



# รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2564

ชื่อหน่วยงานสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
( 1 มิถุนายน 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565)

วันที่ 26 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2565  
วันตรวจประเมิน

1. รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์

ลงชื่อ.....  
(นายธีรศักดิ์ หนูเมฆ)  
กรรมการ

ลงชื่อ.....  
(นางเตือนใจ จันทร์เรือง)  
กรรมการและเลขานุการ

ลงชื่อ.....  
(นางสาวนุสรา หนูกลัด)  
ประธานกรรมการ

## การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณาธิป จิระสัญญาณสกุล ตำแหน่ง คณบดีคณะศิลปศาสตร์ ได้ตรวจสอบผลการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวันที่ 26 กรกฎาคม 2565 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และข้าพเจ้าในฐานะผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ขอรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณาธิป จิระสัญญาณสกุล)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

31 พฤษภาคม 2565

## 2. บทนำ (ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน)

คณะศิลปศาสตร์เป็นส่วนงานจัดตั้งภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2553 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญทางด้านศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการสู่สังคม โดยเป็นบัณฑิตที่เพียบพร้อมทั้งคุณธรรม และจริยธรรม สร้างงานวิจัย การบริการวิชาการ ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ และสังคมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ พ.ศ. 2563 - 2565 ประกอบด้วย ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ดังนี้

**ปณิธาน**                    สู้งาน วิชาการดี มีคุณธรรม เป็นผู้นำด้านด้านภาษา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม การกีฬา

**วิสัยทัศน์**                    องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติด้านภาษา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม การกีฬา ที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม บนพื้นฐานวิชาการที่เข้มแข็ง ด้วยทักษะทางภาษาที่ดีพร้อมเทคโนโลยีที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

**พันธกิจ**                    1. จัดการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อยุคและสมัยของธุรกิจบริการ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม มีความเชี่ยวชาญวิชาชีพในศาสตร์แห่งการบริการที่เป็นเลิศและพื้นฐานความเป็นคนดี

2. มุ่งสร้างสรรค์งานวิจัยประยุกต์ที่ใช้ในการพัฒนา พื้นฐานการศึกษา วิชาชีพและระบบการบริหารจัดการภาคอุตสาหกรรมบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ให้บริการด้านวิชาการเพื่อพัฒนาสังคมให้มีความทันสมัยในภาวการณ์แข่งขันแก่ชุมชนและสังคมด้วยเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศและสนองความต้องการของประชาชนและการทำงานขององค์กรต่าง ๆ

4. ส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของไทยและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่

5. จัดการองค์กรให้ดีตามหลักธรรมาภิบาล

**อัตลักษณ์**                    บัณฑิตนักปฏิบัติ

**เอกลักษณ์**                    มหาวิทยาลัยนำความรู้สู่สังคม

**จุดเน้น/จุดเด่น ของมหาวิทยาลัย**

ภายนอก คือ จิตสาธารณะ

ภายใน คือ ความปลอดภัย

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยใช้ IT แบบรวมศูนย์

**เป้าประสงค์** 1.1 มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับถึงการเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการสูงภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ Hands on, Mind on และ Heart on

**เป้าประสงค์** 2.1 พัฒนาคุณภาพการศึกษาและหลักสูตรที่มีความหลากหลายตรงตามความต้องการในการพัฒนาของประเทศ และกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยเน้นผลิตบัณฑิตที่มีทักษะวิชาชีพที่สามารถแข่งขันได้ และรู้จักสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาวิจัยสิ่งประดิษฐ์และสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนและพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับ Thailand 4.0

**เป้าประสงค์** 3.1 ผลิตผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมหาวิทยาลัย ชุมชน สังคม ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรม ได้รับประโยชน์ รวมทั้งพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรทางการวิจัย จัดทำผลงานที่เป็นเลิศ

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** การพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

**เป้าประสงค์** 4.1 ชุมชน สังคม ได้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการ สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างเข้มแข็ง และยั่งยืน

4.2 มหาวิทยาลัยมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการบริการวิชาการ

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5** สืบสานทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และความเป็นไทย

**เป้าประสงค์** 5.1 สืบทอดศาสนา สืบสานศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และความเป็นไทย ที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่า ต่อชุมชน สังคม และประเทศอย่างยั่งยืน

### 3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

3.1 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามระบบและกลไกที่หน่วยงานกำหนดขึ้นโดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3.2 ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3 ให้หน่วยงานทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน

#### 4. วิธีการประเมิน (วิธีการดำเนินงาน)

##### 4.1 การวางแผนและการประเมิน

- การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม
- การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร/เยี่ยมชมสภาพจริง/สัมภาษณ์)
- การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

##### 4.2 วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน  
หน่วยงาน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2564

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/ วัสดุ	อื่นๆ
/		1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตราฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง		มีมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 56 เรื่อง ครอบคลุมตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ตามคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 4 ช่องทาง คือ ป้ายประชาสัมพันธ์กลุ่มไลน์ คณะศิลปศาสตร์, เว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์, หนังสือเวียนเผยแพร่คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน,				
/		2. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และมีข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ และมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา		รายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ที่ 4.37 และมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงขั้นตอนมาตรฐานและนำเข้าคณะกรรมการอำนวยการคณะศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 3/2565 วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2565				
/		3. มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70		มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินตามตัวชี้วัดจำนวน 56 ตัวชี้วัด บรรลุ 49 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 87.50				
/		4. มีการปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานจากผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินปีที่ผ่านมา		มีการนำผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินผลปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานและรายงานต่อคณบดีคณะศิลปศาสตร์				
/		5. มีการส่งบุคลากรทุกคนที่มีการเตรียมความพร้อมมีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งได้เข้าอบรม/พัฒนาบุคลากรในประเด็นของการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคลไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้อกำหนดตำแหน่ง		บันทึกขออนุมัติเข้าร่วมอบรมและรายงานการฝึกอบรม โดยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้อกำหนดตำแหน่ง จำนวน 4 คน และมีการเข้าร่วมอบรม/พัฒนาบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นครบ แต่ยังไม่ปรากฏคู่มือการปฏิบัติงานที่เสร็จสมบูรณ์				
/		6. มีบุคลากรยื่นขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือมีบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าสู่ตำแหน่งในสายงานที่สูงขึ้น						

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครูภัณฑ์/ วัสดุ	อื่นๆ
<b>กรรมการตรวจประเมิน</b> 1.นางสาวนุสรรา หนูกลัด ประธาน 2.นายธีรศักดิ์ หนูเมฆ กรรมการ 3.นางเตือนใจ จันทร์เรือง กรรมการและเลขานุการ			<b>เกณฑ์การประเมิน</b>					
			<b>คะแนน 1</b>		<b>คะแนน 2</b>	<b>คะแนน 3</b>	<b>คะแนน 4</b>	<b>คะแนน 5</b>
			มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 4-5 ข้อ	มีการ ดำเนินงาน 6 ข้อ	
<b>ผลการประเมิน</b> 0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้ 4.00 การดำเนินงานระดับดี 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก			<b>คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน</b>  4 คะแนน			<b>ผลการประเมินคุณภาพภายใน</b>  อยู่ในระดับ ดี		



รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น แนวทางเสริมจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดเด่น	แนวทางเสริมจุดเด่น
<p>1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครบตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบย่อย และครอบคลุมทุกงาน</p> <p>2. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <p>3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ และมีน้ำใจในการให้บริการ</p>	<p>1. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานแทนกันได้</p> <p>2. ควรส่งเสริมบุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งเพื่อพัฒนาศักยภาพเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น</p>
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
<p>1. ควรส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น</p> <p>2. ควรนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนให้ชัดเจน</p>	<p>1. ควรมีรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการย้อนหลัง 3 ปี เพื่อใช้ปรับปรุงผลการดำเนินงาน</p> <p>2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้หรือจัดหาหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรที่เตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น</p>

# ภาคผนวก

รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน  
หน่วยงาน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2564

(รายละเอียดที่นำมาระบุในช่องหลักฐาน สามารถนำข้อมูลมาจากเอกสารแนบประกอบการตรวจประเมิน และ/หรือ หลักฐานอื่นๆ ที่เห็นสมควร)

ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
	บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไปสัมภาษณ์	เอกสาร/ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบประกาศ เกียรติคุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดูนอกเหนือจาก 5 รายการข้างต้น
1. มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง	สัมภาษณ์	มีมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 56 เรื่อง ครบตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ตามคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 4 ช่องทาง คือ ป้ายประชาสัมพันธ์กลุ่มไลน์คณะศิลปศาสตร์, เว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์, หนังสือเวียนเผยแพร่คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน,	-	-	-	-
2. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการ และมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อ 1 และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา	สัมภาษณ์	รายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ อยู่ที่ 4.37 และมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการมาปรับปรุงขั้นตอนมาตรฐานและนำเข้าคณะกรรมการอำนวยการคณะศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 3/2565	-	-	-	-

		วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2565				
3. มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	สัมภาษณ์	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินตามตัวชี้วัดจำนวน 56 ตัวชี้วัดบรรลุ 49 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 87.50	-	-	-	-
4. มีการปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานจากผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินปีที่ผ่านมา	สัมภาษณ์	มีการนำผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินผลปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานและรายงานต่อคณบดี คณะศิลปศาสตร์	-	-	-	-
5. มีการส่งบุคลากรทุกคนที่มีการเตรียมความพร้อมมีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งได้เข้าอบรม/พัฒนาบุคลากรในประเด็นของการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคลไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้อกำหนดตำแหน่ง	-	บันทึกขออนุมัติเข้าร่วมอบรมและรายงานการฝึกอบรม โดยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้อกำหนดตำแหน่ง จำนวน 4 คน และมีการเข้าร่วมอบรม/พัฒนาบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นครบ แต่ยังไม่ปรากฏคู่มือการปฏิบัติงานที่เสร็จสมบูรณ์	-	-	-	-
6. มีบุคลากรยื่นขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือมีบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าสู่ตำแหน่งในสายงานที่สูงขึ้น	-		-	-	-	-