



**รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2551**  
**(1 มิถุนายน 2551 – 31 พฤษภาคม 2552)**



**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**

## คำนำ

รายงานประจำปี (การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน) ฉบับนี้ เป็นรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2551 (ในช่วงเดือนมิถุนายน 2551 – พฤษภาคม 2552) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประกอบด้วยข้อมูลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบที่ 1, 5, 6, 7, 8, 9 จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาในอนาคต

ในโอกาสนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานประจำปี (การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน) และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นางสุกานดา จันทวี)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

17 สิงหาคม 2552

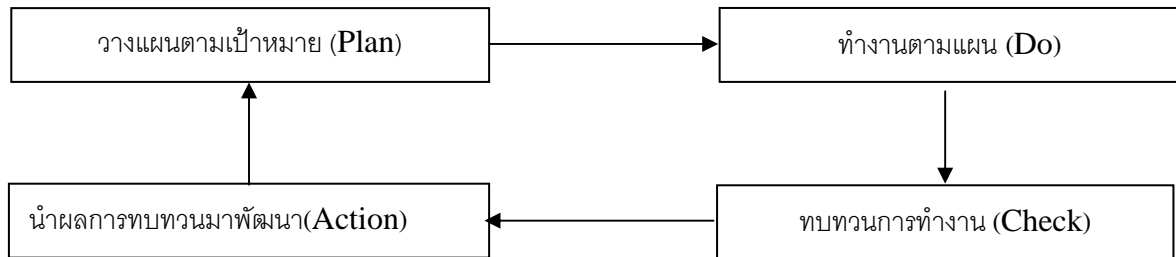
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	ค
<b>บทที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน</b>	
ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน	1
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	3
โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
การบริหารสำนักวิทยบริการฯ	5
<b>บทที่ 2 ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา</b>	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	6
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	9
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	14
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	16
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	29
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	34
<b>บทที่ 3 สรุปผลการดำเนินงาน</b>	
ตารางสรุปคะแนนและผลการประเมินตามองค์ประกอบ	40
สรุปผลการดำเนินงาน โดยภาพรวม	41
ตารางสรุปผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามมุมมองด้านบริหารจัดการ (ตารางที่ ส.1, ส.2 ส.3)	42
ตารางที่ ส.2 สรุปการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษาเฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ.	43
ตารางที่ ส.3 สรุปการประเมินตามมุมมองด้านบริหารจัดการ เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ.	44
<b>บทที่ 4 ภาคผนวก</b>	
คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ	46
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	50
อาคารสถานที่	51
ทรัพยากรสารสนเทศ	53
บุคลากร	58
งบประมาณ	63
หลักฐานอ้างอิง	65

## บทนำ

### 1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Action) ดังแผนภูมิ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม 4 ขั้นตอน คือ



#### 1. วางแผนตามเป้าหมาย

วางแผนการดำเนินงานตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์การตัดสินให้สอดคล้องและตอบสนองต่อการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่คุณภาพที่พึงประสงค์

#### 2. ทำงานตามแผน

สร้างความตระหนักให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติภารกิจตามแผนที่วางไว้ โดยให้ดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้

#### 3. ทบทวนการทำงาน

ทบทวนการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ วิเคราะห์สภาพการดำเนินงานในแต่ละช่วงเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินการมีคุณภาพหรือไม่ ในการตรวจสอบคุณภาพมีขั้นตอนการดำเนินการคือ

1. วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง
2. จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง
3. ตรวจสอบคุณภาพภายใน
4. รายงานผลการดำเนินงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### 4. นำผลการทบทวนมาพัฒนา

การส่งข้อมูลในการดำเนินงานย้อนกลับไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องในจุดต่างๆ ให้รับรู้ผลในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและรดำเนินการต่อไป

## ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้คือ

1. แต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จัดประชุมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร
3. ศึกษาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
4. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
5. เสนอคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย
6. ทำรายงานการศึกษาและตรวจสอบตนเองของฝ่ายต่างๆ
7. ดำเนินกิจกรรมตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา
8. ขอรับการประเมินและตรวจสอบภายใน
9. พัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการศึกษาตนเองตามข้อเสนอแนะ
10. ประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อขอรับการประเมินตรวจสอบจากภายนอก

## เป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

เป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1. เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัย และท้องถิ่น
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. ผลการดำเนินงานในปีที่การศึกษา 2550

สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ของปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551 มีการพัฒนาขึ้นในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบ	ปีการศึกษา 2550		ปีการศึกษา 2551	
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ	2.00	พอใช้	2.50	ดี
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	1.50	ยังไม่ได้คุณภาพ	1.66	พอใช้
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.00	ดีมาก	3.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ	1.85	พอใช้	1.71	ดี
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	3.00	ดีมาก	3.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	3.00	ดีมาก	3.00	ดีมาก
ผลการประเมิน	2.18	ดี	2.18	ดี

## 3. การนำผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 มาปรับปรุงในปีการศึกษา 2551

จากผลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551 จะเห็นได้ว่าสำนักวิทยบริการฯ ได้นำผลการดำเนินงานของปีก่อนหน้ามาปรับปรุงการดำเนินงานของปีปัจจุบัน และมีพัฒนาการในทางที่ดีขึ้น ดังนี้

**องค์ประกอบที่ 1** ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ

**ปีการศึกษา 2551** สำนักวิทยบริการฯ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย และมีพันธกิจ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ดังนั้น ในปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “ดี” จากผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 อยู่ในระดับ “พอใช้”

**องค์ประกอบที่ 5** การบริการวิชาการแก่สังคม

**ปีการศึกษา 2551** สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยการไปดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดและระบบคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนชุมชน บ้านป่าดง อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา แต่สำนักวิทยบริการฯ ไม่ได้จัดสรรงบประมาณด้านบริการวิชาการแก่สังคม และส่งบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “พัฒนาคน พัฒนาทีม พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า สู่อบริการที่เป็นเลิศ” เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ดังนั้น ในปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “พอใช้” จากผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 อยู่ในระดับ “ยังไม่ได้คุณภาพ”

#### 4. บทสรุปของผู้บริหาร

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานตามสภาพ และสถานะของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2551 ในช่วงเดือน (1 มิถุนายน 2551 – 31 พฤษภาคม 2552) ซึ่งได้ดำเนินการตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้รายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1, 5, 6, 7, 8, 9 และจำนวน 17 ตัวบ่งชี้ โดยผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ในปีการศึกษา 2551 มีการพัฒนาการดำเนินงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

**องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ** สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการตรวจสอบ และทบทวน ปรัชญา วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาประเมินผลและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกัน ผลการดำเนินงานอยู่ใน “ระดับดี”

**องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม** สำนักวิทยบริการฯ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เช่นการไปดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดและระบบคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนชุมชน บ้านป่าดง อำเภอสะเดิง จังหวัดสงขลา แต่สำนักวิทยบริการฯ มิได้จัดสรรงบประมาณในด้านดังกล่าวไว้, จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และส่งบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “พัฒนาคน พัฒนาทีม พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้บริการที่เป็นเลิศ” เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “พอใช้”

**องค์ประกอบที่ 6 ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการจัดให้บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น และได้ส่งเสริมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น อนุเคราะห์สถานที่ให้นักศึกษาจัดนิทรรศการ “วันสุนทรภู่” ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เช่น การจัดตั้งฟุ่มทอดกฐิน พิธีหล่อเทียน สมโภชเทียน ถวายเทียนพรรษา และเข้าร่วมในพิธีถวายสังฆทานของมหาวิทยาลัย ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “ดีมาก”

**องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ** มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ จากการกำกับดูแลและติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองราชการ ก.พ.ร. ไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ โดยการจัดสรรเงินรางวัลให้กับบุคลากร ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “ดี”

**องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ** ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านงบประมาณ มาใช้ในการตัดสินใจวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “ดีมาก”

**องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ** สำนักวิทยบริการฯ ได้ใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ., เว็บไซต์ของ สกอ. และเว็บไซต์ของสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหารของมหาวิทยาลัย มาใช้เป็นระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทั้ง ศูนย์ สำนัก และคณะฯ ซึ่งสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศจากเหล่านี้ไปใช้ประกอบในการเขียนรายงานผลการประเมินสำหรับแต่ละตัวบ่งชี้ของ สกอ. และมีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยเป็นเครือข่ายของ สมศ. และบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพจาก สกอ. ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ “ดีมาก”

การดำเนินงานที่ผลมีการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ คือ **องค์ประกอบที่ 5 ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พอใช้”** เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ในปีการศึกษา 2551 แต่ไม่ได้จัดทำแผนดำเนินงานของการบริการทางวิชาการแก่สังคมไว้อย่างชัดเจน รวมถึงแผนการเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการทางวิชาการแก่สังคมเข้ากับการกิจด้านอื่น ๆ และมีได้มีการจัดสรรงบประมาณด้านบริการวิชาการแก่สังคมไว้ แต่ในปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานของโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม และจัดสรรงบประมาณดังกล่าวไว้แล้ว

และในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควรมีการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้ให้บริการและวิเคราะห์ข้อมูลแยก เพราะผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการต่างกัน จะทำให้จัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ทั้งนี้ควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจในการให้ผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น



# บทที่ 1

## ข้อมูลเบื้องต้น

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## **บทที่ 2**

**ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา**

## บทที่ 3

### สรุปผลการดำเนินงาน

# บทที่ 4

## ภาคผนวก