



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน  
ประจำปีการศึกษา 2565

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

19 กันยายน 2566

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2565 ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ พบว่าตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน 1.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 2.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุน 4.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ร้อยละ 97.56 ได้ 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละ 100 ได้ 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละ 79.81 ได้ 3.99 คะแนน และคะแนนในภาพรวม ตัวบ่งชี้ที่ 1-7 เท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับพอใช้

## 2. รายนามผู้ประเมินคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ 1226/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2565 ลงวันที่ 23 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ดังนี้

1) นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
2) ผศ.ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
3) นางสาวลัดดา	ปินตา	กรรมการ
4) นางสาวปาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

## 3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

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

## 4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 19 กันยายน 2566

## 5. สถานที่ทำการประเมิน

ผ่านระบบ Microsoft TEAMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## 6. วิธีการประเมิน

### 6.1 การวางแผนและการประเมิน

#### 1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หน่วยงานทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานต้นสังกัด

#### 2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

#### 3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หน่วยงานทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หน่วยงาน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายใน

### 6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

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

**ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2565**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	3 คะแนน (4 ข้อ)	1 คะแนน (1 ข้อ)
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	3 คะแนน (3 ข้อ)	3 คะแนน (3 ข้อ)
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	3 คะแนน (3 ข้อ)	2 คะแนน (2 ข้อ)
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศูนย์บุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	3 คะแนน (3 ข้อ)	3 คะแนน (3 ข้อ)
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.68)	5 คะแนน (ร้อยละ 97.56)
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	ร้อยละ	5 คะแนน (ร้อยละ 100)	5 คะแนน (ร้อยละ 100)
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	3.99 คะแนน	3.99 คะแนน
<b>คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้</b>		<b>3.66</b>	<b>3.28</b>
<b>ระดับคุณภาพ</b>		<b>ดี</b>	<b>พอใช้</b>

**ข้อเสนอแนะภาพรวม**

**จุดแข็ง : -**

**จุดที่ควรพัฒนา :**

1. การรายงานผลการดำเนินงานไม่แสดงความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ (PDCA)
2. การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน
3. การพัฒนาแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะ :**

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรปรับปรุงการเขียนรายงานผลการดำเนินงานให้เห็นความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นรูปธรรม และควรมีการทบทวนปรับปรุงแผนต่าง ๆ ทุกปี

## 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
✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
	ไม่เห็นแผน กลยุทธ์ ทางการเงิน ที่สอดคล้อง กับกลยุทธ์ของ หน่วยงาน	ไม่เห็นแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ที่สอดคล้องกับ กลยุทธ์ของ หน่วยงาน	ไม่ชัดเจน	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล

คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรสร้างความเชื่อมโยงระหว่างแผนปฏิบัติราชการประจำปี กับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้ชัดเจน และจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกัน
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรเพิ่มเติมตารางสรุปข้อมูลที่จำเป็น เช่น ตารางสรุปยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด / เป้าหมายประจำปี หรือตารางสรุปผลของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นต้น
3. สำนักวิทยบริการฯ ควรนำผลการดำเนินงานประจำปีรายงานต่อคณะกรรมการบริหารฯ เพื่อขอข้อเสนอแนะ และนำข้อเสนอแนะมากำหนดแนวทางปรับปรุงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ทางการเงิน และแผนการปฏิบัติราชการประจำปีต่อไป
4. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการทบทวนกระบวนการจัดทำ SWOT หน่วยงาน การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ ของหน่วยงานให้ชัดเจน

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

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
✓ 8 ความเสี่ยง 15 ปัจจัย	✓	✓	✗ ไม่มีข้อมูล	✗ ไม่มีข้อมูล

คะแนนที่ได้ = 3 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการจัดทำตารางสรุปผลการดำเนินกิจกรรมควบคุมตามแผนบริหารความเสี่ยง ว่ามีการดำเนินมาตรการ / โครงการ / กิจกรรม เมื่อใด ได้ผลอย่างไร ให้ครบถ้วนทุกกิจกรรม เพื่อประกอบการประเมินความเสี่ยง/ปัจจัยเสี่ยง ว่าลดลง/คงที่/เพิ่มขึ้น
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรนำผลการประเมินความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารฯ มากำหนดแนวทางในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม

### 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
✓	✓	✗ ยังไม่ได้รวบรวมองค์ ความรู้และเผยแพร่	✗ ไม่มีข้อมูล	✗ ไม่มีข้อมูล

คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการรวบรวมองค์ความรู้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่แนวปฏิบัติ / สื่อ / เอกสาร ที่ได้พัฒนาขึ้นในช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้เข้าสู่ผู้เกี่ยวข้องในวงกว้างมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเผยแพร่สู่บุคคลทั่วไปที่สนใจ
3. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการติดตามการนำองค์ความรู้ไปใช้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

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
✓	✗ ไม่มีข้อมูล	✓	✗ ไม่มีข้อมูล	✓	✗ ไม่มีข้อมูล	✗ ไม่มีข้อมูล

คะแนนที่ได้ = 3 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรที่ประกอบด้วย SWOT / ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด และเป้าหมาย พร้อมแผนปฏิบัติงานประจำปีของปีที่ตรวจประเมิน เพื่อให้เห็นภาพรวมของหน่วยงาน และเป้าหมายในปีที่ประเมินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรแสดงแนวทาง / มาตรการ / ระบบในการกำกับติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรในหน่วยงาน
3. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการกำกับติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสรุปผลประจำปี
4. สำนักวิทยบริการฯ ควรประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ตามยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ / เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัด และเป้าหมายประจำปี พร้อมทั้งเพิ่มเติมแนวทาง/ มาตรการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย และนำผลประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแผนฯ ในปีต่อไป



**ตัวบ่งชี้ที่ 5** ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

**ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้**

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{40}{41} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{97.56}{80} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

**ข้อเสนอแนะ :**

สำนักวิทยบริการฯ ควรมีการกำหนดแนวทาง / มาตรการรองรับ กรณีที่บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่ครบทุกคน เพื่อให้บุคลากรทุกคน ได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะและความก้าวหน้าที่เป็น การปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{41}{41} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

- ไม่มี -

### ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \frac{79.81}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = 3.99 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. สำนักวิทยบริการฯ ควรมีมาตรการ/แนวทางในการเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูล เพื่อเพิ่มนัยสำคัญของผลประเมินที่ได้รับ
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงไว้ โดยรวบรวมเป็นประเด็น เรียงตามลำดับความสำคัญ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง / มาตรการแก้ไขปรับปรุงตามความเร่งด่วน
3. แบบประเมินความพึงพอใจทางด้านนวัตกรรมบริการควรใช้ตัว Service Quality (SERQUAL) มาใช้ในการประเมินและควรกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสม

ภาคผนวก ก  
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

---

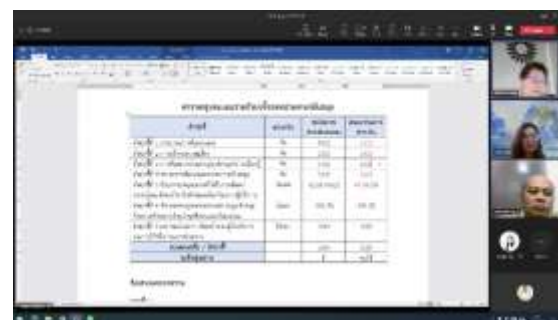
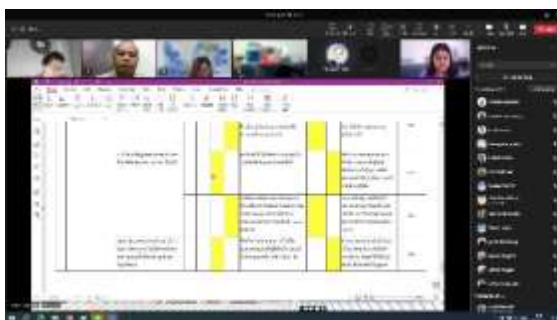
หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ล้านนา  
วัน/เดือน/ปี : 19 กันยายน 2566  
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
08.30-08.45 น.	ลงทะเบียน
08.45-09.00 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2565 ของหน่วยงาน
09.00-11.00 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) และ สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
11.00-11.30 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
11.30-12.00 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของ หน่วยงาน

ภาคผนวก ข  
ภาพประกอบการตรวจประเมิน



ตัวแทนหน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS



สัมภาษณ์บุคลากรและสรุปผลการประเมิน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS