



รายงานการประเมินตนเอง หน่วยงานสนับสนุน
(Self – Assessment Report : SAR16)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2558
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2559)

รายงาน ณ วันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

คำนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้กำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานสนับสนุนมีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนของหน่วยงาน และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ระดับสถาบัน ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความมุ่งมั่นในการนำระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self – Assessment Report : SAR)

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ เป็นรายงานที่นำเสนอข้อมูล 3 องค์ประกอบ 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 1.2, 1.3
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.9
องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3.1

โดยทำการรวบรวมข้อมูลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอขอบคุณคณาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายการการประเมินตนเองฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมุ่งหวังว่ากิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารั้งนี้จะสามารถเป็นเครื่องบ่งชี้แสดงให้เห็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานและกิจกรรมการพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกร)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| บทสรุปผู้บริหาร | 1 |
| ส่วนที่ 1 ส่วนนำ | 3 |
| 1. ประวัติหน่วยงานโดยย่อ | 3 |
| 2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ | 7 |
| 3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร | 8 |
| 4. รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหารชุดปัจจุบัน | 9 |
| 5. จำนวนบุคลากร | 10 |
| 6. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่ | 12 |
| 7. อัตลักษณ์ เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมของหน่วยงาน | 21 |
| 8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา | 21 |
| ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงาน | 22 |
| องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ | 22 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน | 22 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน | 28 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 คุณภาพของการบริหารจัดการหน่วยงาน | 34 |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน | 37 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | 37 |
| องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจของหน่วยงาน | 42 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจการสนับสนุนวิชาการ | 42 |
| ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมิน | 46 |
| ตารางสรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ | 46 |
| ตารางการวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน | 47 |
| รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบที่ 1 – องค์ประกอบที่ 3 | 48 |
| ภาคผนวก | |
| ก. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา | 50 |
| ข. คณะผู้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง | 51 |

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2558 ตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 3 องค์ประกอบ 5 ตัวบ่งชี้ มีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 4.00 องค์ประกอบที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 4.00 และองค์ประกอบที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 5.00 รวมเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินระดับดี จำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 และองค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบที่มีผลการประเมินระดับดีมาก จำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3

ผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1 เท่ากับ 4 คะแนน (ผลการประเมินระดับ ดี)

จุดเด่น

1. การบริหารจัดการ มีแผนกลยุทธ์ แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผนบริหารความเสี่ยง สำหรับวางแผนการดำเนินงาน การบริหารงาน การควบคุมติดตามอย่างครบถ้วน
2. มีการคณะกรรมการประจำสำนักฯ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ คอยกำหนดนโยบายกำกับติดตามในระดับสูง และระดับหัวหน้างาน มีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
3. การบริหารงานยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จุดที่ควรพัฒนา

1. มีการบวกรพัฒนางานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่แนวโน้มของประสิทธิภาพที่ดีขึ้นยังไม่มากเท่าที่ควร
2. การพัฒนาบุคลากรมีการพัฒนาทางด้านทักษะเฉพาะยังไม่มากนัก อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและภาระงานที่มีมาก

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2 เท่ากับ 4 คะแนน (ผลการประเมินระดับ ดี)

จุดเด่น

1. มีระบบการดำเนินงานในการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการดำเนินการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพียงพอและเหมาะสม
2. มีการประเมิน ติดตาม มีช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการบริการหลายช่องทาง
3. มีการปรับปรุงพัฒนาของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

1. ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังไม่โดดเด่นในบางงาน จึงต้องพัฒนาให้เทียบเคียงกันได้ในทุกส่วนงานเพื่อให้ภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดีขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจของหน่วยงาน

คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 3 เท่ากับ 5 คะแนน (ผลการประเมินระดับ ดีมาก)

