



รายงานการตรวจประเมิน
(Committee Assessment Report : CAR)
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

หน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

วันที่ตรวจประเมิน วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

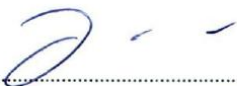
โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

(การตรวจประเมินแบบ ☐online ☒on-site)

รายนามคณะกรรมการประเมิน


.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตใต้ คล่องพยาบาล)


.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดม หอมคำ)


.....กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.อรุณทัย อุ่นไธสง)


.....เลขานุการ

(นางสาวกัลยา อรรถกุล)

วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีการดำเนินงานหลักสนองตอบภารกิจและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีวิสัยทัศน์ ดังนี้ “พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์เป็นมหาวิทยาลัย ๔.๐ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสู่การเป็น Hub of ASEAN เป็นเสาหลักทางวิชาการในการพัฒนาท้องถิ่น” การนี้ ได้มีการวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา ๒๕๖๗ โดยมีการกำหนดองค์ประกอบจำนวน ๓ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ จำนวน ๑๔ ตัวบ่งชี้ คือ

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ ได้แก่ ๑.๑) กระบวนการพัฒนาแผน ๑.๒) ระบบการพัฒนาบุคลากร ๑.๓) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ ๑.๔) ระบบบริหารความเสี่ยง ๑.๕) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน ๑.๖) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการประเมินอยู่ที่ระดับดีมาก ค่าคะแนน ๕

องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ๒.๑) แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ๒.๒) ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ๒.๓) ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๔) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน ๒.๕) ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ๒.๖) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับดีมาก ค่าคะแนน ๔.๕๔

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ๓.๑) การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ๓.๒) การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ผลการประเมินอยู่ที่ระดับดีมาก ค่าคะแนน ๕

ผลการประเมินคุณภาพภายใน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มตัวบ่งชี้ ภาพรวมเท่ากับ ๔.๘๐ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวบ่งชี้ด้านการบริหารจัดการองค์การ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ กลุ่มตัวบ่งชี้แนวทางการนำศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และกลุ่มตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐

จุดเด่น

๑. หน่วยงานมีแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข
๒. หน่วยงานได้ตระหนักและใส่ใจให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านจรรยาบรรณ มีการติดตามให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง
๓. มีการเผยแพร่ประเด็นความรู้ มีโครงการประกวดการจัดการความรู้โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดการเรียนรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ระดับชาติ ครั้งที่ ๑
๔. หน่วยงาน มีสภาพแวดล้อมมีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมในการปฏิบัติงาน และพร้อมในการให้บริการ
๕. หน่วยงานมีแผนการบริหารความเสี่ยง มีมาตรการจัดการความเสี่ยงชัดเจน ทำให้ความเสี่ยงลดลงจากปีที่ผ่านมา
๖. ผู้บริหารเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีการกำกับติดตามและประเมินผลดำเนินงาน เป็นผู้ยึดหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการในการบริหารงาน
๗. หน่วยงานสามารถดำเนินการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจตามที่เขาต้องการ
๘. ในภาพรวม หน่วยงานมีการคิดหาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องทุกปี

จุดที่ควรพัฒนา

๑. ควรจัดลำดับการบริหารงานในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร แผนบริหารความเสี่ยง ให้ชัดเจน โดยระบุขั้นตอนให้ชัดเจนในหน้าสารบัญ
๒. ควรเน้นการจัดการความรู้ ตามพันธกิจ บริบทของสำนักวิทยบริการฯ เอง เพื่อการพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
๓. ควรนำข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการประเมิน ปี ๒๕๖๖ มาเขียนแผนให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์
- ๔.ให้นำผลการสำรวจความต้องการปี ๒๕๖๗ มาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป
๕. ควรการพัฒนาตามเกณฑ์ด้านคุณภาพด้านสถานที่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์การบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก
๖. เชื่อมโยงการส่งเสริมสมรรถนะการในภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ ในระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย
๗. ประสิทธิภาพระบบ Software ที่รองรับต่อการส่งเสริมสมรรถนะและทักษะดิจิทัล

คำนำ

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และได้ดำเนินการประเมินเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ โดย คณะกรรมการ ได้ศึกษาเอกสารหลักฐาน สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลแต่ละรูปแบบ มาประมวลผลการประเมินตามกลุ่มตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ต่าง ๆ พร้อมทั้ง เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ ได้ดำเนินการประเมินตามองค์ประกอบ จำนวน ๓ องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ จำนวน ๑๔ ตัวบ่งชี้ และได้รายงานผลการประเมินตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

สารบัญ

๑	วัตถุประสงค์ แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน การใช้ประโยชน์จากรายงานการตรวจประเมิน.....	๗
	วัตถุประสงค์.....	๗
	แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน.....	๗
	การใช้ประโยชน์จากรายงานการตรวจประเมิน.....	๗
๒	OP In Brief / Key Results.....	๘
๓	ความคิดเห็นของผู้ประเมิน ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้างองค์กร.....	๑๕
๔	ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา ๒๕๖๗	๑๗
๕	ข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร.....	๓๓

ภาคผนวก

ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๓๕
ข	กำหนดการการตรวจติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๓๘
ค	ภาพประกอบการตรวจติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๔๐

๑. วัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินการ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาของคณะ/หน่วยงานที่น่าเกณฑ์ EdPEx มาใช้พัฒนาหน่วยงานของตนเองมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้หน่วยงานได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริหารของหน่วยงานในภาพรวม

๑.๒ แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ฮ่องกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเองนอกจากนี้มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ ๑๐๐ โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศคณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะ/สถาบัน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นจะมาประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน จัดทำแผนการเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา นำเสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพิจารณาตัดสินใจต่อไป

๑.๓ การใช้ประโยชน์จากรายงานการตรวจประเมิน

รายงานฉบับนี้เป็นผลมาจากข้อสังเกตและแนวคิดโดยรวมของคณะกรรมการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยกระบวนการ Individual Report รายงานจะไม่นำเสนอประเด็นที่ท่านพึงกระทำ และ/หรือวิธีการที่พึงกระทำ และอาจไม่ครอบคลุมในทุกพันธกิจของส่วนงาน และโปรดระลึกไว้เสมอว่าท่านรู้จักคณะฯ ดีกว่าผู้ประเมินฯ ดังนั้นท่านอาจพบว่าบทวิเคราะห์บางส่วนมีความคลาดเคลื่อนมหาวิทยาลัยจึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดเลือกใช้ส่วนที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อคณะฯ ของท่าน

มหาวิทยาลัยขอแสดงความยินดีกับจุดเด่นที่ดีของส่วนงาน ขอท่านได้โปรดร่วมชื่นชมแสดงความยินดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรที่ร่วมสร้างความสำเร็จนี้ อย่างไรก็ตาม ท่านและคณะผู้บริหารสามารถเลือกใช้ข้อมูลจากการสังเกตและวิเคราะห์ของผู้ประเมินฯ นี้ เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินการในระยะต่อไปได้ โดยขอให้ท่านได้

โปรดนำจุดแข็งไปเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาให้ส่วนงานมีการดำเนินการที่เป็นเลิศในส่วนนี้ต่อไป และพิจารณาโอกาสที่พึงพัฒนา โดยการนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับต่อไป และมหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านและทีมผู้บริหารจะใช้รายงานการตรวจประเมินฉบับนี้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในรอบเวลาถัดไป

สุดท้ายนี้มหาวิทยาลัยขอขอบคุณท่านผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

๒. OP in Brief / Key Results

๒.๑ OP in Brief

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดสำคัญในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ KR ๔G: ทุกคณะมีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาใช้ ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่เลือกใช้เกณฑ์ EdPEX มีกระบวนการตามลำดับดังนี้

ปีที่ ๑ มหาวิทยาลัยจัดทำเอกสารโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile: OP) และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX นำส่งไปยัง สป.อว. รวมถึงการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

ปีที่ ๒ มหาวิทยาลัยจัดทำเอกสารโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile: OP) และรายงานความก้าวหน้า (Progress Report: PR) ของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในปีที่ ๑ นำส่งไปยัง สป.อว. รวมถึงการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

ปีที่ ๓ เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report: PR) ของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในปีที่ ๑ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ด้วยเกณฑ์ EdPEX ฉบับสมบูรณ์ และดำเนินการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ EdPEX รวมถึงจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

ในปีการศึกษา ๒๕๖๗ นี้ เป็นปีแรกของการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำเอกสารโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile: OP) และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) คณะกรรมการประเมิน จึงได้ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างองค์กรของสำนักฯ โดยสรุปดังนี้

หัวข้อ	ข้อมูล
๑. ผลิตภัณฑ์ และ / บริการ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยมีบริการที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจหลัก ๔ พันธกิจ ดังนี้ ๑. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๒. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากรสู่มาตรฐานสากล ๓. จัดหา พัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ ๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจ
๒. วิสัยทัศน์	พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นมหาวิทยาลัย ๔.๐ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสู่การเป็น Hub of ASEAN เป็นเสาหลักทางวิชาการในการพัฒนาท้องถิ่น
๓. ค่านิยม	ไม่พบการกำหนดค่านิยม (ในรายงาน)
๔. พันธกิจ	๑. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๒. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากรสู่มาตรฐานสากล ๓. จัดหา พัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ ๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจ
๕. สมรรถนะหลัก	ความสามารถในการให้บริการสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้ การสอน และการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย ควบคู่กับการพัฒนาทักษะทางภาษา ทักษะดิจิทัล และการ

หัวข้อ	ข้อมูล
	สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย
๖. บุคลากร	บุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรรวม ๓๖ คน แบ่งเป็น: • สายวิชาการ/ผู้บริหาร: ๔ คน (ป.เอก ๓ คน, ป.โท ๑ คน) • บุคลากรสายสนับสนุน: ๓๒ คน (ป.โท ๘ คน, ป.ตรี ๒๑ คน, ต่ำกว่า ป.ตรี ๓ คน). มีการบรรจุแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑ คน ในปี ๒๕๖๘
๗. สินทรัพย์	- อาคารและสถานที่: ชั้น ๑ ถึง ชั้น ๒ อาคาร ๒๗ เป็นพื้นที่บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ ชั้น ๑ ถึง ชั้น ๔ อาคาร ๒๗ เป็นพื้นที่บริการของงานวิทยบริการ ชั้น ๔ อาคาร ๒๗ เป็นพื้นที่บริการของศูนย์ผลิตตำรา สื่อและสิ่งพิมพ์ดิจิทัล ชั้น ๒ อาคาร ๒๘ เป็นพื้นที่บริการของศูนย์ภาษา ชั้น ๓ อาคาร ๒๘ เป็นพื้นที่บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น ๖ อาคาร ๓๑ เป็นพื้นที่บริการของงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการนานาชาติ - เทคโนโลยี (ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์):โปรแกรม Copy Leak, โปรแกรมทดสอบทางภาษาอังกฤษ,ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-office - สินทรัพย์สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ: อาคารสถานที่พร้อมครุภัณฑ์ อุปกรณ์ สื่อต่างๆ ทั้ง ๓ อาคาร (อาคาร ๒๗, ๒๘, ๓๑) ทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะความรู้พร้อมให้บริการทุกพันธกิจ
๘. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	- มาตรฐานการศึกษา: เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX - ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย: เกณฑ์การประเมินแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการ สะดวก - การรับรองมาตรฐาน: มาตรฐานห้องสมุดแห่งประเทศไทย, ISO - สิ่งแวดล้อม: แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๖ - การเงิน: พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐, ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์เรื่องค่าใช้จ่ายในการบริหารงานฯ พ.ศ. ๒๕๖๑, เรื่องกำหนดอัตราค่าเช่าที่พักเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๖๑, ระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๖๑ - การวิจัย: หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนสำหรับโครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น, ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ว่าด้วยการใช้จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการวิจัย พ.ศ. ๒๕๖๐, หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและอัตราในการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. ๒๕๖๐ - การบริการวิชาการ: ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์การดำเนินงานโครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ - จริยธรรมการปฏิบัติงาน: แนวทางการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๕, ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๖๓
๙. โครงสร้างองค์กร	โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ ในปัจจุบัน การบริหารงานของสำนักงานผู้อำนวยการ

หัวข้อ	ข้อมูล
	ประกอบด้วย ๖ งาน คือ งานบริหารทั่วไป, งานวิทยบริการ, งานเทคโนโลยีสารสนเทศ, ศูนย์ภาษา, ศูนย์ผลิตสื่อ ตำราและสิ่งพิมพ์ดิจิทัล, และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการนานาชาติ
๑๐. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้รับบริการหลัก: นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย. - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: เครือข่ายต่าง ๆ เช่น โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนและโรงเรียนโครงการกองทุนการศึกษาฯ
๑๑. ความต้องการและความคาดหวัง	• นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์: ต้องการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด, งานเทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาทักษะภาษา, และความร่วมมือระหว่างประเทศ • บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย: <u>ความต้องการ:</u> ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX, ให้คำปรึกษาและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในและการจัดทำ SAR, การให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่เอกสาร คู่มือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นปัจจุบัน <u>ความคาดหวัง:</u> สามารถนำผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นเกณฑ์พิจารณาผลงานหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี, ช่วยลดภาระงานการประกันคุณภาพการศึกษา • เครือข่ายต่าง ๆ : ต้องการความร่วมมือด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และห้องสมุด, การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนและโรงเรียนโครงการกองทุนการศึกษาฯ, และสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับต่างประเทศ
๑๒. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	• ผู้ให้ความร่วมมือแบบเป็นทางการ: ◦ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โรงเรียนในโครงการกองทุนการศึกษาฯ และ สกร. สุรินทร์: ■ บทบาท: บูรณาการความร่วมมือด้านพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ■ ข้อกำหนดสำคัญ: รายชื่อโรงเรียนและสำนักงาน สกร. สุรินทร์ ■ การพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน: สร้างแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานห้องสมุดฯ ให้กับโรงเรียน ตชด. ◦ เครือข่ายต่างประเทศ: ■ บทบาท: สร้างภาคีเครือข่ายกับต่างประเทศเพื่อบูรณาการความร่วมมือด้านการศึกษาศิลปะและวัฒนธรรม ■ ข้อกำหนดสำคัญ: ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ การศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม. ■ การพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน: พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ร่วมกัน • ผู้ให้ความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ: ◦ ชุมชนภายนอก (โรงเรียน องค์กรท้องถิ่น): ■ บทบาท: ใช้บริการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้. ■ ข้อกำหนดสำคัญ: ความร่วมมือในลักษณะกิจกรรมบริการวิชาการ. ■ การพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน: การจัดอบรม การใช้ห้องสมุดและเทคโนโลยีเบื้องต้น. • ผู้ส่งมอบ: ◦ ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: ■ บทบาท: จัดหาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT เช่น Server, ระบบเครือข่ายฯ. ■ ข้อกำหนดสำคัญ: ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย, ประสิทธิภาพ และมาตรฐาน IT. ■ การพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน: พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลและระบบบริการออนไลน์.

หัวข้อ	ข้อมูล
๑๓. ลำดับในการแข่งขัน	• สถาบันในกลุ่มเดียวกัน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง ๓๘ แห่ง • กำหนดคู่เทียบ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง ๓๘ แห่ง • ลำดับในการแข่งขัน/ข้อเทียบ: ๑. เว็บไซต์ ๒. ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ ๓. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มทักษะดิจิทัล ๔. การเป็นศูนย์สอบ CU-TEP และกิจกรรมสร้างทักษะภาษาอังกฤษ ๕. เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ
๑๔. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	๑. การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. การปรับปรุงคุณภาพบริการ. ๓. การพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากร. ๔. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
๑๕. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	• ประเด็นในการแข่งขัน: ๑. โครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ. ๒. คุณภาพการบริการที่มีการขับเคลื่อนตามหลักปรัชญาองค์กร “เข้าถึง เข้าใจ พร้อมใช้ พร้อมบริการ” ๓. เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ • แหล่งข้อมูล: ๑. การประชุมแลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วประเทศ ๒. ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ MOU • ข้อจำกัด: ความแตกต่างด้านบริบท
๑๖. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	• เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ: - ความท้าทาย: ต้องพัฒนาระบบให้ทันยุคดิจิทัลและรองรับผู้ใช้จำนวนมาก - ภัยคุกคาม: ความล้าหลังของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี - ความได้เปรียบ: มีระบบพื้นฐานด้าน ICT และมีบุคลากรที่มีทักษะ - โอกาสเชิงกลยุทธ์: เชื่อมโยงข้อมูลด้วย Big Data, พัฒนาระบบ Smart Library, บริการอัตโนมัติ • ความร่วมมือและเครือข่าย: - ความท้าทาย: การสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนและเกิดประโยชน์จริง - ภัยคุกคาม: การแข่งขันแย่งทรัพยากร ความร่วมมือเฉพาะกิจที่ไม่ต่อเนื่อง - ความได้เปรียบ: มีฐานเครือข่ายภายในและภายนอกที่เข้มแข็ง - โอกาสเชิงกลยุทธ์: สร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับเอกชนและมหาวิทยาลัยต่างประเทศ • คุณภาพการให้บริการ: - ความท้าทาย: การตอบสนองความต้องการผู้ใช้ที่หลากหลายอย่างรวดเร็ว - ภัยคุกคาม: ความไม่พอใจของผู้ใช้บริการถูกเปรียบเทียบกับภาคเอกชน - ความได้เปรียบ: มีพื้นที่บริการและรูปแบบบริการที่สามารถยืดหยุ่นได้

หัวข้อ	ข้อมูล
	- โอกาสเชิงกลยุทธ์: สร้างบริการแบบ Personalization และให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
๑๗. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งพัฒนาระบบและกลไกการทำงานสู่ความเป็นเลิศ EdPEx โดยมีระบบการประเมินตนเองและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและอธิการบดีเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานประกอบด้วย: ๑. ระบบติดตามผลและประเมินผลการให้บริการ: มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนด้านบริการสารสนเทศเทคโนโลยี และการสนับสนุนการเรียนรู้ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติการใช้บริการ และการรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส ๒. การทบทวนผลการดำเนินการเป็นประจำ: จัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย เช่น ห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษา และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมนานาชาติ ๓. ระบุโอกาสในการปรับปรุง: วิเคราะห์ปัญหาจากการให้บริการ เช่น ระบบช้า การตอบสนองล่าช้า หรือความล้าสมัยของเทคโนโลยี และรับฟังความคิดเห็นผู้ให้บริการ (นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร) ผ่านระบบข้อเสนอแนะออนไลน์ (Suggestion Box) ๔. จัดทำแผนปรับปรุง: แผนมีผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และเป้าหมายที่วัดผลได้ ๕. สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน: จัดอบรมภายในเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น การเขียนโปรแกรม การวิเคราะห์ข้อมูล ๖. เชื่อมโยงการปรับปรุงกับยุทธศาสตร์องค์กร: การปรับปรุงงานด้านเทคโนโลยีและการบริการสนับสนุนสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เช่น การพัฒนา Smart Campus หรือ Digital Transformation ๗. ประเมินผลความสำเร็จของการปรับปรุง: วัดผลสัมฤทธิ์จากการปรับปรุง เช่น ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การใช้งานระบบเพิ่มขึ้น ความรวดเร็วในการให้บริการดีขึ้น

๒.๒ Key Results

ข้อ	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลปีการศึกษา			หน่วยวัด
		๒๕๖๗	๒๕๖๖	๒๕๖๕	
๑	ร้อยละของนักศึกษาาระดับปริญญาตรี ที่สอบผ่านภาษาอังกฤษ ระดับ B๑ ขึ้นไป	๙๗.๔๐	๕๖.๓๑	๑๗.๒๑	ร้อยละ
๒	ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านสมรรถนะดิจิทัล ไม่ต่ำกว่า IC๓ *	๗๕.๓๐	๖๖.๘๑	๙๓.๔๓	ร้อยละ
๓	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางด้านการบริการวิชาการ	๑๓	๑๓	๑๒	แห่ง
๔	ร้อยละโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด	๙๐	๙๐	๙๐	ร้อยละ
๕	ร้อยละของโครงการบริการวิชาการที่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ร้อยละ
๖	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการ	๒	๒	๒	แห่ง
๗	จำนวนประเทศที่มีนักศึกษาต่างชาติมาเรียนที่มหาวิทยาลัย	๒	๑	๑	ประเทศ
๘	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการตาม MOUด้านการเรียนการสอน	๑	๑	๑	ประเทศ
๙	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการตาม MOU ด้านการวิจัย	๑	๑	๑	ประเทศ
๑๐	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการตาม MOU ด้านศิลปวัฒนธรรม	๓	๓	๑	ประเทศ
๑๑	ร้อยละการส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ตามข้อกำหนด	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ร้อยละ
๑๒	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	๔.๑๐	๔.๑๐	คะแนน
๑๓	จำนวนแหล่งพื้นที่การเรียนรู้	๑๓	๑๓	๑๒	แห่ง
๑๔	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาตาม Competency	๙๙	๙๙	๙๙	ร้อยละ
๑๕	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ	๘๐	๘๐	๘๐	ร้อยละ
๑๖	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ	๙๙	๙๗	๙๙	ร้อยละ
๑๗	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางองค์กร	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ร้อยละ
๑๘	ร้อยละของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับการถ่ายทอดทิศทางองค์กร	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ร้อยละ

ข้อ	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลปีการศึกษา			หน่วยวัด
		๒๕๖๗	๒๕๖๖	๒๕๖๕	
๑๙	จำนวนตัวชี้วัดที่ผู้บริหารนำมาทบทวนเป็นประจำ	๑๔	๑๔	๑๔	ตัวบ่งชี้
๒๐	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กร	๔.๖๒	๔.๐๖	-	คะแนน
๒๑	จำนวนกิจกรรมสร้างความผูกพันที่ผู้นำเข้าร่วมกิจกรรม	๓	๒	๒	ครั้ง
๒๒	การประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	๙๔.๖๙	๙๒.๓๔	-	ร้อยละ
๒๓	จำนวนตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น	๑	๑	๑	ตัวบ่งชี้
๒๔	ระดับคุณภาพผลการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย)	๙๘	๙๘	๙๘	ร้อยละ
๒๕	ระดับคุณภาพของผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ค่าเฉลี่ย)	๔.๙๘	๔.๗๒	๔.๘๒	คะแนน
๒๖	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง	๙๐	๙๐	๙๐	ร้อยละ
๒๗	ร้อยละจำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไขจากข้อบกพร่องจากหน่วยตรวจสอบภายใน	๑	๑	๑	เรื่อง
๒๘	งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ	๑๖,๘๕๗,๘๘๐	๖,๖๑๔,๔๐๓	๑,๙๐๐,๓๖๐	บาท
๒๙	งบประมาณรายได้ที่ได้รับ	๒,๘๘๕,๖๕๗.๕๐	๒,๔๕๔,๘๕๙	๔,๓๔๕,๙๙๐	บาท
๓๐	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	๘๕	๗๑	๓๐	ร้อยละ
๓๑	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้	๑๔	๒๖	๖๙	ร้อยละ
๓๒	จำนวนเงินพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนต่อคน	๒,๐๐๐	๒,๐๐๐	๒,๐๐๐	บาท
๓๓	จำนวนนักศึกษานานาชาติ	๒๓	๗	๑	

๓. ข้อคิดเห็นของผู้ประเมิน ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้างองค์กร

	แนวทาง	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน
P.๑	ลักษณะองค์กร	
ก	สภาพแวดล้อมขององค์กร	
(๑)	ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการ (Product and/or Service Offerings)	
(๒)	พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม	
	-พันธกิจ	
	-วิสัยทัศน์	
	-ค่านิยม	-ไม่พบการกำหนดค่านิยม (ในรายงาน)
	-วัฒนธรรมองค์กร	-ไม่พบการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร (ในรายงาน)
	-สมรรถนะหลัก	
(๓)	ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	
	-การแสดงกลุ่มและประเภทของคณาจารย์/บุคลากร/พนักงาน เป็นอย่างไร	
	-การแสดงปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญของกลุ่มต่าง ๆ	
	-การแสดงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากรที่สถาบันกำลังประสบทั้งในด้านขีดความสามารถ อัตรากำลัง และองค์ประกอบของกลุ่มบุคลากร	
(๔)	สินทรัพย์	
	-การแสดงข้อมูลด้านอาคารสถานที่ว่ามีอะไรบ้าง	
	-การแสดงรายละเอียดของอุปกรณ์ที่สำคัญ	
	-การแสดงรายละเอียดของเทคโนโลยีที่สำคัญ	
	-การแสดงรายละเอียดด้านทรัพย์สินทางปัญญาว่ามีอะไรบ้าง	
(๕)	สถานะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	
	-อธิบายรายละเอียดการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง	
ข	ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	
(๑)	โครงสร้างองค์กร	
	-แสดงโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน มีลักษณะอย่างไร	
	-แสดงรายละเอียดการกำกับติดตามงาน และการประเมินผู้บริหาร มีการดำเนินการอย่างไร	
(๒)	ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (CUSTOMER and STAKEHOLDERS)	
	แสดงรายละเอียดของผู้รับบริการที่สำคัญ	
	-มีประเภทใดบ้าง	- จำแนกลูกค้าให้สอดคล้องกับบริการ ครอบคลุมพันธกิจทุกด้าน ทั้งด้านการเรียนการสอน วิจัยและบริการ

	แนวทาง	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน
		วิชาการ ถ้ากำหนดอย่างชัดเจนจะทำให้กระบวนการสนับสนุนลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น
	-มีความต้องการต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร	-ทบทวนวิธีรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสารสนเทศที่ต้องการ รวมทั้งการกำหนดวิธีการสื่อสารและการจัดความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มของลูกค้า
	-มีความคาดหวังต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร	
	แสดงรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ	
	-มีประเภทใดบ้าง	
	-มีความต้องการต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร	
	-มีความคาดหวังต่อการบริการและการปฏิบัติการอย่างไร	
(๓)	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)	- กำหนดผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามห่วงโซ่อุปทานของแต่ละพันธกิจ
	แสดงรายละเอียดของผู้ส่งมอบที่สำคัญ	
	-มีประเภทใดบ้าง	
	-มีบทบาทอะไรในระบบงานของหน่วยงาน	
	-มีวิธีการที่สำคัญอะไรในการสื่อสาร	
	-มีข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันอย่างไร	
	แสดงรายละเอียดผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ	
	-มีประเภทใดบ้าง	
	-มีบทบาทอะไรในระบบงานของหน่วยงาน	
	-มีวิธีการที่สำคัญอะไรในการสื่อสาร	
	-มีข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันอย่างไร	
P.๒	สถานการณ์ขององค์กร	
ก	สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	- ทบทวนการกำหนดคู่แข่งเพื่อให้สามารถนำมาเทียบเคียงสู่การพัฒนาองค์กรได้เป็นรูปธรรม
(๑)	ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)	
(๒)	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)	
(๓)	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)	
ข	บริบทเชิงกลยุทธ์	
	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	
	ภัยคุกคาม	
	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	
	โอกาสเชิงกลยุทธ์	
ค	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	
	-ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	
	-เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ	

๔. ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๑ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน รายการตัวบ่งชี้

กลุ่มตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม)	
	ประเมินตนเอง	คณะกรรมการประเมิน
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ	๕	๕
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำศูนย์ราชการ สะดวกมาประยุกต์ใช้	๔.๙๕	๔.๕๔
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนอง ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	๕	๕
คะแนนเฉลี่ยทุกกลุ่มตัวบ่งชี้	๔.๙๘	๔.๘๐
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก

เกณฑ์การประเมิน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
๐.๐๐ - ๑.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
๑.๕๑ - ๒.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
๒.๕๑ - ๓.๕๐	การดำเนินงานระดับพอใช้
๓.๕๑ - ๔.๕๐	การดำเนินงานระดับดี
๔.๕๑ - ๕.๐๐	การดำเนินงานระดับดีมาก

๔.๒ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน รายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	
		ตัวหาร		
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ				
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ ระบบพัฒนาบุคลากร	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๑			๓๐.๐๐	
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านแนวทางการนำศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้				
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนากิจการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน	๕ ข้อ	๓ ข้อ	๓	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๙๒.๘๖	๙.๕๐	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๙.๗๕	๙.๗๕	๙.๗๕	
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๒			๒๗.๒๕	
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย				
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	๕ ข้อ	๕	๕	
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	๕ ข้อ	๕	๕	
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๓			๑๐.๐๐	
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้			๖๗.๒๕	
คะแนนประเมินเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้			๙.๘๐	

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน รายตัวบ่งชี้
ปีการศึกษา ๒๕๖๗
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ : กระบวนการพัฒนาแผน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ - มีแผนยุทธศาสตร์ - มีแผนปฏิบัติการประจำปี - มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน - มีการดำเนินงานบรรลุตามแผนร้อยละ ๙๗.๕ - มีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย ปีละ ๒ ครั้ง - มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา - ควรจัดลำดับการบริหารงานในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการให้ชัดเจน โดยระบุขั้นตอนให้ชัดเจนในหน้าสารบัญ และในเล่มแผนฯ นั้น ควรมีรายละเอียดของ swot เพื่อดูผลการพัฒนาจากปีที่ผ่านมา - แผนการติดตาม ควรมีรายละเอียดให้ชัดเจน เพื่อให้กระบวนการติดตามมีประสิทธิภาพ - เอกสารสรุปงบประมาณ และเอกสารสรุปผลการติดตาม ควรจัดทำใบปะหน้าสรุปให้เห็นประเด็นที่สำคัญให้ชัดเจน - ควรสรุปผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเชิงคุณภาพ จากการดำเนินงานตามแผนฯ และผลการใช้จ่ายงบประมาณจากปีก่อน และวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ปัจจัยที่ส่งผลให้งานสำเร็จ/ไม่สำเร็จ					

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ : ระบบการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ ๑. มีแผนพัฒนาบุคลากร ๒. มีการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน ๓. มีการดำเนินงานตามแผน ๔. มีการติดตามให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ๕. มีการตระหนักและใส่ใจให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านจรรยาบรรณ ๖. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาบุคลากร ๗. นำข้อเสนอแนะจากแผนการมาปรับปรุงแก้ไข จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา ๑. ในเล่มแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ควรแยกประเด็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน และควรเขียนให้เห็นขั้นตอนกระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนโดยให้ปรากฏในหน้าสารบัญ ๒. ในการติดตาม และประเมินผลสำเร็จ ควรจัดทำเป็นใบสรุปผล ให้มองเห็นภาพชัดเจน โดยระบุเป้าหมาย ผลการดำเนินงาน และร้อยละความสำเร็จ					

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันแห่งเรียนรู้

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๖ ข้อ		๖ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๖ ข้อ		๖ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ ๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้ ๒. มีการกำหนดบุคลากรเป้าหมาย ๓. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๔. มีการรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ๕. มีการเผยแพร่ประเด็นความรู้ ๖. มีโครงการประกวดการจัดการความรู้โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดการเรียนรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ระดับชาติ ครั้งที่ ๑ จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา ควรเน้นการจัดการความรู้ ตามพันธกิจ บริบทของสำนักวิทยบริการฯ เอง เพื่อการพัฒนาศูนย์กลางได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง					

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ : ระบบบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ ๑. มีแผนการบริหารความเสี่ยง ๒. มีการวิเคราะห์ / ระบุความเสี่ยง โดยมีความเสี่ยง ๒ ด้าน คือ ด้านการจัดสรรงบประมาณจำกัด และด้านความไม่มั่นคงในสถานภาพของบุคลากร ๓. มีมาตรการจัดการความเสี่ยงชัดเจน ๔. มีแผนการติดตามทุกไตรมาส ไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๕. มีความเสี่ยงลดลงจากปีที่ผ่านมา จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา ในเล่มแผนการบริหารความเสี่ยง ควรเขียนให้เห็นขั้นตอนกระบวนการในการทำแผนบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจน โดยให้ปรากฏในหน้าสารบัญ					

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ : การปฏิบัติการตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ - ผู้บริหารเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ - มีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน - มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วม - มีการถ่ายทอดงาน / สอนงาน - เป็นผู้ยึดหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการในการบริหารงาน - มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี - มีผลการดำเนินงานจากการประเมินของสภามหาวิทยาลัย ร้อยละ ๙๔.๖๐ จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา -					

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ ๑. มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพฯ ๒. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพฯ ๓. มีคู่มือการประกันคุณภาพฯ ๔. มีการทำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข ๕. มีงานวิจัยเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ เรื่อง การบริหารและการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปี ๒๕๖๖ จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดทำการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ : แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ มีการดำเนินการตามแผน จุดเด่น มีการดำเนินการทุกขั้นตอน โอกาสในการพัฒนา ๑. ควรนำข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการประเมิน ปี ๒๕๖๖ มาเขียนแผนให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ๒. จำนวนผู้มาใช้บริการ ควรดูรายละเอียดของช่วงเวลา เช่น ต่อวัน/เดือน/ปี หรือวันเสาร์ อาทิตย์					

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ : ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ มีการดำเนินการครบตามเกณฑ์การประเมิน จุดเด่น มีการดำเนินการทุกขั้นตอน โอกาสในการพัฒนา - คู่มือ การปฏิบัติงาน หน้าปก ควรระบุ (ฉบับปรับปรุงปี...) - ศูนย์ผลิตสื่อ ควรจัดทำคู่มือเพิ่มเติมในปี - ควรมีการทบทวนและอัปเดตขั้นตอนปฏิบัติงาน เช่น คู่มืองานวิเทศสัมพันธ์ - ควรเก็บหลักฐานให้เป็นระบบ					

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ : ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๖ ข้อ		๖ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๖ ข้อ		๖ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ มีการดำเนินการครบตามเกณฑ์การประเมิน					
จุดเด่น สามารถดำเนินการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจตามที่เขาต้องการ					
โอกาสในการพัฒนา ให้นำผลการสำรวจความต้องการปี ๒๕๖๗ มาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป					

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๓ ข้อ	✗	๓
ข้อค้นพบ มีโปรแกรมใหม่สอดคล้องยุค ๔.๐ จุดเด่น ในภาพรวม มีการคิดหาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง พัฒนาทุกปี มีสิ่งใหม่เกิดขึ้น ดีขึ้นทุกปี โอกาสในการพัฒนา ระบบ e-office , e-service จองห้อง จองรยยังไม่ได้ใช้ เนื่องจากการเริ่มใช้ ระบบจึงอาจมีติดขัด ทั้งในเรื่องขั้นตอน และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังไม่มีการประเมินจากผู้ใช้งานว่าเป็นไปตามเกณฑ์หรือไม่ เช่น ความถูกต้อง ความสะดวก การเข้าถึง และเสถียรภาพของระบบเอง					

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ : ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	ร้อยละ ๑๐๐		ร้อยละ ๑๐๐	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	ร้อยละ ๑๐๐		ร้อยละ ๙๒.๘๖	✗	๔.๕
ข้อค้นพบ ปี ๒๕๖๗ มีการปรับปรุงทำทางลาดสำหรับผู้พิการ จุดเด่น - โอกาสในการพัฒนา การพัฒนาตามเกณฑ์ด้านคุณภาพด้านสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ ประตูสำหรับคนพิการ และป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ					

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๔.๗๕		๔.๗๕	✓	๔.๗๕
ผลการประเมินกรรมการ	๔.๗๕		๔.๗๕	✓	๔.๗๕
ข้อค้นพบ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ระดับมากที่สุด (๔.๗๕) จุดเด่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๘๕) โอกาสในการพัฒนา ๑. สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ระบบการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ					

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ ดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ จุดเด่น การยกระดับมาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเคียงมาตรฐาน CEFR ในระดับกลางสูง (B๒) มากกว่าร้อยละ ๕๐ โอกาสในการพัฒนา เชื่อมโยงการส่งเสริมสมรรถนะการในภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ ในระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย					

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ : การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน ข้อ)		
ผลการประเมินตนเอง	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ผลการประเมินกรรมการ	๕ ข้อ		๕ ข้อ	✓	๕
ข้อค้นพบ - ดำเนินการตามตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อ - ปี ๒๕๖๗ เพิ่ม AI และใช้ระบบออนไลน์ แก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา/สถานที่ จุดเด่น ผลการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายสามารถเทียบเคียงผลไม่ต่ำกว่า IC๓ สอบผ่านร้อยละ ๙๓.๑๑ (จากเป้าหมายร้อยละ ๕๐) โอกาสในการพัฒนา ประสิทธิภาพระบบ Software ที่รองรับต่อการส่งเสริมสมรรถนะและทักษะดิจิทัล					

๕. ข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

๑) สร้างความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน และพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเกณฑ์ EdPEx ขับเคลื่อนและให้คำปรึกษาการดำเนินงาน

๒) วิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของหน่วยงาน เพื่อทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ ร่วมกันวิเคราะห์และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร

๓) ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ค่านิยมและพันธกิจไปสู่บุคลากรทุกระดับเพื่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจ

๔) ปรับแผนกลยุทธ์โดยจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตามผลการวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยและผลการดำเนินงานของคณะอย่างเป็นระบบ

๕) ทบทวนการกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญซึ่งสอดคล้องและสะท้อนไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ที่ ๐๑๐๖ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๖๒ โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด ๗ การควบคุมและกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา มาตรา ๖๒ ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ ภายใน การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้เป็นไป ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศกำหนด และ มาตรา ๖๔ การประเมิน คุณภาพภายนอกอาจประเมินโดยหน่วยงานต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง หรืออาจประเมินโดย หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือหน่วยงานในต่างประเทศที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา ประกาศกำหนด สถาบันอุดมศึกษาอาจเสนอให้คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาให้ความเห็นชอบ ให้หน่วยงานอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก และให้อำนาจการประกัน คุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นกลไกใน การรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา จึงจัดให้มีการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็น ประจำทุกปี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งบุคคลต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตใส | คล่องพญาบาล | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดม | หอมคำ | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ ดร.อรุณทัย | อุ้นโรสง | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. นางสาวกัลยา | อรรดกุล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วันจันทร์ที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์

๒. ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบประเมิน และตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ตลอดจนสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบ ตามกำหนดการที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วน โดยดำเนินการแบบออนไลน์ หรือดำเนินการ ณ สถานที่ที่หน่วยงาน จัดเตรียมไว้

/ ๓. ให้ข้อเสนอแนะ.....

~ ๒ ~

๔. สรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินฯ เสนอต่อ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย

๕. จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา เสนอต่อหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(รองศาสตราจารย์ฉลอง สุขทอง)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคผนวก ข

กำหนดการ การตรวจติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กำหนดการตรวจติดตามและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (วงรอบ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘)
วันจันทร์ที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องโสตทัศนวัสดุ ๒ ชั้น ๔ อาคารสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

- เวลา ๐๘.๐๐ น. ผู้บริหารและบุคลากรพร้อมรับการตรวจประเมินฯ
- เวลา ๐๘.๓๐ น. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สังวาลย์ ตุกพิมาย
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
กล่าวรายงานผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ต่อคณะกรรมการประเมินฯ
- เวลา ๐๘.๕๐ น. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตใต้ คล่องพญาบาล ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
แนะนำคณะกรรมการและดำเนินการตรวจประเมินตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ดังนี้
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ ระบบการพัฒนามูลฐาน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้
- เวลา ๑๐.๐๐ น. พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- เวลา ๑๒.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา ๑๓.๐๐ น. ตรวจประเมินองค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- เวลา ๑๔.๓๐ น. พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- เวลา ๑๔.๓๕ น. ตรวจประเมินองค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา
- เวลา ๑๖.๓๐ น. คณะกรรมการสรุปผลการประเมินฯ
- หมายเหตุ กำหนดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการตรวจติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน





