



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

## การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้าพเจ้า นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ ตำแหน่ง ประธานกรรมการ ได้ตรวจสอบผลการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 3 สิงหาคม 2563 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และข้าพเจ้าในฐานะประธานกรรมการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....



(นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ)

ตำแหน่ง ประธานกรรมการ

3 สิงหาคม 2563

1. รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....  
(นางสิริวรรณ นัตรเฉลิมกิจ)  
ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....  
(นางสาวงามจิต อินทวงศ์)  
กรรมการ

ลงชื่อ.....  
(นางสาวขจีพรรณ รื่นรมย์)  
กรรมการและเลขานุการ

## 2. ตารางกำหนดการ

วันจันทร์ ที่ 3 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

08.30 – 09.00 น.	คณะกรรมการประชุมเตรียมวางแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
09.00 – 09.30 น.	พิธีเปิดและรายงานผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2562
09.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการสัมภาษณ์และตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามคู่มือปฏิบัติงาน
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 15.00 น.	คณะกรรมการสัมภาษณ์และตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามคู่มือปฏิบัติงาน
15.00 – 16.00 น.	คณะกรรมการตรวจเยี่ยมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
16.00 – 16.30 น.	คณะกรรมการประชุมผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
16.30 – 17.00 น.	คณะกรรมการรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและพิธีปิด เสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

**หมายเหตุ** กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

## 3. บทนำ (ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน)

### 3.1 ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

### 3.2 ที่ตั้ง

43 หมู่ 6 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110 โทร 033-136-099 ต่อ 1094

### 3.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดตั้งขึ้น ตามกฎกระทรวงที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 118 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภายหลังจากที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้แยกจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยรวม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานห้องสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานโสตทัศนศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่บริหารจัดการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงให้บริการแก่ประชาชนและชุมชนแวดล้อม ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีการแบ่งโครงการสร้างออกเป็น 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานหอสมุดกลาง
3. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
4. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. งานเทคโนโลยีการศึกษา
6. งานฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยมีการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนเป็นหลักประกันผลการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

### 3.4 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

#### ปรัชญา (Philosophy)

“มุ่งสู่การเป็น Digital University และความเป็นเลิศในการให้บริการตามมาตรฐานสากล”

#### ปณิธาน (Pledge)

1. แสวงหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบสนองการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากิจการผลิตภัณฑ์นักปฏิบัติ การวิจัย การบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลที่ก้าวสู่ความเป็นองค์กรคุณภาพด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

“มุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติชั้นนำของประเทศ”

## ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่กำหนดไว้และให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ ไว้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้



### 4. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

4.1 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามระบบและกลไกที่หน่วยงานกำหนดขึ้น โดยการวิเคราะห์ / เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

4.2 ให้นำหน่วยงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.3 ให้นำหน่วยงานทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน

ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2562 ระดับหน่วยงานสนับสนุน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ x= ไม่ บรรลุ	คะแนนประเมิน โดยคณะกรรมการ	หมายเหตุ (เหตุผลของการ ประเมิน)
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP)					
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 1. งานบริหารงานทั่วไป 2. งานหอสมุด 3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ 4. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5. งานเทคโนโลยีการศึกษา 6. งานฝึกอบรมถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ	4 ข้อ	ดำเนินการ 4 ข้อ	/	4	มี SOP และ WI ครบถ้วนทุกงานตาม โครงสร้างหน่วยงาน



ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	คะแนนการประเมิน	ผลการประเมิน
		0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้ 4.00 การดำเนินงานระดับดี 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	4.00	การดำเนินงานระดับดี
<b>รวมคะแนน</b>	<b>4.00</b>	<b>การดำเนินงานระดับดี</b>

## สรุปภาพรวมของระดับหน่วยงานสนับสนุน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### จุดเด่น/แนวทางเสริม

1. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้ครบทุกงาน
2. มีระบบฐานข้อมูลในการสืบค้นภายในสำนักงาน

### โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรเพิ่มรายละเอียดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ควรมีการจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงานเพื่อนำไปจัดทำแผนงบประมาณ ปฏิทินการปฏิบัติงาน และแผนอัตรากำลัง

## บันทึกข้อมูลภาคสนาม

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน แบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP)

ความหมายของคำ

- SOP (Standard Operation Procedures) คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการ ที่มีอยู่มากมายในหลายๆหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ย่อมจะต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- WI/SD (Work Instruction / Support Document) คือ วิธีปฏิบัติงาน / เอกสารสนับสนุนการทำงานหรือ ขั้นตอนการทำงานที่ระบุเฉพาะงานนั้น เช่น วิธีปฏิบัติงานการเชื่อม วิธีปฏิบัติงานการออก Invoice ซึ่งอาจมีรูปภาพประกอบเพื่อความเข้าใจของผู้อ่านได้ในเอกสาร Procedure ชุดหนึ่ง อาจโยงว่ามีรายละเอียดไป WI หลายๆ ฉบับ ของแต่ละ Procedure ได้

เกณฑ์การประเมิน	สิ่งที่พบ	
	มี	ไม่มี
ข้อ 1 มีการจัดทำ SOP ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน	✓	
ข้อ 2 มีการจัดทำ WI ครบทุกงานย่อย	✓	
ข้อ 3 มีการปรับปรุง SOP ระดับหน่วยงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันเพื่อ ยกยระดับเป็น SOP ของมหาวิทยาลัย อย่างน้อย 3 SOP	✓	
ข้อ 4 มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุง SOP ตามข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการ ประจำหน่วยงานพิจารณา	✓	
ข้อ 5 นำผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาปรับปรุง SOP ในรอบถัดไป		✓

เกณฑ์การประเมิน				
คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการครบ ทุกข้อ

เป้าหมาย	คะแนนประเมินตนเองตาม SAR	คะแนนประเมินของผู้ประเมิน
4 ข้อ	4 คะแนน	4 คะแนน

บันทึก .....

.....

.....

.....

แบบบันทึกรายละเอียดงาน  
ระดับหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562

ที่	รายละเอียดงาน	รายการหลักฐาน	ปัญหา/อุปสรรค	การประเมิน		หมายเหตุ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1.	<p>งานบริหารงานทั่วไป</p> <p>บันทึกการตรวจ</p> <p>จำนวนเจ้าหน้าที่ 4 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการลงทะเบียนการรับเอกสาร</li> <li>- การลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก</li> <li>- การจัดทำหนังสือราชการภายในภายนอก</li> <li>- การควบคุมดูแลการใช้ห้องประชุม</li> <li>- การสำรวจวัสดุครุภัณฑ์</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>- รายงานการประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>- การจัดการความรู้</li> <li>- การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยง</li> <li>- การประชุม</li> <li>- ฐานข้อมูลบุคลากร</li> <li>- รายงานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ</li> <li>- แผนพัฒนาบุคลากร</li> <li>- การควบคุมการใช้เงินงบประมาณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ e-document</li> <li>- ทะเบียนหนังสือรับส่ง</li> <li>- สถิติการใช้ห้องประชุม</li> <li>- แผนบริหารความเสี่ยง</li> <li>- แบบติดตามการบริหารความเสี่ยงรอบ 6 เดือน และ 9 เดือน</li> <li>- แผนพัฒนาบุคลากร 5 ปี</li> <li>- แผนการจัดการความรู้ เรื่อง การใช้งาน ระบบ e-mail และ Application ที่ให้บริการจาก e-mail มหาวิทยาลัย</li> <li>- รายงานการเบิกจ่ายรายไตรมาส</li> </ul>		✓		

ที่	รายละเอียดงาน	รายการหลักฐาน	ปัญหา/อุปสรรค	การประเมิน		หมายเหตุ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.	<p>งานทอสมุดกลาง            บันทึกการตรวจ            จำนวนเจ้าหน้าที่ 3 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแผนการดำเนินงานในการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรหนังสือ</li> <li>- มีระบบสารสนเทศในการลงทะเบียนรายการหนังสือ</li> <li>- มีระบบสารสนเทศในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ</li> <li>- มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการดำเนินงาน</li> <li>- ระบบ library การลงรายการหนังสือ และมีคู่มือการลงรายการหนังสือ</li> <li>- ระบบ library ในการให้ยืม-คืน หนังสือช่องทางเพิ่มเติมในการยืมหนังสือออนไลน์ ทาง Line@rmutto</li> <li>- แบบประเมินความพึงพอใจ</li> </ul>		✓		
3.	<p>งานพัฒนาระบบสารสนเทศ            บันทึกการตรวจ            จำนวนเจ้าหน้าที่ 4 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคู่มือการปฏิบัติงาน</li> <li>- มีระบบสารสนเทศ</li> <li>- มีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- มีแผนการดำเนินงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการปฏิบัติงานอย่างละเอียด</li> <li>- เว็บไซต์ <a href="http://www.rmutto.ac.th">www.rmutto.ac.th</a></li> <li>- ระบบฐานข้อมูล MIS</li> <li>- E-manage</li> <li>- E-mail @rmutto.ac.th</li> <li>- VPN</li> <li>- ระบบฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นหนังสือ</li> <li>- แผนการดำเนินงาน</li> </ul>		✓		

ที่	รายละเอียดงาน	รายการหลักฐาน	ปัญหา/อุปสรรค	การประเมิน		หมายเหตุ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
4.	<p>งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สารสนเทศ บันทึกการตรวจ จำนวนเจ้าหน้าที่ 2 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการวางแผนการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>- มีช่องทางการตรวจสอบระบบเครือข่าย แจ้งซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย และคอมพิวเตอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบเครือข่ายหลัก Uninet และเครือข่ายสำรอง Cat ในกรณีเครือข่ายหลักมีปัญหา</li> <li>- ระบบ Network Monitor</li> <li>- ระบบ Helpdesk</li> <li>- ระบบ E-Manage</li> <li>- Line@</li> </ul>		✓		
5.	<p>งานเทคโนโลยีการศึกษา บันทึกการตรวจ จำนวนเจ้าหน้าที่ 2 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิทินการปฏิบัติ</li> <li>- การดูแลการใช้อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน</li> <li>- การให้บริการ ยืม – คืน</li> <li>- ระบบการเรียนการสอนออนไลน์</li> <li>- การจัดทำแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติประจำปี</li> <li>- มีการใช้แบบฟอร์มในการขอความอนุเคราะห์ในการขอใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขอใช้บริการระบบการเรียนการสอนขาดหลักฐานการขอใช้บริการ</li> <li>- จัดทำ WI แยกขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจน</li> <li>- จัดทำแผนการตรวจสอบการซ่อมบำรุงอุปกรณ์อย่างน้อย ราย 3 เดือน</li> </ul>	✓		

ที่	รายละเอียดงาน	รายการหลักฐาน	ปัญหา/อุปสรรค	การประเมิน		หมายเหตุ
				ผ่าน	ไม่ผ่าน	
6.	งานฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกการตรวจ จำนวนเจ้าหน้าที่ 1 คน - จัดทำ WI แยกขั้นตอน การปฏิบัติงาน ตาม หน้าที่ปฏิบัติงานให้ ชัดเจน		-จัดทำ WI แยก ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ ปฏิบัติงานให้ ชัดเจน	✓		



















