



ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลงชื่อ ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ เกาทอง)

ลงชื่อ ..... กรรมการ  
(อาจารย์อรรวรรณ กมล)

ลงชื่อ ..... กรรมการ  
(อาจารย์สุวิมล อิศระธนาชัยกุล)

ลงชื่อ ..... เลขานุการ  
(นายมะรอเซะ ลาเม็ง)



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ มีส่วนราชการประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ และศูนย์คอมพิวเตอร์ การประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้เกณฑ์ประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งได้ดำเนินการประเมินในวันที่ 3 กันยายน 2562 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในรอบปีการศึกษา 2561 (1 กรกฎาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้แทนเจ้าหน้าที่บุคลากร และผู้แทนผู้รับบริการ

ผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการประเมินจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประเมินตนเองมีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 ส่วนผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการฯ พบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60

สำหรับการประเมินคุณภาพในครั้งนี คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ จุดเด่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1) แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ 2) ระบบบริหารความเสี่ยงครอบคลุมประเด็นกับแผนความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย 3) บุคลากรสนใจมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและหน่วยงานอื่น เช่น การจัดการสินทรัพย์ IT และการประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง 1) ควรทบทวนตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ควรสื่อสารทำความเข้าใจ นิยามความหมายของตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการของหน่วยงานไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบตัวชี้วัด 3) การกำหนดตัวชี้วัด ควรกำหนดให้ครอบคลุม 4) ควรปรับค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ที่กำหนดให้ทำรายการดำเนินงานของหน่วยงาน 5) ควรปรับแบบประเมินในประเด็นคำถามที่สามารถถามร่วมกันได้ให้เป็นชุดเดียวกันทั้ง 3 กอง ส่วนข้อคำถามที่แตกต่างสามารถเพิ่มเติมเพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานเพิ่มเติม โดยไม่นำมาคิดคะแนนรวม 6) ควรจัดทำแผนจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ ที่ครอบคลุมทั้ง หนังสือ e-book ฐานข้อมูลการเรียนรู้



แหล่งเรียนรู้ คอมพิวเตอร์ และกำหนดเป็นเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จในแผนฯ ดังกล่าวให้ชัดเจน สอดคล้องกับตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน 7) ควรมีการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าใช้งาน และนำไปสู่การติดตามและประเมินผลการใช้งานฐานข้อมูลดังกล่าว 8) ควรวเคราะห์ฐานข้อมูลการขอรับบริการในระบบ One stop services ว่าเรื่องที่ขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องใดและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่วัน ส่วนเรื่องที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จเป็นเรื่องในลักษณะใดเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาแก้ไขการให้บริการ 9) ควรมีการจัดอบรมให้แก่ผู้ใช้งานระบบ e-learning เป็นประจำทุกภาคการศึกษาเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้สอนและผู้รับผิดชอบรายวิชาอยู่บ่อยครั้ง 10) ระบบ e-Training ที่ใช้งานในการสอบวัดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษามลายูควรให้เข้าทำแบบทดสอบได้ตลอดเวลา (ปัจจุบันได้ปีละ 2 ครั้ง) และควรมีการให้ประกาศนียบัตรแก่ผู้เข้าใช้งานบนเรียนออนไลน์ดังกล่าวเทียบเท่าชั่วโมงอบรมเพื่อให้บัณฑิตนำไปใช้ประกอบการสมัครงานได้ 11) ระบบคลังปัญญา มรย. ควรมีประชาสัมพันธ์และมีช่องทางให้บุคคลภายนอก (ศิษย์เก่า อดีตบุคลากรของมหาวิทยาลัย) สามารถนำส่งข้อมูลที่นำมาใช้จัดทำระบบคลังปัญญา มรย. 12) การเขียนผลการดำเนินงานควรบอกถึงสิ่งที่ได้ดำเนินการให้เห็นชัดเจนพร้อมทั้งระบุหมายเลขหลักฐาน วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม 1) ได้ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกภาคการศึกษา 2) นวัตกรรมการเรียนรู้ ควรได้รับงบประมาณสนับสนุน และบุคลากรที่จะช่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบกับเกณฑ์มาตรฐาน
2. เพื่อให้สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์มาตรฐาน
3. เพื่อให้สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งค้นหานวัตกรรมและหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
4. เพื่อติดตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน



## ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี พ.ศ. 2538 ได้มีพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 เปลี่ยนแปลงวิทยาลัยครูเป็นสถาบันราชภัฏ ทำให้ฝ่ายหอสมุดวิทยาลัยครูยะลาเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏยะลา โดยรวมเอาฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาเข้ามาไว้ด้วยกัน จัดโครงสร้างเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานเลขานุการ
2. กลุ่มงานสารนิเทศ
3. กลุ่มงานเทคโนโลยีทางการศึกษา
4. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและระบบเครือข่ายห้องสมุด

วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 ได้มีกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ทำให้สำนักวิทยบริการ เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้รวมเอาศูนย์คอมพิวเตอร์เข้ามาไว้ด้วยกันมีฐานะเทียบเท่าคณะ

วันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยจัดโครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ ประกอบด้วย
  - 1.1 ฝ่ายเลขานุการ
2. ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประกอบด้วย
  - 2.1 ฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ
  - 2.2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
3. ศูนย์คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย
  - 3.1 ฝ่ายระบบคำสั่ง
  - 3.2 ฝ่ายระบบเครือข่าย
  - 3.3 ฝ่ายฝึกอบรมและบริการ

วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2549 มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พ.ศ. 2549 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ

วันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2549 มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน่วยงานระดับกองเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากสำนักงานผู้อำนวยการ คือ ศูนย์บรรณสารสนเทศ และศูนย์คอมพิวเตอร์ และให้หน่วยงานระดับกองแบ่งเป็นหน่วยงานย่อยระดับงานดังนี้ คือ

1. สำนักงานผู้อำนวยการ ประกอบด้วย 1 งาน คือ
  - 1.1 งานบริหารทั่วไป
2. ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 งาน คือ



- 2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 งานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ
- 2.3 งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
3. ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 4 งาน คือ
  - 3.1 งานบริหารทั่วไป
  - 3.2 งานระบบเครือข่าย
  - 3.3 งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
  - 3.4 งานบริการและฝึกอบรม

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับงบประมาณในการสร้างอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศแทนอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เดิม ทำให้ต้องย้ายที่ทำการศูนย์คอมพิวเตอร์ออกเป็น 2 แห่ง คือ

- 1) อาคารบรรณราชนครินทร์ชั้น 2 สำหรับเป็นห้องปฏิบัติการสนับสนุนการสืบค้นข้อมูล และชั้น 3 เป็นห้องควบคุมระบบ
- 2) อาคารมหาชิราลงกรณ ชั้น 4 เป็นสำนักงานและห้องปฏิบัติการสนับสนุนการเรียนการสอนและงานฝึกอบรมทั่วไป

ปีพุทธศักราช 2557 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 25) มีการส่งมอบอาคาร และมีการย้ายสำนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสนับสนุนการสืบค้นข้อมูล ห้องปฏิบัติการสนับสนุนการเรียนการสอน มาประจำอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีพุทธศักราช 2558 ย้ายสำนักงานผู้อำนวยการ จาก ชั้น 2 อาคารบรรณราชนครินทร์ มาประจำ ณ ชั้น 2 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการ One Stop Services

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรในการดำเนินงานตามโครงสร้างจำนวน 34 คน ประกอบด้วยอาจารย์ 4 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 17 คน พนักงานราชการ 4 คน ลูกจ้างชั่วคราว 7 คน บุคลากรทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพถึงระดับปริญญาเอก

ในปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 - กันยายน 2562) สำนักวิทยบริการฯ ได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานกิจกรรมตามภารกิจ โดยได้รับงบประมาณแผ่นดิน เป็นเงิน 7,339,100 บาท งบประมาณแผ่นดิน (เบิกแทนกัน) เป็นเงิน 20,500 บาท งบบำรุงการศึกษา เป็นเงิน 4,770,930 บาท งบบำรุงการศึกษา (เงินโอน) เป็นเงิน 101,954.14 บาท และงบโครงการความร่วมมือฯ (วสส.) เป็นเงิน 157,200 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 12,389,684.14 บาท



## วิธีประเมิน

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมภพ เกาทอง เป็นประธานกรรมการ อาจารย์อรรวรรณ กมล อาจารย์สุวิมล อิศระธ เป็นกรรมการ และ นายมะรอเซะ ลาเม็ง เป็นเลขานุการ ได้ดำเนินการตรวจประเมิน ในวันที่ 2 กันยายน 2562

### 1. การวางแผนและการประเมิน

1.1 การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม โดยศึกษารายงานการประเมินตนเองของ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ออกแบบประเมิน วางแผนการประเมิน ประชุมทำความเข้าใจเกณฑ์ ประเมินร่วมกัน และแบ่งงานกลุ่มการประเมินโดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ เกาทอง ประเมินตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 10

กลุ่มที่ 2 อาจารย์อรรวรรณ กมล ประเมินตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 4 และ 13

กลุ่มที่ 3 อาจารย์สุวิมล อิศระธนาชัยกุล ประเมินตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 1, 2, และ 3

1.3 การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม ซึ่งแบ่งเป็น 7 วาระ ดังนี้

8) ชี้แจงวัตถุประสงค์และแนะนำบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

9) ผู้อำนวยการรายงานการดำเนินงานโดยสรุป

10) กรรมการประเมินซักถามประเด็นที่สงสัย

11) ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน โดยศึกษาจากเอกสารหลักบ้านที่จัดเตรียมไว้

12) สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งผู้สัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 สัมภาษณ์ผู้แทนผู้บริหาร ผู้สัมภาษณ์คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ เกาทอง

กลุ่มที่ 2 สัมภาษณ์ผู้แทนเจ้าหน้าที่ ผู้สัมภาษณ์คือ อาจารย์อรรวรรณ กมล

กลุ่มที่ 3 สัมภาษณ์ผู้แทนผู้รับบริการ ผู้สัมภาษณ์คือ อาจารย์สุวิมล อิศระธนาชัยกุล

13) คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสรุปผลการประเมินพร้อม ทั้งจัดรายงานการประเมินตนเอง

14) รายงานผลการประเมินด้วยวาจา

1.3 การดำเนินการหลังจากการตรวจเยี่ยม โดยทำรายงานประเมินตามแบบฟอร์มของ สำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของกรรมการต่อหน่วยงาน สำนักงานประกันคุณภาพ และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

### 2. วิธีการตรวจสอบและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2.1 ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารหลักฐานตามรายงานการประเมินตนเองของ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตามความสอดคล้อง และตามเกณฑ์การ ประเมินในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.2 สัมภาษณ์ในประเด็นที่สงสัยจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย



## ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1. ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

ตารางที่ 9 ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , ✗ = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%หรือ สัดส่วน)			
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 1	ร้อยละ 80	13 x 100	ร้อยละ	✗	3.61	
		18	72.22			
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 2	ร้อยละ 80	110,098.29	ร้อยละ	✓	5	
		1,271	86.62			
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 3	ร้อยละ 100	11 x 100	ร้อยละ	✓	5	
		11	100			
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 4	4 ข้อ	6 ข้อ		✓	5	
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 10	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	5	
ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 13	ร้อยละ 80	34	ร้อยละ	✓	5	
		34	100			
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ( 6 ตัวบ่งชี้)					4.60	
ผลการประเมิน					ระดับดีมาก	

จากตารางที่ 9 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตามตัวบ่งชี้ของ มรย. จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับดีมาก โดยตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 2 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากขึ้นไป ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 3 ร้อยละของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการที่นำมาใช้ในองค์กรและบรรลุเป้าหมาย ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 10 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และ มรย. ที่ 13 ร้อยละของผู้บริหารและบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและมีผลการนำไปประยุกต์ใช้ (5.00 คะแนน) และตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ มรย. ที่ 1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (3.61)