

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ปีการศึกษา 2554

หลักการ/ความเป็นมา

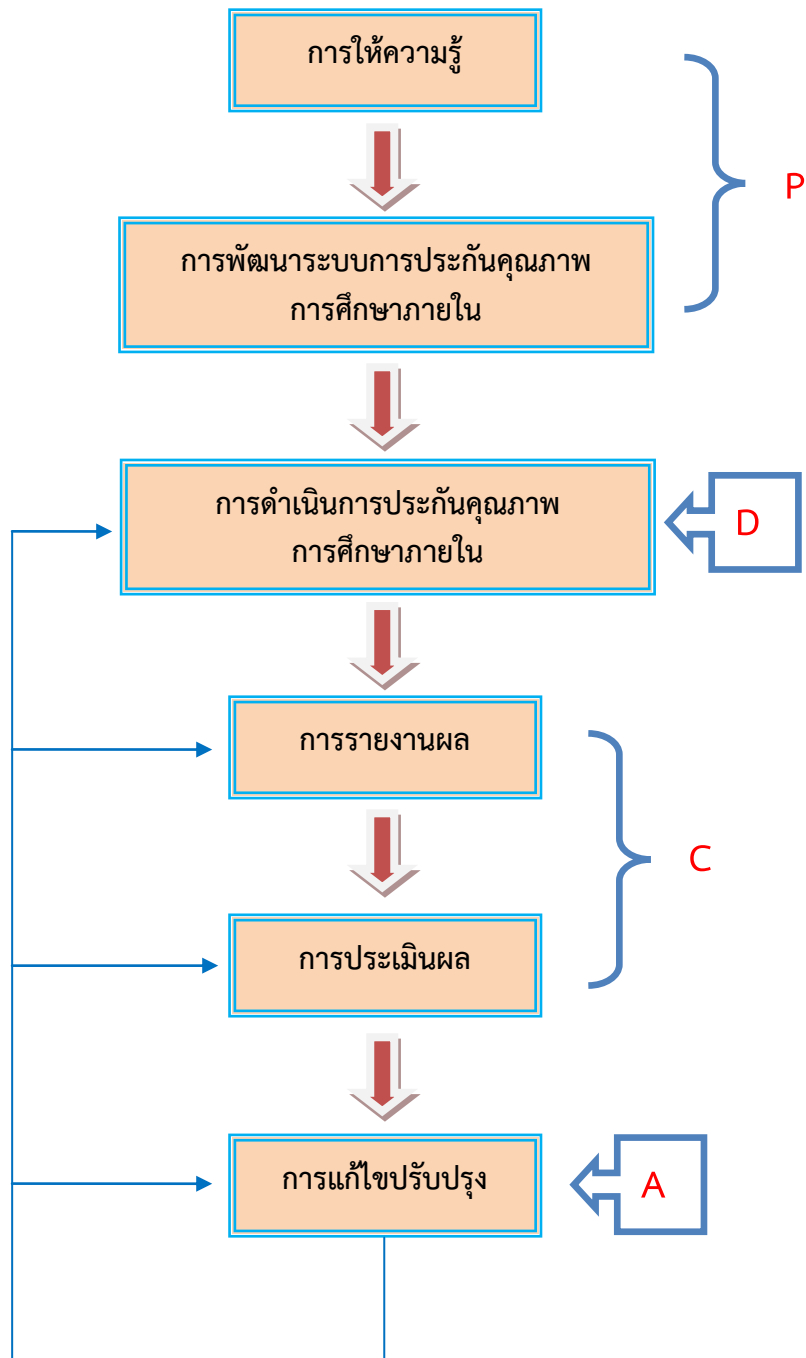
เนื่องจากได้มีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษา จึงทำให้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของบุคลากรยังไม่ชัดเจน ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางสำนักวิทยบริการฯ จึงได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการฯ ยังได้คำนึงถึงการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในด้วย โดยได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน เริ่มต้นจากการให้ความรู้และแนวทาง การดำเนินงาน ที่ดีแก่บุคลากร หลังจากนั้นบุคลากรสามารถอธิบายถึงหลักฐานของเกณฑ์มาตรฐาน ที่รับผิดชอบแต่ละส่วน วิเคราะห์การดำเนินงาน (จุดแข็ง, จุดอ่อน) และบ่งชี้ข้อควรปรับปรุง เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพฯ ต่อไป

เป้าหมายของการดำเนินงาน

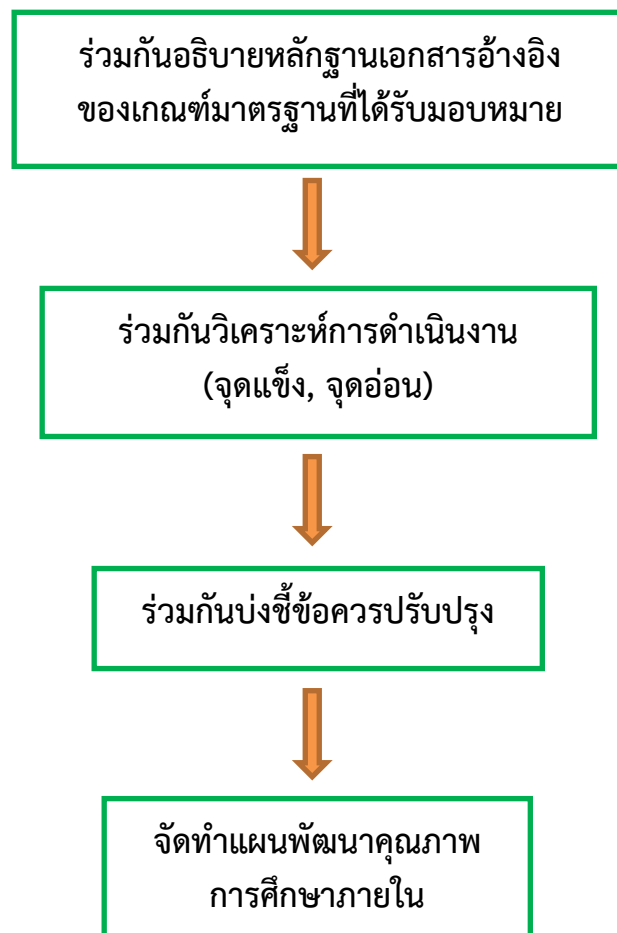
การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการประกันคุณภาพ นำไปสู่การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการฯ ให้ได้ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมีผลการดำเนินงานที่พัฒนาจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ด้วยบริการที่มีประสิทธิภาพ

กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณภาพระดับอุดมศึกษา (สมศ., สกอ., กพร.) โดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



จากขั้นตอนการดำเนินงานข้างต้น สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา” วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อ (1) ปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้ (2) เพื่อกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีและให้หน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ และ (3) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อที่ 4 และ 5 รายละเอียดการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว สรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้



แนวทางที่ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี

จากการดำเนินงานตามขั้นตอนข้างต้น บุคลากรสามารถอธิบายถึงหลักฐานของเกณฑ์มาตรฐานที่รับผิดชอบแต่ละส่วน วิเคราะห์การดำเนินงาน (จุดแข็ง, จุดอ่อน) และบ่งชี้ข้อควรปรับปรุงในแต่ละตัวบ่งชี้ได้ ดังนั้นเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักวิทยบริการฯ ได้เลือกขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าวให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน โดยพิจารณาที่ละเอียดตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		- รายงานการประชุม - วาระการประชุม - มติที่ประชุม	ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 2+5 วิเคราะห์ความสอดคล้อง โดยเน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม
ข้อ 2		✓	- อีเมลล์ - ปฏิทิน google	ส่งรายงานการประชุม ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ให้บุคลากรทางอีเมลล์/แจ้งกำหนดการประชุมทางปฏิทิน google
ข้อ 3	✓		- รายงานการประชุม	ระบุขั้นตอนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ
ข้อ 4	✓		- ประกาศมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงราย เรื่อง ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตามแผนปฏิบัติราชการฯ	ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
ข้อ 5	✓		- โครงการ - กิจกรรม	ดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2555

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 6	✓		- รายงานการประชุม	กำหนดวาระเพื่อพิจารณาในวาระการประชุม
ข้อ 7	✓		- รายงานการประชุม	รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ในวาระเพื่อพิจารณา
ข้อ 8	✓		- รายงานการประชุม	นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์/ notebook และ mobile device ต่างๆ ของนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนการใช้ wifi กับมหาวิทยาลัย - ค่า FTES ของนักศึกษาแต่ละระดับการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - นับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์/notebook และ mobile device ต่างๆ ของนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนการใช้ wifi กับมหาวิทยาลัย - คิดจำนวน FTES ของนักศึกษาแต่ละระดับการศึกษา - คำนวณผลลัพธ์ (ไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง)
ข้อ 2	✓		โครงการจัดอบรมการสืบค้นข้อมูลฯ	จัดอบรมการสืบค้นข้อมูล/การใช้งานแก่นักศึกษาทุกระดับและทุกปีการศึกษา
ข้อ 3	✓		<ul style="list-style-type: none"> - ภาพถ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้องสารสนเทศต่างๆ และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอ เพื่อสนับสนุนบริการด้านกายภาพที่เหมาะสม
* ข้อ 4	✓		<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนนักศึกษาทุกระดับกับสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
* ข้อ 5	✓		<ul style="list-style-type: none"> - ภาพถ่ายระบบสาธารณูปโภค - ภาพถ่ายกล้องวงจรปิด - ภาพถ่ายระบบไฟฟ้า ประปา การกำจัดของเสีย และขยะ - ภาพถ่ายอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่สนับสนุนระบบสาธารณูปโภค, การรักษาความปลอดภัย, ไฟฟ้า, ประปา ฯลฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 6	✓		<ul style="list-style-type: none"> - แบบสำรวจความพึงพอใจ - รายงานผลการประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคเรียน - ประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง
ข้อ 7	✓		<ul style="list-style-type: none"> - ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		- รายงานการประชุม	- จัดประชุมเพื่อกำหนดประเด็นความรู้
ข้อ 2	✓		- รายงานการประชุม	- กำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายการจัดการความรู้ และกลุ่มเป้าหมาย
ข้อ 3	✓		- โครงการ/กิจกรรม	- จัดกิจกรรมแบ่งปัน, แลกเปลี่ยนความรู้
ข้อ 4	✓		- คู่มือการดูแลและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	- จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ในประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
ข้อ 5	✓		- ขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน - คู่มือการดูแลและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	- ประเมินและติดตามผลการจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		- แผนงบประมาณประจำปี	- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน - จัดทำแผนให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย - นำเสนอแผนระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ความสอดคล้อง ความสัมพันธ์ ทรัพยากร งบประมาณ ความคุ้มค่า การจัดลำดับความสำคัญ - มีการพัฒนาแผนระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนักฯ ร่วมเป็นคณะกรรมการ
ข้อ 2	✓		- รายงานการประชุม	- จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงในการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ
ข้อ 3	✓		- รายงานการประชุม	- ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
ข้อ 4	✓		- แผนบริหารความเสี่ยง	- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน
ข้อ 5	✓		- รายงานการประชุม	- จัดประชุมเพื่อติดตาม/ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง (วาระเพื่อพิจารณา) และรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ
ข้อ 6	✓		- รายงานการประชุม	- นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ มาปรับแผน/วิเคราะห์ความเสี่ยงในปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐานอ้างอิง		ชื่อเอกสาร/หลักฐาน	ข้อควรปฏิบัติ
	มี	ไม่มี		
ข้อ 1	✓		<ul style="list-style-type: none"> - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ - ตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย - โครงการ/งบประมาณที่ได้รับจัดสรร 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนการดำเนินงานดำเนินงานตามแผน ติดตามประเมินผล
ข้อ 2	✓		<ul style="list-style-type: none"> - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ - คู่มือการประกันคุณภาพ - รายงานการประชุม/โครงการ, กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะกรรมการโดยกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน - จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ - จัดประชุมติดตาม/ประเมิน
ข้อ 4	✓		<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประเมินตนเอง (SAR) - ผลการดำเนินงานในระบบ QAS 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามวงจร PDCA - จัดทำรายงานการประเมินตนเองและรายงานผลการดำเนินงานในระบบ QAS - จัดส่งรายงานการประเมินตนเองและรับการตรวจประเมินจากมหาวิทยาลัย
ข้อ 5	✓		<ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา - แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา - โครงการ/กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บุคลากรให้ความร่วมมือ กระตือรือร้นในการดำเนินการประกันคุณภาพ และทำงานเป็นทีม
2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น
3. มีแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการฯ
4. สำนักวิทยบริการฯ มีผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้

จุดเด่นของกิจกรรม

1. การเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ
2. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

1. กระบวนการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรของสำนักฯ อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปีที่ผ่านมาได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “วงจร PDCA กับการพัฒนาคุณภาพ” เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2553 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านคุณภาพของงาน หรือผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงติดตามและทบทวนนโยบาย ผู้บริหารระดับกลางปรับปรุงการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไข/ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป จากนั้นได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ” เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2554 โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้และเพื่อกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีและให้หน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ได้

จากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวข้างต้น บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ร่วมกันวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้ผลการดำเนินงานพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้

เอกสารหลักฐาน

1.1 รายงานสรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “วงจร PDCA กับการพัฒนาคุณภาพ”

1.2 รายงานสรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ”

2. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะมาวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยร่วมกันวิเคราะห์ข้อบ่งชี้ที่ต้องปรับปรุง และกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

- 2.1 ร่วมกันอธิบายหลักฐานเอกสารอ้างอิงของเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับมอบหมาย
- 2.2 ร่วมกันวิเคราะห์การดำเนินงาน (จุดแข็ง, จุดอ่อน)
- 2.3 ร่วมกันบ่งชี้ข้อควรปรับปรุง
- 2.4 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2553 โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการประเมินในปีการศึกษา 2552 มาวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพ ซึ่งทำให้ผลการประเมินพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้า คือ บรรลุเป้าหมายทุกตัวบ่งชี้และผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ ร้อยละ 86.11

เอกสารหลักฐาน

- 1.1 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552
- 1.2 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2553

แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.1 มีการกำหนดปรัชญาปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	- ควรมีการนำเสนอผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงเพื่อจะได้มีการดำเนินการครบทุกข้อ (คะแนน 3) เพราะทางสำนักฯ จะมีการดำเนินการจัดประชุมโครงการปรับแผนกลยุทธ์ในเดือนสิงหาคมนี้	- จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติงานของแต่ละงานและมีการทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง และร่วมกันกำหนดนโยบาย วางกรอบในการพัฒนาหรือแนวปฏิบัติตามแผนงานต่างๆ บนพื้นฐานของความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การทบทวนแผนยุทธศาสตร์เพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์	6 ส.ค. 53	10,000 บ.	น.ส.วัลทนา ภูมา
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	- การปรับผลการดำเนินงานร่วมกัน ทางด้านสำนักวิทยบริการฯ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คิดร้อยละเดียวกัน เพราะใช้แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552 เท่านั้น	- ได้มีการปรับให้การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	-	-	-

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	- ควรมีวาระการประชุมเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงอย่างไร	- จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่างๆ - ประเมินผลการดำเนินโครงการและรายงานผลการดำเนินโครงการรวมทั้งนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป	- โครงการอบรมเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการเรื่องการจัดทำโครงร่างผลงานทางวิชาการ	18 – 19 ธ.ค. 53	10,000 บ.	นางโสภา กายสิทธิ์
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้	- ด้านการจัดการองค์ความรู้ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีความชัดเจน ส่วนของสำนักวิทยบริการฯ ยังไม่ชัดเจน	- สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ และจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักฯ - ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการความรู้	- โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้างแผนการจัดการความรู้และติดตามตรวจสอบ ประเมินผล	16 – 17 ธ.ค. 53	5,000 บ.	น.ส.พิชญากัด โชติพัฒนสกุล
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	- แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทำได้ดีและมีความชัดเจน ส่วนของสำนักวิทยบริการฯ ยังไม่ชัดเจน - ในระดับที่ 6 การนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูงและมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาอย่างไม่พร่องรอย	- จัดประชุมบุคลากรในลักษณะการอภิปรายกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและสอดคล้องในทิศทางนโยบายของมหาวิทยาลัย	- โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	9 – 10 ก.พ. 54	5,000 บ.	ผศ.ณรงค์ศักดิ์ ศรีสม

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง - ควรรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงตามวาระการประชุมของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการตามแผน - ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อรายงานความก้าวหน้าต่อมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการ ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 	8 ธ.ค. 53 และ 7 ม.ค. 54	5,000 บ.	นางกาญจนา นันต์รัตน์
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เอกสารหลักฐานควรให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำวงจร PDCA มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านคุณภาพของงาน หรือผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไข/ปรับปรุง วิธีการทำงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการ ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง วงจร PDCA กับการพัฒนาคุณภาพ 	10 ธ.ค. 53	10,000 บ.	น.ส.แสงเดือน อภิธัญ

แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายวิทยบริการ)

ตัวปั้งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบ ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.1 กระบวนการ พัฒนาแผน	-	1. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 2+5 วิเคราะห์ ความสอดคล้อง โดยเน้นให้บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วม 2. ติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2555 3. รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ ในวาระเพื่อ พิจารณา 4. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนา การ จัดทำแผนปฏิบัติการในปีถัดไป	โครงการประชุมทบทวน แผนกลยุทธ์หน่วยงาน	1 วัน	2,000.-	ผศ.ณรงค์ศักดิ์ ศรีสม