จุดเด่น

1. มีการพัฒนาคุณภาพของงานตามพันธกิจโดยมีการกำหนดประเด็น มีการกำหนดแผนงาน ตัวชี้วัด มีกลไกการขับเคลื่อน มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการ
2. ประเด็นการพัฒนาคุณภาพของงานได้รับผลการตอบรับอยู่ในระดับดีมาก ถือเป็น การลดขั้นตอน การปฏิบัติเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. ประเด็นของการพัฒนานั้น ยังไม่เบ็ดเสร็จเพียงแต่สามารถนำออกบริการได้เร็วขึ้นแต่ยังคงต้องนำ กลับมาดำเนินการภายหลัง จึงควรหาแนวทางให้สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จ

สรุปผลการประเมินตนเอง

คะแนนการประเมินสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 องค์ประกอบ 5 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 ผลการประเมินอยู่ในระดับ ดี

ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมิน

ตารางสรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

| องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | คะแนนการประเมินตนเอง | คะแนนประเมินโดยกรรมการ |
|---|-------------------------|----------------|----------------------|------------------------|
| องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน | 5 ข้อ | 5 ข้อ | 5 คะแนน | 5 คะแนน |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน | 4 ข้อ | 4 ข้อ | 4 คะแนน | 4 คะแนน |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 คุณภาพของการบริหารจัดการหน่วยงาน | 3 คะแนน | 3 คะแนน | 3 คะแนน | 3 คะแนน |
| เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1 | คะแนนเฉลี่ย 4.00 | | | |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | 4 คะแนน | 4 คะแนน | 4 คะแนน | 4 คะแนน |
| เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2 | คะแนนเฉลี่ย 4.00 | | | |
| องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจของหน่วยงาน | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจการสนับสนุนวิชาการ | 5 ข้อ | 5 ข้อ | 5 คะแนน | 5 คะแนน |
| เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 3 | คะแนนเฉลี่ย 5.00 | | | |
| เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1 - องค์ประกอบที่ 3 | คะแนนเฉลี่ย 4.20 | | | |

ตารางการวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน

| องค์ประกอบ คุณภาพ | คะแนนการประเมินเฉลี่ย | | | | | ผลการประเมิน 0.00-1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก |
|----------------------|-----------------------|---|---------------------------|---|-----------------|---|
| | จำนวน ตัวบ่งชี้ | I | P | O | คะแนน เฉลี่ย | |
| 1 | 3 | - | 1.1(5), 1.2(4), 1.3(3) | - | 4.00 | การดำเนินงานระดับดี |
| 2 | 1 | - | 2.9(4) | - | 4.00 | การดำเนินงานระดับดี |
| 3 | 1 | - | 3.1(5) | - | 5.00 | การดำเนินงานระดับดีมาก |
| รวม | 5 | - | 21 | - | 4.20 | การดำเนินงานระดับดี |
| ผลการประเมิน | | | 4.20 | - | 4.20 | การดำเนินงานระดับดี |

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบที่ 1 - องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

จุดเด่น

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีแผนกลยุทธ์ แผนพัฒนาบุคลากร แผนความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 -
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 -

จุดที่ควรพัฒนา

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ควรอบรมเรื่องการเขียนแผนกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินติดตามผล
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ควรมีการประเมินตนเองของผู้บริหารของและกรรมการประจำสำนัก และนำผลการประเมินมาทำผลการปรับปรุง
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 ควรจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.2 ควรมีการประเมินบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดเด่น

-

จุดที่ควรพัฒนา

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.9. ควรมีการพัฒนาแบบสำรวจความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อสำรวจความต้องการจากผู้สอนและผู้เรียน

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาคุณภาพตามพันธกิจของหน่วยงาน

จุดเด่น

- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 -

จุดที่ควรพัฒนา

- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 -

จุดเด่นในภาพรวม

1. ได้ดำเนินการปรับปรุงการประกันคุณภาพในปี 2557 เป็นแผนปัจจุบัน
2. สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการระบบสารสนเทศ (IT) ของมหาวิทยาลัย จุดเด่น คือมีการพัฒนาความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนาในภาพรวม

- การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงเสนอแนะ