสมุดมาที่อาคาร ๒๗ อาคารหอสมุด

ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏและประกาศกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปรับจากหอสมุดกลางเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน่วยงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ศูนย์วิเทศสัมพันธ์ ได้ย้ายไปสังกัดสำนักงานอธิการบดีและศูนย์ภาษา ศูนย์ประเทศเพื่อนบ้านศึกษา สังกัดสถาบันเอเชียศึกษา ต่อมาปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ศูนย์ภาษา ย้ายจากสังกัดสถาบันเอเชียมาสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมติคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในวาระการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ งานวิเทศสัมพันธ์ ย้ายจากกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มาสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๐๗๙๑/๒๕๖๕ เรื่อง ย้ายงานวิเทศสัมพันธ์มาสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จัดตั้งศูนย์ผลิตสื่อ ตำราและสิ่งพิมพ์ดิจิทัล สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ การบริหารงานภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งประกอบด้วย ๖ งาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ภาษา งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการนานาชาติ และศูนย์ผลิตสื่อ ตำราและสิ่งพิมพ์ดิจิทัล

ปรัชญาองค์กร

เข้าถึง เข้าใจ พร้อมใช้ พร้อมบริการ

หลักการทำงาน

บริการเชิงรุก มุ่งเน้นผลงาน ประสานความร่วมมือ ยึดถือคุณภาพ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์

พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นมหาวิทยาลัย ๔.๐ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสู่การเป็น Hub of ASEAN เป็นเสาหลักทางวิชาการในการพัฒนาท้องถิ่น

พันธกิจ

๑. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการบริหาร การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๒. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุน การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๓. จัดทำ พัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการบริหาร การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๒. เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๓. เพื่อจัดทำ พัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๔. เพื่อบริหารจัดการระบบสารสนเทศสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ สนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๕. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและมหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์

๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ
๒. มีความร่วมมือทางเทคโนโลยีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกระดับท้องถิ่น
๓. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
๔. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล
๕. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
๖. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนการบริการวิชาการ การวิจัย และการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
๗. อนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่สารสนเทศท้องถิ่น
๘. บริการวิชาการสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น
๙. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทำเนียบผู้บริหารผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. ๒๕๑๙ - ๒๕๒๓	นายสุรพล ฤกษ์สำเร็จ อาจารย์บรรณารักษ์
พ.ศ. ๒๕๓๔ - ๒๕๓๗	อาจารย์ ร้อยเอกราวุธ ผลานันต์ หัวหน้าห้องสมุด
พ.ศ. ๒๕๓๘	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัส ศรีจันทร์ หัวหน้าห้องสมุด
พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๕	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันทนา กุลรัตน์
พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗	อาจารย์วีระชัย บุญปก
พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันทนา กุลรัตน์
พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันทนา กุลรัตน์
๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สังวาลย์ ตุกพิมาย

การติดต่อประสานงาน

ที่ตั้ง

อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เลขที่ ๑๘๖ หมู่ ๑ ถนนสุรินทร์ - ปราสาท ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

หมายเลขโทรศัพท์

โทรศัพท์ ๐๔๔-๗๑๐๐๐๐ ต่อ ๐๗๐๐	(สำนักงานผู้อำนวยการ)
๐๔๔-๗๑๐๐๐๐ ต่อ ๐๗๐๑	(งานวิทยบริการ)
๐๔๔-๗๑๐๐๐๐ ต่อ ๐๗๐๔	(งานเทคโนโลยีสารสนเทศ)
๐๔๔-๗๑๐๐๐๐ ต่อ ๐๗๐๓	(ศูนย์ภาษา)
๐๔๔-๗๑๐๐๐๐ ต่อ ๐๗๐๑	(งานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมานา)

เว็บไซต์ <https://arit.srru.ac.th>

E-mail : arit@srru.ac.th

ขอบข่ายการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. งานบริหารงานทั่วไป

- ๑.๑ งานธุรการและสารบรรณ
- ๑.๒ งานการเงินและงบประมาณ
- ๑.๓ งานพัสดุ
- ๑.๔ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- ๑.๕ งานการประกันคุณภาพการศึกษา
- ๑.๖ งานอาคารและสถานที่
- ๑.๗ งานบริหารงานบุคคล
- ๑.๘ งานประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
- ๑.๙ งานประชุมและเลขานุการ

๒. งานวิทยบริการ

- ๒.๑ งานบริหารสำนักงานวิทยบริการ
- ๒.๒ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- ๒.๓ งานบริการและส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ
- ๒.๔ งานวิเคราะห์ระบบและจัดการฐานข้อมูล

๓. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๓.๑ งานบริหารสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๓.๒ งานพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล
- ๓.๓ งานพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อดิจิทัล
- ๓.๔ สื่อดิจิทัล
- ๓.๕ งานฝึกอบรมและบริการวิชาการ

๔. ศูนย์ภาษา

- ๔.๑ งานบริหารสำนักงานศูนย์ภาษา
- ๔.๒ งานพัฒนาทักษะด้านภาษาและเครือข่าย
- ๔.๓ งานบริการวิชาการด้านภาษา

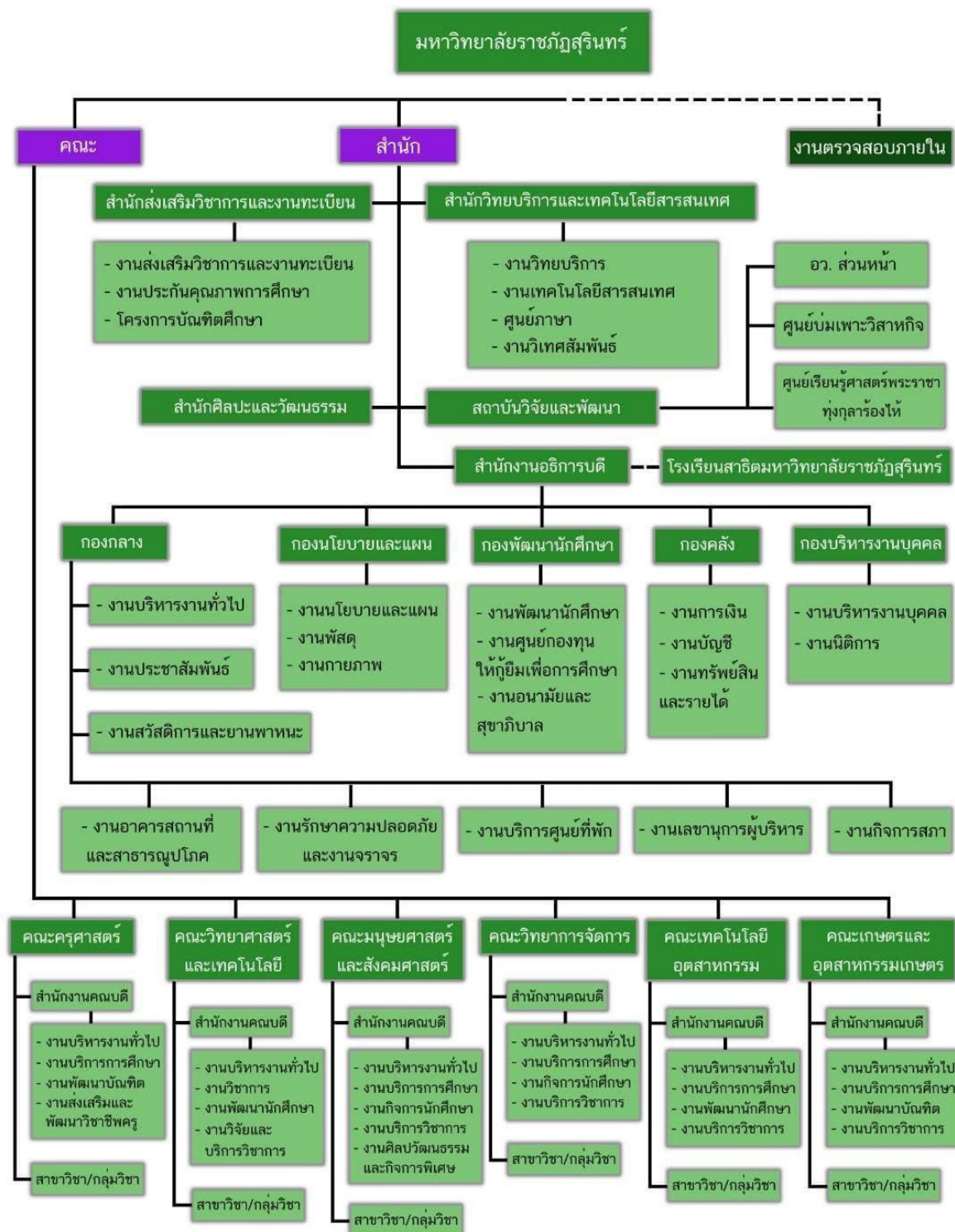
๕. งานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมนานาชาติ

- ๕.๑ งานบริหารงานวิเทศสัมพันธ์ฯ
- ๕.๒ งานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ๕.๓ งานประสานงานระหว่างประเทศและกิจกรรมพิเศษ

๖. ศูนย์ผลิตสื่อ ตำราและสิ่งพิมพ์ดิจิทัล

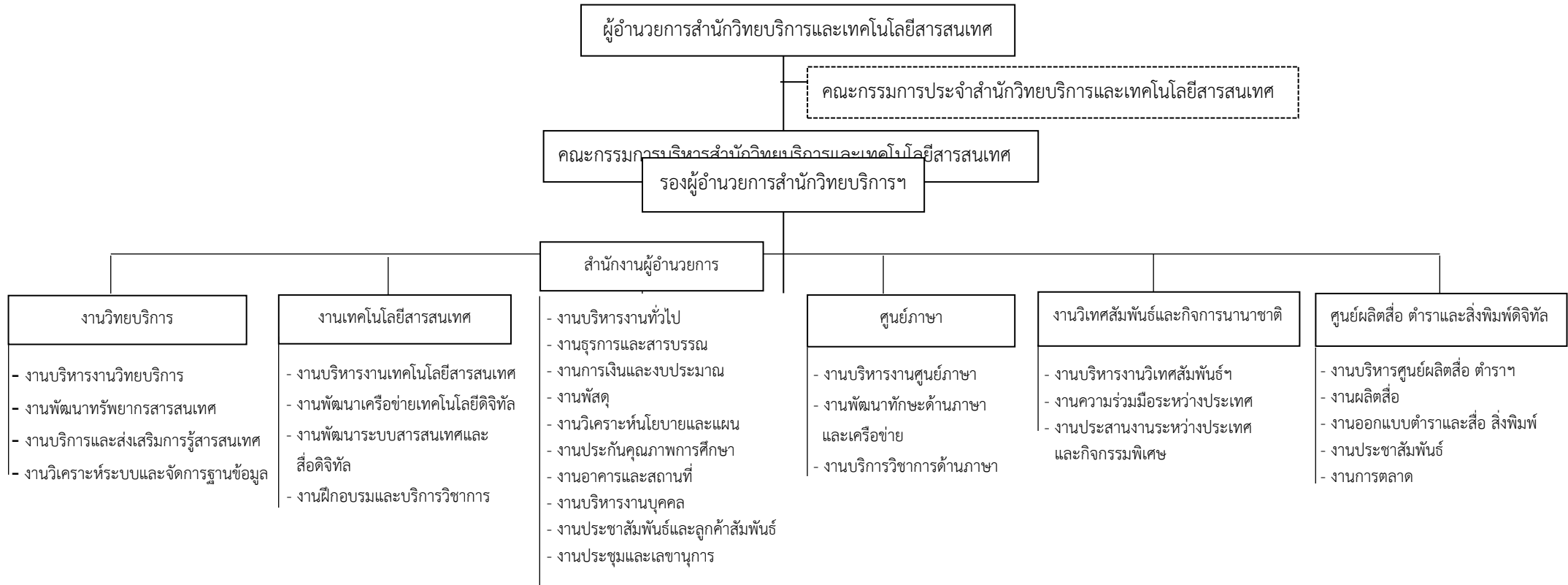
- ๖.๑ งานบริหารศูนย์ผลิตสื่อ ตำราฯ
- ๖.๒ งานผลิตสื่อ
- ๖.๓ งานออกแบบตำราและสื่อ สิ่งพิมพ์
- ๖.๔ งานบรรณาธิการ
- ๖.๕ งานการตลาดและประชาสัมพันธ์

โครงสร้างส่วนงานและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



แผนภาพที่ ๑ โครงสร้างส่วนงานและหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



หมายเหตุ : ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

แผนภาพที่ ๑ โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ ๒ รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตานถ แก้ววินัด	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๓	อาจารย์ ดร. สุภาสินี วิเชียร	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๔	อาจารย์สุวัฒน์ กล้วยทอง	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๕	อาจารย์ ดร.ศิริประภา รัตนรวมการ	หัวหน้างานวิเทศสัมพันธ์และกิจการนานาชาติ
๖	นางปพิชญา จตุพรอนันตกุล	ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการฯ
๗	นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปฯ
๘	นายสุภาชิต เต็มกล้า	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
๙	นางสาวนาฏยา ชาววัน	หัวหน้าศูนย์ภาษา
๑๐	นางสาวลัทธวรรณ แพงเจริญ	หัวหน้างานวิทยบริการ
๑๑	นางสาวพรพิมล มงคล	หัวหน้าพัสดุสำนักฯ
๑๒	นางจินดา อัยยาศัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๓	นางสาวเสาวภาคย์ พลศรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๔	นางสาวอำภา อินทะนิตย์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๕	นางสุธาสินี มิถุนดี	บรรณารักษ์
๑๖	นางพัชรี จุลหงษ์	บรรณารักษ์
๑๗	นางสาวอภิญญา เค้ากล้า	บรรณารักษ์
๑๘	นายโกสินทร์ มีชูสิน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๙	นายโกสิน สนั่นนาม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๒๐	นายเรีงศักดิ์ วงศ์ภักดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๒๑	นายกัญญาพัฒน์ ทั่นแก้ว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๒๒	นายจำรัส มหานาม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๒๓	นางสาวนัฒชนันท์ ประยงค์หอม	นักวิชาการศึกษา
๒๔	นางสาวเพ็ญภา ชนะชัย	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๒๕	นายวีรวุฒิ นิลจันทร์	นักวิเทศสัมพันธ์
๒๖	นางสาวขวัญทิwa ภาณุตานนท์	นักวิเทศสัมพันธ์
๒๗	นางสาวทศวรรณ ชันทะพานิช	นักเอกสารสนเทศ
๒๘	นางศุภรภานาถ ลำภู	นักเอกสารสนเทศ
๒๙	นางบุญยหนู รัศมี	นักเอกสารสนเทศ
๓๐	นางรัตนา กองยอด	บรรณารักษ์
๓๑	นางสาวสุนันท์ ศรีแดงฉาย	บรรณารักษ์
๓๒	นายเดชธร จะริรัมย์	บรรณารักษ์
๓๓	นางสาวดวงใจ คล่องงาม	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
๓๔	นางเนาวรัตน์ โฉมงาม	แม่บ้าน
๓๕	นางวีณา ลัทธิคุณ	แม่บ้าน
๓๖	นางสาววรรณัน แสงงาม	แม่บ้าน
๓๗	นางสาวณัฏฐิตา ดวงจันทร์	แม่บ้าน

ส่วนที่ ๒

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและ มาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด ๖ มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการ ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้ง “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ได้ประกาศนโยบายพร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนา การศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและมีมาตรฐานสากลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการวางระบบกลไกการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดตั้งศูนย์มาตรฐานการศึกษาขึ้นเพื่อให้เป็นหน่วยงาน หลักในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงาน กำกับดูแล สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของคณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ สกอ. และเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานเพื่อรองรับการกำกับติดตามผลการดำเนินงานภายในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ๓ องค์ประกอบ ๑๔ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตารางที่ ๓ องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์กร	
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๒ ระบบพัฒนาบุคลากร
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้	
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

องค์ประกอบที่ ๒ (ต่อ)	
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	
ตัวบ่งชี้ที่	๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
ตัวบ่งชี้ที่	๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

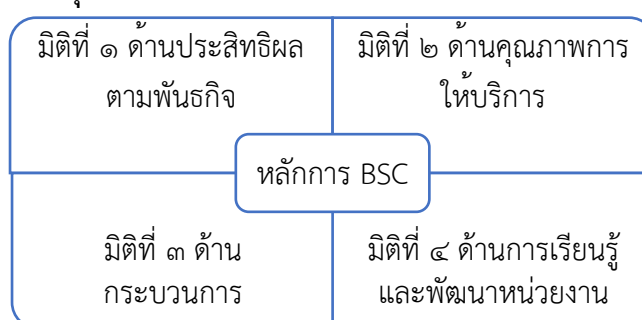
ตารางที่ ๔ มิติการประเมิน

มิติการประเมิน	จำนวนตัวบ่งชี้
มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	๑.๑, ๑.๕
มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒.๑, ๒.๓, ๒.๕
มิติที่ ๓ ด้านกระบวนการ	๑.๒, ๑.๔, ๑.๖, ๒.๑, ๒.๔, ๒.๖
มิติที่ ๔ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน	๑.๓, ๓.๑, ๓.๒
รวม	๑๔ ตัวบ่งชี้

แนวทางการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

๑. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ กำหนดเป็นจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สัดส่วน เป็นต้น
๒. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมวงจรคุณภาพ PDCA หรือข้อกำหนดที่มีอยู่แล้ว
๓. ทุกตัวบ่งชี้มีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งอาจเป็นศูนย์ (๐ คะแนน) ได้ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

หลักการ BSC การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



แผนภาพที่ ๓ หลักการ BSC

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
๒. แผนอุดมศึกษาระยะยาว ๒๐ ปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐
๓. พระราชกฤษฎีกา หลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
๕. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
๖. แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
๗. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)
๘. พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗
๙. กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๑๐. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑
๑๑. แนวทางการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติให้เกิดผล
๑๒. ประกาศสภามหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
๑๓. แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ๑ (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์) ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗(ฉบับทบทวน) รอบปี พ.ศ.๒๕๖๓
๑๔. แผนพัฒนาจังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗(ฉบับทบทวน พ.ศ. ๒๕๖๓)

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

๑. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ กำหนดเป็นจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สัดส่วน เป็นต้น
๒. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมวงจรคุณภาพ PDCA หรือข้อกำหนดที่มีอยู่แล้ว
๓. ทุกตัวบ่งชี้มีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งอาจเป็นศูนย์ (๐ คะแนน) ได้หากไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ประเมินภายใต้พันธกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินบนพื้นฐานที่ ทุกหน่วยงานควรมีและปฏิบัติได้ ซึ่งสามารถชี้ผลลัพธ์ และผลกระทบได้ดี และมีความเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายใน สามารถทำให้หน่วยงานเห็นภาพเป้าหมายและการทำงานของตนชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถประเมินผลจากการทำงานได้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพที่รับประกันความสำเร็จตามมาตรฐานการ อุดมศึกษาทั้ง ๕ ด้าน และเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐาน อื่นๆ ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ตลอดจนมีการนำผลการประกันคุณภาพไปทบทวนเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและรองรับโลกในอนาคต มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน ดังนี้

๑. นำหลักและแนวคิดการบริหารงาน TQA/EdPEX, GECC และ ITA มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ

๒. ใช้พันธกิจหรือบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้ง

๓. มุ่งให้สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดระบบและพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน

๔. สอดคล้องและสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา/การดำเนินการกิจระดับ

คณะ (และมหาวิทยาลัย)

๕. สอดคล้องกับการประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ.

๖. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน สามารถปรับให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน

ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานเพื่อรองรับการกำกับติดตามประเมินผลของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ มีองค์ประกอบ ๓ องค์ประกอบ และ ตัวบ่งชี้ ๑๔ ตัวบ่งชี้ รายละเอียดดังนี้

๑. องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ

๒. องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้

๓. องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีพันธกิจหลัก คือ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินจำเป็นต้องมี วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงาน จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑ บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๒ หน่วยงานนำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action plan) ของหน่วยงานไปทำแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและมีสาระของแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปีครอบคลุมตามพันธกิจ ของหน่วยงาน

๓ มีผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของตัวบ่งชี้ (กรณีที่เป็นแผน) หรือร้อยละ ๘๐ ของกิจกรรมทั้งหมด (กรณีเป็นปฏิทิน)

๔ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา

๕ มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานไปปรับปรุงแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ : ระบบการพัฒนาศักยภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ทรัพยากรบุคคลจัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าที่สุดในองค์กร การที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากลจำเป็นต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้กลไกหนึ่ง เพื่อให้องค์กรดำเนินไปอย่างเข้มแข็ง คือการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างสูงสุด ทั้งด้านวิชาการ ทักษะในการปฏิบัติงาน คุณธรรมจริยธรรม ความสุขในการปฏิบัติงาน และการเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร หน่วยงาน คำนึงถึงนโยบายการพัฒนาศักยภาพ และระบบการบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งใช้การบริหารจัดการที่อิงสมรรถนะ (Competency Based Management) บนพื้นฐานของทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ สูงสุด โดยมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเชื่อมโยงกระบวนการบริหารงานบุคคลกับผลการปฏิบัติงานในการพัฒนาศักยภาพ โดยกำหนด แนวทางการพัฒนาศักยภาพไว้ทั้ง ๓ ด้าน ๑) การให้ทุนอุดหนุนการศึกษา ๒) การผลักดันเข้าสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น ๓) การฝึกอบรมและพัฒนา

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีแผนการบริหารและการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
๒. มีการบริหารและการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
๓. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศที่ดีของสถานที่ทำงานด้วยกิจกรรม ๕ส
๔. มีระบบการติดตามให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนา และนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการ พัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
๕. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
๖. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาศักยภาพ
๗. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาศักยภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ หรือ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ หรือ ๖ ข้อ	มีการดำเนินการ ๗ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ ๓ กำหนดให้มีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย การระบุมารู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย กำหนดแนววิถีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงาน และหรือพันธกิจตามบริบทของหน่วยงาน

๒. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑

๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

๕. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทา ความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุ เป้าหมายของมหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย ๒ เรื่อง ดังนี้

- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการหน่วยงาน
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัย
- ความเสี่ยงตามบริบทอื่น ๆ ของหน่วยงาน

๒. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในเกณฑ์ข้อ ๑

๓. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน

๔. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๕. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำ/ คณะกรรมการบริหารหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ : การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัย จะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหาร งานตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนามหาวิทยาลัย

๒. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงานได้

๓. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

๔. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

๕. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. มีการรายงานผลการดำเนินงาน รายงานประจำปี เสนอต่คณะกรรมการประจำ/ คณะกรรมการบริหารหน่วยงาน เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีวัฒนธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใต้การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานทุกคน

๒. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่สะท้อนผลลัพธ์ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๓. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับพัฒนาหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด โดยมี การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ตามกำหนดเวลา

๔. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงานและมีพัฒนาการจากปีการศึกษาที่ผ่านมา

๕. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ : แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายรายตัวบ่งชี้ : การให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการของหน่วยงาน นั้นมีมุมมองที่สำคัญ คือ ด้านสถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ด้านบุคลากรต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้านงานที่ให้บริการต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้านต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยการนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการของหน่วยงานได้อย่างสะดวกตามหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของระบบศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์การมาตรฐาน :

๑. หน่วยงานมีการสำรวจ วิเคราะห์การให้บริการ กำหนดนโยบายและเป้าหมาย การให้บริการของหน่วยงาน

๒. หน่วยงานจัดทำแผนการให้บริการ ให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด จากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

๓. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานรับผิดชอบการให้บริการที่ชัดเจน

๔. มีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการด้านกายภาพ และปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์

๕. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการให้บริการ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

- ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ :** ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- ชนิดตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ
- คำอธิบายตัวบ่งชี้ :** การพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ต้องพัฒนาโครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ และปริมาณงาน ปรับปรุงกระบวนการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการให้บริการเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่างๆ จึงต้องพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะทางและ การบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่ชัดเจน
๒. มีใบคุณลักษณะงาน (Job Description) ทุกตำแหน่งงาน
๓. มีคู่มือหรือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกงาน สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. มีการทบทวนคู่มือหรือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกปี และรายงานผลการทบทวนเป็นลายลักษณ์อักษรต่อที่ประชุมสำนักงานเพื่อพิจารณา
๕. มีการนำผลการทบทวนและผลการพิจารณาตามเกณฑ์ข้อ ๓ ไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ : ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การให้บริการถือเป็นพันธกิจหลักและเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
๒. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
๓. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
๔. มีคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ
๕. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
๖. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน (E-Service)
หรือสนับสนุนการทำงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้หน่วยงานมีฐานข้อมูลที่เป็นจริงถูกต้องตรงกันทุกระดับ ตลอดจนมีระบบสารสนเทศที่ดี (E-Service) มีประสิทธิภาพสามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว จึงต้องออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศ (E – Service) ของหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. มีการให้ความรู้หรือพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน กับกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ระบบตามเกณฑ์ในข้อ ๑
๔. มีการรายงานผลการประเมินตามเกณฑ์ข้อที่ ๓ ในที่ประชุมหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
๕. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ตามผลการพิจารณาในเกณฑ์ข้อ

๓

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ : ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ด้านกายภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ผลการบริหารหน่วยงาน หมายถึง ร้อยละของผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ปรากฏในเกณฑ์มาตรฐาน ที่ทุกหน่วยงานดำเนินงานได้ในแต่ละปีการศึกษา

ข้อที่	การดำเนินการ
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)
๓.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

ข้อที่	การดำเนินการ
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

- มีการดำเนินงานน้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๐
- ๑ มีการดำเนินงานร้อยละ ๘๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๓.๕๐
- ๒ มีการดำเนินงานร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๘๙.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔.๐๐
- ๓ มีการดำเนินงานร้อยละ ๙๐.๐๐ - ๙๓.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔.๕๐
- ๔ มีการดำเนินงานร้อยละ ๙๔.๐๐ - ๙๙.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔.๗๕
- ๕ มีการดำเนินงานร้อยละ ๑๐๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายรายตัวบ่งชี้ : เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและ เอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา ๓ ประเด็นสำคัญ คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำอธิบายและแปรความตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ

๑. ทุกฝ่าย/งานตามโครงสร้างของหน่วยงานต้องมีการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ ๕๐ ของผู้รับบริการ ตามกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้

๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของหน่วยงาน นักศึกษา , อาจารย์ , บุคลากร, ศิษย์เก่า , ผู้ปกครอง , นักเรียน

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีนโยบายเร่งปฏิรูปการเรียนทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกันเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและใช้ในการแสวงหาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อการส่งเสริมยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยโครงการพิเศษด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ คณะทุกคณะ และสำนักวิทยบริการฯ จึงมีกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษให้ทุกหลักสูตรและทุกระดับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้

๒. จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามนโยบายโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายละตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยการมีส่วนร่วมของทุกคณะ

๓. มีการจัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรกระบวนการ สื่อ และ/หรือสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษ ที่จะเปิดโอกาสและเสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง

๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ มีการรายงานผลการดำเนินการส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษต่อมหาวิทยาลัย และมีการนำผลจากการประเมินความสำเร็จและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานหรือกิจกรรมในปีถัดไป

๕. ทุกคณะมีผลการการวัดสมิทธิภาพทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้ายโดยสามารถเทียบเคียงผลกับ Common European Framework of Reference for languages (CEFR) หรือมาตรฐานอื่น ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดของหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ ๒๕ ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะดิจิทัล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงความสามารถของบัณฑิตในการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การเรียนรู้เพื่อบุคลากรศาสตร์ต่าง ๆ สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ตัวบ่งชี้นี้ ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงความสามารถของบัณฑิตในการเรียนรู้เพื่อ สร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การเรียนรู้เพื่อการบุคลากร ศาสตร์ต่างๆ สามารถรู้ เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ตัวบ่งชี้นี้ประเด็นการพิจารณาประกอบด้วยระดับความสามารถด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษารองรับดิจิทัลเศรษฐกิจและสังคม

๒. จัดทำแผนยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด จากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกคณะ

๓. มีการจัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรกระบวนการสื่อ และ/หรือสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ที่เปิดโอกาสและเสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาได้ด้วยตนเอง

๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลต่อมหาวิทยาลัย และมีการนำผลความสำเร็จและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานหรือกิจกรรมในปีถัดไป

๕. ทุกคณะมีผลการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัลของนักศึกษาระดับชั้นปีสุดท้ายโดยสามารถเทียบเคียงผลไม่ต่ำกว่า IC๓ Digital Literacy Certification ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ส่วนที่ ๓

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณะชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

เพื่อให้หน่วยงานทราบผลสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของตนเอง ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง สำหรับเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป จึงมีการกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานรอบปีการศึกษาถัดไป

ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา วงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๖

ผลการประเมินคุณภาพภายใน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มตัวบ่งชี้ ภาพรวมเท่ากับ ๔.๗๑ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวบ่งชี้ด้านการบริหารจัดการองค์การ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ กลุ่มตัวบ่งชี้แนวทางการนำศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ และกลุ่มตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐

จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๖ (๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ จำนวน ๓ องค์ประกอบ ๑๔ ตัวบ่งชี้ สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนปีการศึกษา ๒๕๖๖

ตารางที่ ๕ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อมูลผลการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน	เอกสาร/หลักฐาน หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการ		
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน ๑. เสริมสร้างความเข้าใจให้บุคลากร รับทราบอย่างทั่วถึงในการบริหารแผน	สำนักวิทยบริการฯ มีการ ประกาศนโยบายการบริหารและ พัฒนาองค์กร และมอบหมาย ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม ในการทบทวนแผนโดยจัดทำ คำสั่งสำนักวิทยบริการฯ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ฯ และ ให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมการ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ที่ได้รับ มอบหมาย	คำสั่งสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ที่ ๐๑๒๑/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานโครงการ ทบทวนแผน ยุทธศาสตร์ สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๘
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ ระบบการพัฒนาบุคลากร ๑. ควรทำแบบประเมินผลสำเร็จจาก การบริหารแผนพัฒนาบุคลากร	ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จะนำเสนอผลของแบบ ประเมินผลสำเร็จการบริหาร แผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันแห่งการเรียนรู้ ๑. ควรดำเนินการพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันแห่งการเรียนรู้โดยยึดระบบ การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ	ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักวิทยบริการฯ มีการ วางแผนงานเพื่อดำเนินการการ พัฒนาสถาบันสู่สถาบันแห่งการ เรียนรู้ให้มีกระบวนการจัดการ ความรู้อย่างเป็นระบบ	

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อมูลผลการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน	เอกสาร/หลักฐาน หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง	ตัวบ่งชี้ไม่มีข้อเสนอแนะจาก กรรมการ	—
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ การปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ไม่มีข้อเสนอแนะจาก กรรมการ	—
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ตัวบ่งชี้ไม่มีข้อเสนอแนะจาก กรรมการ	—
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำ ระบบศูนย์ราชการสะดวกมา ประยุกต์ใช้ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ แนวทางการนำระบบ ศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ใน หน่วยงาน ๑. ควรสอบถามความต้องการแบบมี โครงสร้างหรือประเด็นข้อกระทง คำถาม	มีการปรับปรุงข้อกระทงการ สำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะใน การขอให้มีการเพิ่มจากการ สำรวจ และมีการนำมาปรับปรุง	สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ มีการสำรวจวิเคราะห์การ ให้บริการ กำหนดนโยบาย และเป้าหมายพื้นที่การ บริการโดยการจัดทำ แบบสอบถามความ ต้องการใช้บริการและ ความพึงพอใจการใช้ บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์ เพื่อสำรวจความ ต้องการของผู้ใช้บริการ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้บริการมีความต้องการ บริการ พื้นที่นั่งตาม อริยาศัยและห้องทำงาน กลุ่มมากที่สุด

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อมูลผลการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	เอกสาร/หลักฐาน หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ ระบบและกลไกการ พัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ๑. การนำผลไปพัฒนาเพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้จริง	นำขั้นตอนและคู่มือการ ปฏิบัติงานสำหรับการบริการทุก งานของสำนักวิทยบริการฯ เปิดเผยต่อสาธารณะผ่านช่องทาง www.arit.srru.ac.th โดยมีช่องทางการใช้กล่องโต้ตอบ กับแอดมินเพจได้ทันที ทำให้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง และรับทราบขั้นตอนการ ให้บริการทุกงานในสังกัดเป็นการ ให้บริการและลดเวลาในการมา รับบริการด้วยตนเองได้	ผลสรุปแบบสอบถาม ความต้องการใช้ บริการและความพึง พอใจการใช้บริการ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของ การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ๑. นำผลการประเมินไปปรับปรุงในปี ถัดไป	มีจัดทำแบบประเมินความพึง พอใจในการให้บริการทุกงานใน สังกัดสำนักวิทยบริการฯ เผยแพร่ และรับการประเมินความพึง พอใจ บนเว็บไซต์ของสำนักวิทย บริการฯและมีการนำ ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ โดยผู้ให้บริการที่มีการประเมิน ความพึงพอใจในระบบการ ให้บริการมาปรับปรุงเพื่อให้การ บริการมีความพึงพอใจต่อ ผู้ให้บริการยิ่งขึ้น	หน้าเว็บไซต์ของ สำนักวิทยบริการฯ www.arit.srru.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและฐานข้อมูลในการ ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน ๑. เพิ่มฟังก์ชันความต้องการของ ผู้ให้บริการให้มากขึ้นโดยการศึกษา เพื่อรู้ปัญหาและนำไปปรับปรุงพัฒนา	สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการ พัฒนาระบบสารสนเทศ (e – Service) ของหน่วยงาน ย่อยภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์ โดยใช้ระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	๑.ระบบสารสนเทศ e-Service ๒.ระบบงานสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อมูลผลการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	เอกสาร/หลักฐาน หมายเหตุ
	และมีการปรับปรุงระบบ สารสนเทศ e-Service บนหน้าเว็บ ไซต์ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ www.arit.srru.ac.th เพื่อให้ สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือ สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มี ความสะดวกและรวดเร็ว	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงาน ตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ๑. นำเสนอข้อค้นพบต่อคณะ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์เพื่อของบประมาณในการ พัฒนาปรับปรุงต่อไป	การนำเสนอการจัดทำทางลาด สำหรับผู้พิการ	จัดหาวัสดุทางลาดใน ปีงบประมาณถัดไป
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ๑. ควรมีการศึกษาข้อมูลจากแต่ละ ด้านว่าด้านใดต่ำสุด เพื่อนำมา ปรับปรุง ๒. ประชาสัมพันธ์เพื่อเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นและครอบคลุม ความเป็นตัวแทน	จากการประเมินค่าคะแนนระดับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึง พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนต่ำสุด เท่ากับ ๔.๐๐ มา ปรับปรุงโดยการจัดพื้นที่และที่นั่ง ให้เหมาะสม อีกทั้งยังจัดหา เครื่องปรับอากาศติดตั้งในพื้นที่ บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดย ได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๑๓ เครื่อง	การจัดหา เครื่องปรับอากาศ จำนวน ๑๓ เครื่อง
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะ และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ		
๑. ศูนย์ภาษาควรได้รับการยกระดับ หรือยกฐานะให้สามารถตอบโจทย์ใน การพัฒนาบุคลากรและนักศึกษา และ มหาวิทยาลัยได้ดียิ่งขึ้น มีการจัดตั้ง ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ศูนย์สอบ ซึ่งได้ดำเนินการอยู่เสมอ	สำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนิน การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามคำสั่งสำนักวิทย บริการฯ เรื่อง คณะกรรมการ จัดตั้งศูนย์แปลภาษา	คำสั่งสำนักวิทย บริการฯ เรื่อง คณะกรรมการจัดตั้ง ศูนย์แปลภาษา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อมูลผลการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	เอกสาร/หลักฐาน หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะ ดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ๑. ด้าน Hardware สามารถพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตให้ ครอบคลุมมากขึ้น หรือ มี ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการของ บุคลากรและนักศึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ๒. ด้าน Software สามารถจัดหา โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ นักศึกษาหรือคณาจารย์ที่มีความ เหมาะสมแต่ละด้านแตกต่างกัน หรือ ให้ครอบคลุมการใช้งานแผนการเรียน การสอน ๓. สามารถจัดอบรมบุคลากรและ นักศึกษาให้มีทักษะด้านดิจิทัลที่ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ รู้เท่าทันประโยชน์และโทษของ เทคโนโลยี ๔. สามารถพัฒนาปรับปรุงเกณฑ์การ วัดผลประเมินผลทางด้านดิจิทัลให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน และได้รับความ เชื่อถือมากยิ่งขึ้นทั้งนี้ อาจเชิญวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิมาอบรมแนะนำ	๑. มีการดำเนินการเพื่อจัดซื้อ ครุภัณฑ์สนับสนุนและพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ต Hardware Software เพื่อการ บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่และ ทันสมัย ๒. การอบรมบุคลากรและ นักศึกษาให้มีทักษะด้านดิจิทัล	๑. การจัดหาครุภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนและ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๓ รายการ ๒. รายงานผลการ อบรมทักษะด้าน ดิจิทัล การลงนาม อิเล็กทรอนิกส์ฯ ๓. รายงานผลการ สอบทักษะดิจิทัล ครั้งที่ ๑ ๔. รายงานผลการ สอบทักษะดิจิทัล ครั้งที่ ๔
สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน (ใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง []) ผลการดำเนินงานดีมาก (๕ คะแนน) [/] คะแนนการประเมิน ๔.๗๑ ผลการดำเนินงานดี (๔ คะแนน) [] ผลการดำเนินงานปานกลาง (๓ คะแนน) [] ผลการดำเนินงานพอใช้ (๒ คะแนน) [] ผลการดำเนินงานน้อยมาก (๑ คะแนน) []		

การวิเคราะห์ผลการประเมินระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตารางที่ ๖ การวิเคราะห์ผลการประเมินระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา ๒๕๖๗

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย					ผลการประเมิน
	ตัว บ่งชี้	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
						๐.๐๐ - ๑.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ การดำเนินงานระดับพอใช้ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ การดำเนินงานระดับดี ๔.๕๑ - ๕.๐๐ การดำเนินงานระดับดีมาก
๑	๖	-	๕	๑		
๒	๖	-	๔	๒		
๓	๒	-	๒	-		
รวม	๑๔		๑๑	๓		
ผลการประเมิน						

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตารางที่ ๗ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

องค์ประกอบ	คะแนน การ ประเมิน เฉลี่ย	ระดับคุณภาพ ๐.๐๐-๑.๕๐ ระดับคุณภาพต้อง ปรับปรุงเร่งด่วน ๑.๕๑-๒.๕๐ ระดับคุณภาพต้อง ปรับปรุง ๒.๕๑-๓.๕๐ ระดับคุณภาพระดับ พอใช้ ๓.๕๑-๔.๕๐ ระดับคุณภาพระดับดี ๔.๕๑-๕.๐๐ ระดับคุณภาพดีมาก	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์กร			
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้			
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนอง ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย			
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ			

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตารางที่ ๘ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%หรือสัดส่วน)	
		ตัวหาร		
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ				
๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	๕			
๑.๒ ระบบพัฒนาบุคลากร	๗			
๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	๕			
๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง	๕			
๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	๖			
๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๑				
องค์ประกอบที่ ๒				
๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน	๕			
๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนากิจการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๕			
๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๖			
๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน	๕			
๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๕			
๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๒ (ผลการประเมิน)				
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย				
๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	๕			
๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๓ (ผลการประเมิน)				
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ (ผลการประเมิน)				

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฯ