



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
20 กันยายน 2565

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2564 ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน 4.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 4.87 คะแนน และคะแนนในภาพรวม ตัวบ่งชี้ที่ 1- 7 เท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับดี

2. รายงานผู้ประเมินคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ 1166/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ระดับสถาบัน สำนัก สำนักงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ลงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ดังนี้

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์ เลิศอนันต์พิพัฒน์		ประธานกรรมการ
2) นางสาวปิยะนุช	เจตีย์ยอด	กรรมการ
3) นางสาวปลูกเกษม	ชูตระกูล	กรรมการ
4) นางสาวปาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน

4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 20 กันยายน 2565

5. สถานที่ทำการประเมิน

ผ่านระบบ Microsoft TEAMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

6. วิธีการประเมิน

6.1 การวางแผนและการประเมิน

1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หน่วยงานทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานสนับสนุน

2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หน่วยงานทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หน่วยงาน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายใน

6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1) ศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุน
- 2) ศึกษาเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการรายงาน
- 3) สัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน	ข้อที่ได้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	3	3	1,2,3,4,5
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	3	3	1,2,3
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	4	4	1,2,3,4
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	4	4	1,2,3,4,5
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	5	5	
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	5	5	
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	4.87	4.87	
คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้	4.12	4.12	
ระดับคุณภาพ	ดี	ดี	

ข้อเสนอแนะภาพรวม

จุดแข็ง :

บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย
และมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาระบบงานไปสู่มาตรฐานสากล

จุดที่ควรพัฒนา :

บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารคุณภาพ (PDCA) ที่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ :

สำนักวิทยบริการฯ ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารคุณภาพ (PDCA) ซึ่งเป็นส่วน
หนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม
ของบุคลากร ซึ่งมุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาการทำงานทั้งในเชิงโครงสร้าง กระบวนการปฏิบัติงาน ให้มี
คุณภาพ/ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 3 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผน แต่ควรกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบให้ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น เพื่อลดอุปสรรคด้านการสื่อสารในการถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากร
- สำนักวิทยบริการฯ ควรกำหนดปฏิทินในการกำกับติดตามผลดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 3 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

- บุคลากรมีความเข้าใจในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์อย่างรอบด้าน
- สำนักวิทยบริการฯ ควรกำหนดปฏิทินในการติดตาม ประเมิน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

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

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✓	✗

คะแนนที่ได้ = 4 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อขยายผลและให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปทดลองใช้ เพื่อนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ กลับมาปรับปรุงงานจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมากยิ่งขึ้น
2. การจัดการความรู้ ควรกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมการพัฒนาพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือลดความเสี่ยงสำคัญที่อาจเกิดขึ้นแก่หน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 4 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ ที่เน้นการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยผสมผสานความต้องการพัฒนาเชิง career path ของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะของสมาชิกภายในหน่วยงาน
2. ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน ควรกำกับติดตาม ประเมินผลความสำเร็จ และทบทวนปรับปรุงแผนอย่างสม่ำเสมอ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ (36)}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด (36)}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{80} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 5 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ :

บุคลากรมีการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาค่อนข้างมาก จึงควรวางแผนพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามลำดับความสำคัญของแผนเป็นหลัก รวมถึงแผนการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (36)}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด (36)}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ}}{100} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 5 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ :

บุคลากรมีความตั้งใจเข้าร่วมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย แต่หน่วยงานควรแบ่งกลุ่มบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงวันเวลาที่หลากหลาย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจ (97.72)}}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = 4.87 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

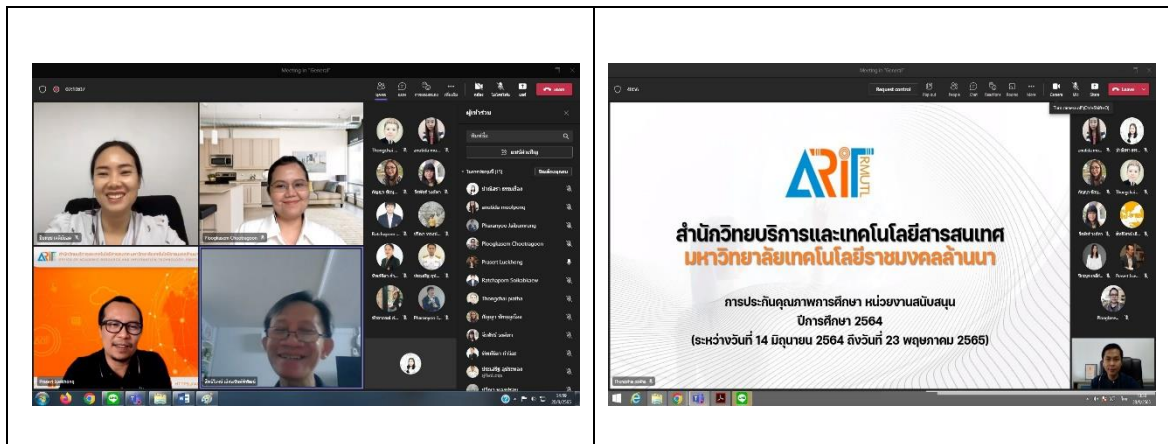
1. สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดทำแบบสอบถามโดยกำหนดรายละเอียดของคำถามให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มงาน โดยแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการและลักษณะงานบริการที่ได้รับ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการนั้นๆ
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรเลือกใช้ช่องทางในการสอบถามผ่านสื่อที่สัมพันธ์กับลักษณะงานบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ประเมินที่ได้รับบริการ และควรวางแผนรูปแบบรวมถึงความถี่ในการประเมินเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล
3. ควรสรุปข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพ

ภาคผนวก ก
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

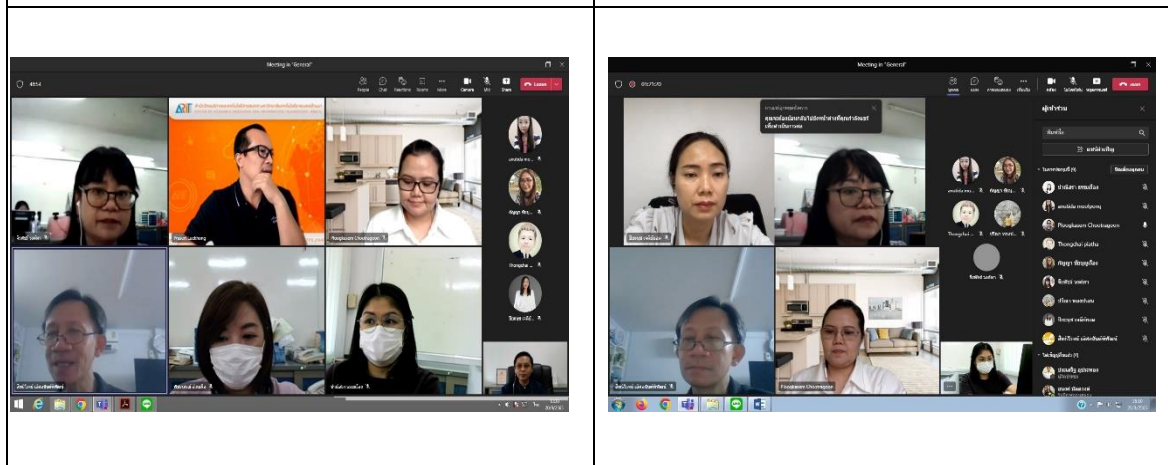
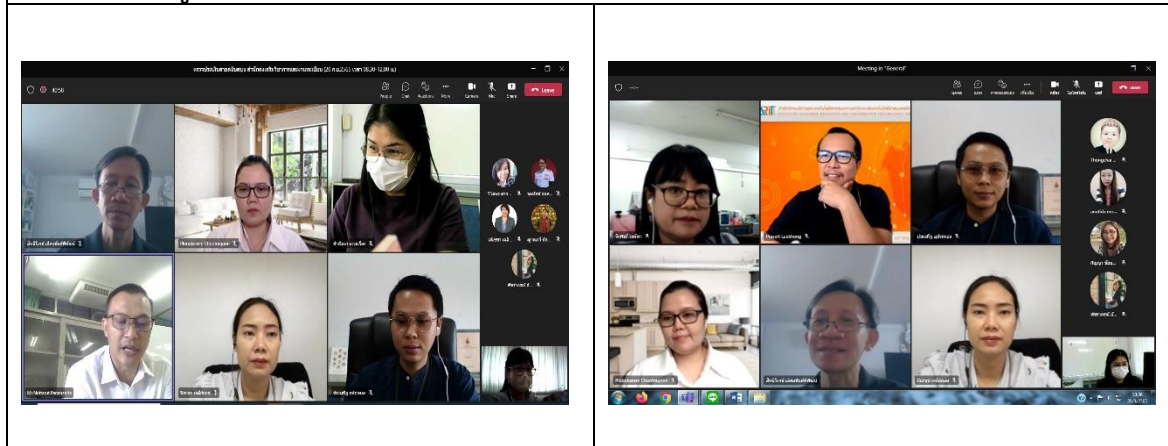
หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 วัน/เดือน/ปี : 20 กันยายน 2565
 สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
13.00-13.15 น.	ลงทะเบียน
13.15-13.30 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 ของหน่วยงาน
13.30-15.30 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
15.30-16.00 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
16.00-16.30 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการตรวจประเมิน



ผู้อำนวยการฯ นำเสนอผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS



สัมภาษณ์บุคลากร ผ่านระบบ Microsoft TEAMS