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบ ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์ การศึกษา และ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ สอดคล้องกับสัดส่วนของจำนวนนักศึกษา 3. ควรมีการลงทะเบียนใช้ Notebook/ Mobile Device ทุกภาคเรียน 4. ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆ ให้ครอบคลุมและทันสมัย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 5. ควรมีการจัดอบรมการใช้ห้องสมุด/ การสืบค้นสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง 6. ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/สัญญาณ Wireless เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึง สารสนเทศได้ดียิ่งขึ้น 7. ควรเพิ่มจุดบริการสัญญาณ Wireless ให้ทั่วถึง 8. ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ 	<p>- โครงการบริหารงานกลาง สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรม พัฒนาศักยภาพ แหล่งเรียนรู้ (LRC)</p> <p>- โครงการจัดอบรม การสืบค้นสารสนเทศ การเขียนบรรณานุกรมและ การอ้างอิง</p>	<p>มิ.ย.54 พ.ค.55</p> <p>ต.ค. - ธ.ค. 54</p>	<p>2,400,000.-</p> <p>21,000.-</p>	<p>น.ส.นฤมล เกรียงเกษม</p> <p>นางโสภา กายสิทธิ์</p>

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบ ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>9. ควรมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลนักศึกษา กับสำนักส่งเสริมวิชาการเพื่อ ความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล นักศึกษา</p> <p>10. ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูล นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้อมูล มีความถูกต้องและเชื่อถือได้</p> <p>11. ควรเพิ่มจุดติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ ทั่วถึง ทั้งภายในและภายนอกอาคาร</p> <p>10. ควรมีการตรวจสอบสภาพเครื่องมือ/ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>12. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจ ในการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง</p> <p>13. ควรมีการประชุม/หารือเกี่ยวกับ ปัญหา/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ ความพึงพอใจเพื่อหารือเกี่ยวกับแนวทาง ปฏิบัติ/แก้ไข้ปัญหา</p> <p>14. ควรนำผลที่ได้จากการสำรวจ ความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้สนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ</p>	<p>- สำรวจความพึงพอใจ</p> <p>- กล้องรับความคิดเห็น</p>	ภาคเรียน ละ 1 ครั้ง	-	<p>1. น.ส.วรลักษณ์ โมสิกรัตน์</p> <p>2. น.ส.พรพิมล ปาละอิน</p>

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันเรียนรู้	-	ในการติดตาม ประเมินผลหลังการอบรม ควรเน้นการปฏิบัติจริงกับบุคลากรของ สำนักฯ เป็นหลักและควรมีแบบทดสอบ ความรู้ ทักษะก่อน-หลังอบรม (Pre-test/Post-test)	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อ พัฒนาทักษะในการดูแลและ รักษาทรัพยากรสารสนเทศ	1 วัน	10,000	น.ส.พิชญภัค โชคพัฒนสกุล
7.3 ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและ การตัดสินใจ	ควรมีการดำเนินงานใน ระดับมหาวิทยาลัยเพื่อเป็น ข้อมูลให้กับคณะ ศูนย์ สำนัก ที่เกี่ยวข้อง	จัดทำแผนระบบสารสนเทศของ ฝ่ายวิทยบริการ ให้สอดคล้องกับแผนกล ยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและ ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศให้ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแผนระบบ สารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ความสอดคล้อง ความสัมพันธ์ ทรัพยากร งบประมาณ ความคุ้มค่า และ การจัดลำดับความสำคัญ	กิจกรรม จัดซื้อครุภัณฑ์ สำนักงาน - จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับงานประมวลผลทั่วไป จำนวน 10 เครื่อง	ม.ค. – ก.ย. 55	200,000.-	น.ส.ศรินันท์ กันตสินธุ์

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.4 ระบบบริหาร ความเสี่ยง		<p>1. ควรมีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสำนักวิทยบริการฯ และประเมินโอกาส ผลกระทบของความเสี่ยง แล้วจัดลำดับความเสี่ยง</p> <p>2. ควรมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับสูง และดำเนินการตามแผน</p> <p>3. ควรมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p>	<p>1. โครงการ พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง</p> <p>2. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงในการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>3. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง</p>	<p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p>	<p>5,000.-</p> <p>5,000.-</p> <p>5,000.-</p>	นางกาญจนา นันทรัตน์

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ ของคณะผู้ประเมิน	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	โครงการ/กิจกรรมสนับสนุน	ระยะเวลา	งบ ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
9.1 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	ควรมีการสร้างเครือข่าย การแลกเปลี่ยน ด้านการประกันคุณภาพ	1. ควรประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ ความรู้ และเพิ่มทักษะในการประกัน คุณภาพของบุคลากร และถ่ายทอด ตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมายให้บุคลากร ทุกระดับ 2. ควรจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและแนวทางการปรับปรุง พัฒนา 3. ควรเข้าร่วมเครือข่ายการประกัน คุณภาพการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ	1. โครงการประชุม เชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวปฏิบัติ ที่ดี (Best Practice) ในการจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพ 2. ประชุมติดตามและจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) 3. รายงานผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน	1 วัน มิ.ย. 55 ก.ค. 55	15,000.- 4,000.- 1,000.-	น.ส.แสงเดือน อภิธินัง