



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2563

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(1 มิถุนายน 2563 ถึง 31 พฤษภาคม 2564)

วันศุกร์ที่ 23 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564
วันตรวจประเมิน

1. รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
(ชื่อหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ลงชื่อ.....นางจิต อินทวงศ์.....
(นางสาวงามจิต อินทวงศ์)
กรรมการ

ลงชื่อ.....นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร.....
(นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร)
กรรมการและเลขานุการ

ลงชื่อ.....นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ.....
(นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ)
ประธานกรรมการ

การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้าพเจ้า นายอุโฆษ แผลงประสพโชค ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ตรวจสอบผลการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวันศุกร์ที่ 23 กรกฎาคม 2564 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และข้าพเจ้าในฐานะผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....
(นายอุโฆษ แผลงประสพโชค)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่ 23 กรกฎาคม 2564

2. บทนำ (ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน)

2.1 ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ที่ตั้ง

ชั้น 3 อาคารสรรพวิชัยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เลขที่ 43 หมู่ 6 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110

2.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 118 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภายหลังจากที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้แยกจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยรวมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การบริการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานห้องสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานโสตทัศนศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่บริหารจัดการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงให้บริการแก่ประชาชนและชุมชนแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน

2.4 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

ปรัชญา

“มุ่งสู่การเป็น Digital University และความเป็นเลิศในการให้บริการตามมาตรฐานสากล”

วิสัยทัศน์

“มุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติชั้นนำของประเทศ”

ปณิธาน

1. แสวงหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบสนองการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ การวิจัย การบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลที่ก้าวสู่ความเป็นองค์กรคุณภาพด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. e-Learning การสร้างโอกาสเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. e-Management การเป็นผู้นำการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา

3. e-Workforce การพัฒนาคุณภาพบุคลากรและผู้จบการศึกษาให้มีสมรรถนะทางเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย

4. e-Service การเพิ่มมูลค่าของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทาง Thailand 4.0 และ Digital University

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

3.1 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามระบบและกลไกที่หน่วยงานกำหนด ขึ้นโดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาและการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3.2 ให้องค์กรทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ ไปสู่เกณฑ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3 ให้องค์กรทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน

4. วิธีการประเมิน (วิธีการดำเนินงาน)

4.1 การวางแผนและการประเมิน

- การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม
- การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร/เยี่ยมชมสภาพจริง/สัมภาษณ์)
- การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

4.2 วิธีการตรวจสอบความถูกต้องนำเชื่อถือของข้อมูล

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
 หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ	อื่นๆ
✓		1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	- Google Drive เข้าที่ลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1UJCTtVJffgVDeI5VZVUjYUH6s2CXA85 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563จำนวน 35 เรื่อง ครบตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน				
✓		2. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 ช่องทาง	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 ช่องทาง คือ 1. แชร์หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ http://arit.rmutto.ac.th/index.php?menu=sop 2. แชร์หน้าเฟสบุ๊กสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://www.facebook.com/RMUTTO.ARIT 3. แจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีการศึกษา2563อว 0651.302(1)/709 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2564				
✓		3. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการ	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.38) และมีจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ				
	✓	4. มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกมาตรฐาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	- สรุปการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกมาตรฐานตามโครงสร้างฯ ร้อยละ 97.14 ซึ่งมีจำนวน 41 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายจำนวน 40 ตัวชี้วัด ไม่บรรลุจำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ การจัดทำแผนและรายงานผลการใช้จ่าย				

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ	อื่นๆ
				<p>งบประมาณ</p> <p>- การประเมินความสำเร็จ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องจากจากหน่วยงาน ไม่ได้ใช้ตัวชี้วัดจากมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลคะแนนที่หน่วยงานประเมินไม่ใช่คะแนนที่มาจากผลการประเมินความสำเร็จการมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p> <p>- มีตัวชี้วัดที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ตัวชี้วัด ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดซื้อจัดจ้าง 2. การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา 3. การจัดทำรายงานบริหารความเสี่ยง 4. การจัดเก็บเอกสาร 5. การจัดทำ Web Template 6. งานตรวจสอบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายภายในมหาวิทยาลัย 7. งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับผู้ใช้บริการ 8. การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 9. การให้บริการยืม-คืน โสตทัศนอุปกรณ์ (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 10. การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน ห้องเรียน ณ อาคารศูนย์เรียนรวม (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 11. การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ห้องประชุม/สัมมนา (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 12. การผลิตสื่อการเรียนการสอน (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 13. การให้บริการระบบการเรียนการสอนออนไลน์ e-Learning RMUTTO (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 14. การให้บริการห้องประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Zoom (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 15. การบำรุงรักษาโสตทัศนอุปกรณ์ (งานเทคโนโลยีการศึกษา) <p>- เอกสารหลักฐานข้อมูลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างฯ</p>				

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ	อื่นๆ
✓		5. มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 1 เมษายน 2564 วาระที่ 5.3 เรื่อง พิจารณามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ประจำปีการศึกษา 2563 - สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2562 - สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2563 - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 5 สิงหาคม 2564 วาระที่ 5.2 เรื่อง พิจารณามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ประจำปีการศึกษา 2563 - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 29 ตุลาคม 2563 วาระที่ 4.4 เรื่อง พิจารณารายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 				
✓		6. มีการปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานจากผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินปีที่ผ่าน มา	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563 				

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)				
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ
		กรรมการตรวจประเมิน 1. นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ ประธาน 2. นางสาวงามจิต อินทวงศ์ กรรมการ 3. นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร กรรมการและเลขานุการ	เกณฑ์การประเมิน				
			คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
			มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4-5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 6 ข้อ
		ผลการประเมิน 0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้ 4.00 การดำเนินงานระดับดี 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน 4 คะแนน		ผลการประเมินคุณภาพภายใน อยู่ในระดับ ดี		

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น แนวทางเสริมจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดเด่น	แนวทางเสริมจุดเด่น
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน 2. มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน 3. มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพ 4. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน 5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น สามัคคี มีน้ำใจในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้ชัดเจนมากขึ้น 2. ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องมีการประเมินจากตัวชี้วัดความสำเร็จของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ครบทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และต้องมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกมาตรฐาน 2. ต้องมีหลักฐานแสดงผลการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จ ของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลการบรรลุตามตัวชี้วัดนั้น ๆ 3. ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเขียนวัตถุประสงค์ ควรสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไม่คลุมเครือ สามารถวัดและประเมินผลได้ และตัวชี้วัดมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานควรเขียนให้สอดคล้องกับขอบเขตภาระงานด้วย 2. ควรจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้เป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน 3. การเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา โดยให้ใส่ตำแหน่งของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่การระบุชื่อบุคคล 4. ควรจัดทำสัญลักษณ์คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้ถูกต้องตามรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน

ภาคผนวก

รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563

(รายละเอียดที่นำมาระบุในช่องหลักฐาน สามารถนำข้อมูลมาจากเอกสารแนบประกอบการตรวจประเมิน และ/หรือ หลักฐานอื่นๆ ที่เห็นสมควร)

ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
	บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไปสัมภาษณ์	เอกสาร/ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้า ไปดูนอกเหนือจาก ๕ รายการข้างต้น
1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน	1.นางสาวอัญชลี การบรรจง 2.นางสาวสมพิศ งามประเสริฐ 3.นายชัตติยะ สมดี 4.นายสถาพร ทรัพย์วิบูลพงษ์ 5.นายอนุวัฒน์ โชโต	Google Drive เข้าที่ ลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1UJCTtVJffqVDel5VZVUjYUH6s2CXAww85				คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 ช่องทาง		3 ช่องทาง คือ 1.แชร์หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ http://arit.rmutto.ac.th/index.php?menu=sop 2.แชร์หน้าเฟสบุ๊กสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://www.facebook.com/RMUTTO.ARIT 3.แจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนัก				

		วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศประจำปีการศึกษา 2563อว 0651.302(1)/709 ลง วันที่ 8 กรกฎาคม 2564				
3. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากกว่า 3.51 และมีข้อเสนอแนะจาก ผู้ให้บริการ		เอกสารรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.40)				
4. มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมิน บรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการ ปฏิบัติงานครอบคลุมทุกมาตรฐาน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50		เอกสารสรุปการประเมิน ความสำเร็จและผลการประเมิน ตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 97.14)				
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมา ปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตาม ข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการประจำ หน่วยงานพิจารณา		-รายงานผลImprovement Plan ประจำปีการศึกษา 2562 -รายงานการประชุมประจำ สำนักวิทยฯ2_64มติ5.3 -สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ สวส ปี 2562 -สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ สวส ปี 2563				
6. มีการปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจ ประเมินปีที่ผ่านมา		-รายงานผลImprovement Plan ประจำปีการศึกษา 2562 -Improvement Plan ประจำปี การศึกษา 2562 -ผลการตรวจ SOP ARIT 2562 -เล่ม SOP ARIT 2563				

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ	อื่นๆ
✓		1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	- Google Drive เข้าที่ลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1UJCTtVJffgVDeI5VZVUjYUH6s2CXA85 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563จำนวน 35 เรื่อง ครบตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน				
✓		2. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 ช่องทาง	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 ช่องทาง คือ 1. แชรหน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ http://arit.rmutto.ac.th/index.php?menu=sop 2. แชรหน้าเฟสบุ๊คสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://www.facebook.com/RMUTTO.ARIT 3. แจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีการศึกษา2563อว 0651.302(1)/709 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2564				
✓		3. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการ	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.38) และมีจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ				
	✓	4. มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกมาตรฐาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	- สรุปการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกมาตรฐานตามโครงสร้างฯ ร้อยละ 97.14 ซึ่งมีจำนวน 41 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายจำนวน 40 ตัวชี้วัด ไม่บรรลุจำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ การจัดทำแผนและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ - การประเมินความสำเร็จ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องจากจากหน่วยงาน ไม่ได้ใช้ตัวชี้วัดจาก มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลคะแนนที่หน่วยงานประเมินไม่ใช่คะแนนที่มาจากผลการประเมินความสำเร็จการมาตรฐาน				

			<p>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีตัวชี้วัดที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1. การจัดซื้อจัดจ้าง 2. การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา 3. การจัดทำรายงานบริหารความเสี่ยง 4. การจัดเก็บเอกสาร 5. การจัดทำ Web Template 6. งานตรวจสอบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายภายในมหาวิทยาลัย 7. งานตรวจสอบการเชื่อมสัญญาณกับผู้ให้บริการ 8. การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 9. การให้บริการยืม-คืน โสตทัศนอุปกรณ์ (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 10. การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนห้องเรียน ณ อาคารศูนย์เรียนรวม (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 11. การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ห้องประชุม/สัมมนา (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 12. การผลิตสื่อการเรียนการสอน (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 13. การให้บริการระบบการเรียนการสอนออนไลน์ e-Learning RMUTTO (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 14. การให้บริการห้องประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Zoom (งานเทคโนโลยีการศึกษา) 15. การบำรุงรักษาโสตทัศนอุปกรณ์ (งานเทคโนโลยีการศึกษา) <p>- เอกสารหลักฐานข้อมูลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างฯ</p>				
✓	5. มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา	สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานตามโครงสร้างฯ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 1 เมษายน 2564 วาระที่ 5.3 เรื่อง พิจารณามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ประจำปีการศึกษา 2563 - สรุบบนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2562 - สรุบบนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2563 				

				- รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 5 สิงหาคม 2564 วาระที่ 5.2 เรื่อง พิจารณา มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ประจำปีการศึกษา 2563 - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 29 ตุลาคม 2563 วาระที่ 4.4 เรื่อง พิจารณา รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
✓	6. มีการปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการ ปฏิบัติงานจากผลการประเมินของ คณะกรรมการตรวจประเมินปีที่ผ่านมา	สัมภาษณ์บุคลากรใน หน่วยงานตามโครงสร้าง ฯ	- แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผล การประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 - รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 - คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563						
กรรมการตรวจประเมิน			เกณฑ์การประเมิน						
1. นางสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ ประธาน 2. นางสาวงามจิต อินทวงศ์ กรรมการ 3. นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร กรรมการและเลขานุการ			คะแนน 1		คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	
			มีการดำเนินงาน 1 ข้อ		มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 4-5 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 6 ข้อ	
ผลการประเมิน			คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน			ผลการประเมินคุณภาพภายใน			
0.00 - 1.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน		4 คะแนน			อยู่ในระดับ ดี			
2.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุง								
3.00	การดำเนินงานระดับพอใช้								
4.00	การดำเนินงานระดับดี								
5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก								

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น แนวทางเสริมจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดเด่น	แนวทางเสริมจุดเด่น
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน 2. มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน 3. มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพ 4. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน 5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น สามัคคี มีน้ำใจในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้ชัดเจนมากขึ้น 2. ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องมีการประเมินจากตัวชี้วัดความสำเร็จของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ครบทุกมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และต้องมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกมาตรฐาน 2. ต้องมีหลักฐานแสดงผลการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จ ของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลการบรรลุตามตัวชี้วัดนั้น ๆ 3. ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเขียนวัตถุประสงค์ ควรสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไม่คลุมเครือ สามารถวัดและประเมินผลได้ และตัวชี้วัดมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานควรเขียนให้สอดคล้องกับขอบเขตภาระงานด้วย 2. ควรจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้เป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน 3. การเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ นั้น ๆ โดยเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา โดยให้ใส่ตำแหน่งของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่การระบุชื่อบุคคล 4. ควรจัดทำสัญลักษณ์คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้ถูกต้องตามรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน

รูปภาพประกอบการตรวจ





