



คู่มือ การประกันคุณภาพ การศึกษายภายใน

▶ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



DIGITAL
EDUCATION

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

www.digital.cmru.ac.th

คำนำ

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ และสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานตามพันธกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ หรือจุดเน้นในการจัดตั้งหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานสนับสนุน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ซึ่งได้บูรณาการเกณฑ์การประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ตลอดจนให้หน่วยงานเล็งเห็นความเชื่อมโยง การดำเนินงานของหน่วยงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยตัวบ่งชี้ทั้งหมด มีความครบถ้วนกระบวนการประเมินทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อเผยแพร่ สื่อสารความเข้าใจแก่หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เข้าใจ และจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานรับผิดชอบ ในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและมีคุณภาพ

อาจารย์อำนาจ โกวรรณ
ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มกราคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ส่วนนำ	1
ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	1
วิสัยทัศน์	1
พันธกิจ	1
วัตถุประสงค์	1
โครงสร้างการบริหารงาน	2
คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำสำนัก	3
คณะผู้บริหาร	4
บุคลากร	5
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	7
แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	7
บทที่ 2 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน	9
เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	9
กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	10
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน	10
การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน	13
แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	14
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน	19
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ	20
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	20
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน	23
ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน	24
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ	28
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับ	28
ความต้องการของผู้รับบริการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	30
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	36
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้	36
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง	38
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ	41
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	43
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	45
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายใน หน่วยงาน	45
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาคณากร	47
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตาม ตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)	49
บทที่ 4 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	51
การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 4 ด้าน	51
เอกสารอ้างอิง	52
คณะผู้จัดทำ	53
ภาคผนวก	
แบบรายงานผลการประเมิน	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	
แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	

บทที่ 1 ส่วนนำ

ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาอดีตเคยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาได้แบ่งส่วนราชการและจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ การบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบกับความในมาตรา 18 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการประชุม ครั้งที่ 8/2558 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 และได้ประกาศ ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558 ให้มีการจัดตั้งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เป็นส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Office of Digital for Education

ในปัจจุบันการแบ่งงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา อาศัยตามประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ได้มีการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน”

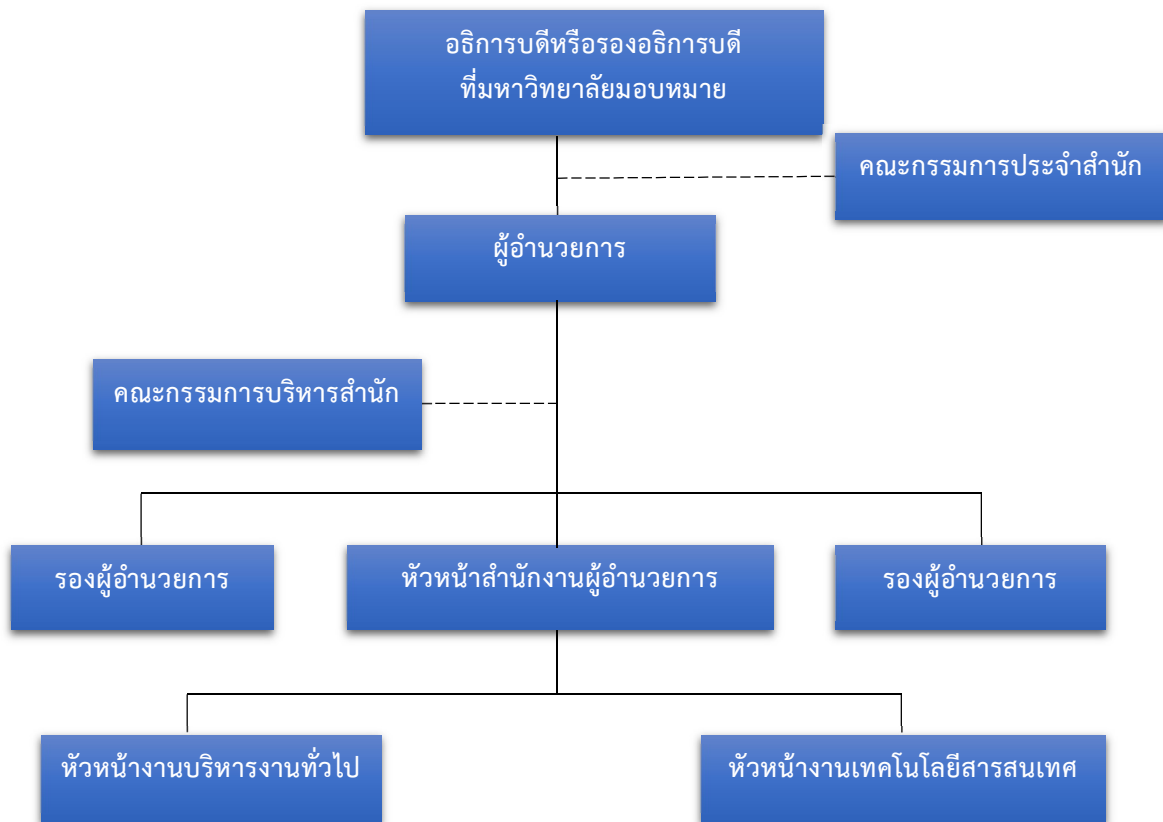
พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานระดับสากล
2. พัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
3. ส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่น
4. พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
5. ส่งเสริม สนับสนุนองค์กรให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลให้ตอบสนองนโยบายและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการและการเรียนรู้
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และให้บริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนสร้างเครือข่ายดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

โครงสร้างการบริหารงาน



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



รองศาสตราจารย์บุญวัฒน์ อัดชู
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ดร.ภราดร สุรีย์พงษ์
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



นางสุวิมล เทวะคิดชัยกุล
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



อาจารย์อำนาจ โกวรรณ
ผู้อำนวยการ



อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์
รองผู้อำนวยการ



อาจารย์ ดร.ทิวาลัย ตีะการ
รองผู้อำนวยการ



นายมารุต เปี่ยมเกต
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ



นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป



นายธีระพงษ์ ใจคำมา
หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

หน่วยบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



นายวิวัฒน์ชัย ชำประไพ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายวิฑูร อุณแสน
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายอานนท์ มะโนเมือง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายเจษฎา ยาวุทธิ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ



นายชลิต โปธา
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกุลชาติ ปัญญาดี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายบัณฑิต นันทะเทศ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์



นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นางสาวรุ่งทิวา กิตยงกุล
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายกฤษณ์ ชาวศรี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา
นักวิชาการศึกษา

บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ต่อ)

หน่วยดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์



นายปิยะพงษ์ หินเกย
นักวิชาการศึกษา



นายจรูญ บุตรแก้ว
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยจัดอบรมและบริการวิชาการ



นางสาวพรณนิภา ดวงไย
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยแผนและงบประมาณ



นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

หน่วยการเงินและบัญชี



นางสาวจิริยา ทมีนแก้ว
นักวิชาการเงินและบัญชี

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

1. ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
2. จัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน เพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพของงานในแต่ละงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. จัดให้มีการดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของทุกงานภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น
5. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการติดตาม ประเมินผล และนาระบบการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติ
6. ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงให้คำปรึกษาประสานงาน ตรวจสอบ ตลอดจนกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แต่งตั้งผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดเป้าหมายที่ต้องบรรลุรวมทั้งกำหนดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน
3. ดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
4. จัดทำระบบข้อมูลที่ทันสมัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
5. มีการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ เช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม
6. มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

7. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
8. มีระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่อาจารย์ และบุคลากรที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม

บทที่ 2

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งยึดหลักการดำเนินงานภายใต้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้พัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย หลักสูตร คณะ วิทยาลัย ดำเนินการตามองค์ประกอบหลักของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

รูปแบบที่ 2 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อประเทศชาติสืบต่อไป

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

- 2.1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.2) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)
- 2.3) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552
- 2.4) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

3. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคการศึกษาแบบเดิม หรือตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคเรียนการศึกษาตามอาเซียน

D (Do) = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1- เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-พฤษภาคม ปีถัดไป หรือเดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปีถัดไป)

C/S (Check/Study) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-พฤษภาคม หรือเดือนสิงหาคม – กรกฎาคม (ของปีถัดไป)

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถ เชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพ ภายใน โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.) รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยได้ พิจารณาตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา คือ

กลุ่ม ข สถาบันอุดมศึกษาที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย

หน่วยงานระดับคณะ 9 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) คณะครุศาสตร์
- 2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 3) คณะวิทยาการจัดการ
- 4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- 6) บัณฑิตวิทยาลัย
- 7) วิทยาลัยนานาชาติ
- 8) วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย
- 9) วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน

หน่วยงานเทียบเท่าระดับคณะ 5 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 2) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- 3) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 4) สำนักหอสมุด
- 5) สำนักงานดิจิทัลเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในระดับกองและเทียบเท่ากอง 13 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) กองกลาง
- 2) กองคลัง
- 3) กองนโยบายและแผน
- 4) กองพัฒนานักศึกษา
- 5) กองบริหารงานบุคคล
- 6) กองอาคารสถานที่
- 7) สำนักงานตรวจสอบภายใน
- 8) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

- 9) สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
- 10) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
- 11) สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน
- 12) ศูนย์ภาษา
- 13) สำนักงานบริหารศูนย์แมริม

แผนการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ปีงบประมาณ 2562

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วย นับ	ตัวชี้วัด	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน
1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของสำนักฯ ดังนี้ 1) คณะกรรมการการประกันคุณภาพ 2) คณะกรรมการการจัดการความรู้ 3) คณะกรรมการความเสี่ยง 4) คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ 5) คณะกรรมการการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ชุด	5	ได้ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักฯ ดังนี้ 1) การประกันคุณภาพ 2) การจัดการความรู้ 3) ความเสี่ยง 4) การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ 5) การพัฒนาระบบสารสนเทศ	ตุลาคม 2561
2	จัดประชุมนำผลประกันคุณภาพระดับ ศูนย์ สำนัก (ปีงบประมาณ 2561) และผลตรวจสอบภายใน (ปีงบประมาณ 2561) เพื่อจัดทำ Improvement Plan ประจำปี 2562	แผน	1	ได้ Improvement Plan สำหรับวางแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2561	ตุลาคม 2561
3	เสนอ Improvement Plan ในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ	ครั้ง	1	ได้ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อปรับแก้ Improvement Plan	เมษายน 2562
4	จัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุงแผนงานต่างๆ โดยนำ Improvement Plan มาใช้ (ปีงบประมาณ 2562) 1) แผนการจัดการความรู้ 2) แผนความเสี่ยง	แผน	6	มีแผนงานในด้านต่างๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักฯ	กุมภาพันธ์ 2562

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วย นับ	ตัวชี้วัด	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน
	3) แผนสำรวจความต้องการให้บริการ 4) แผนบุคลากร 5) แผนการเงิน 6) แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ				
5	เผยแพร่แผนงานบนเว็บไซต์ของสำนักฯ	เว็บไซต์	1	ผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก ทราบแผนการทำงาน	มีนาคม 2562
6	ดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4	รายงาน	6	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน	กุมภาพันธ์-กันยายน 2562
7	จัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน (รายไตรมาส)	ครั้ง	3	ผู้บริหารและบุคลากร ได้ทราบและทำการทบทวนเพื่อปรับแก้	ตุลาคม 2560 – กันยายน 2562
8	จัดประชุม และดำเนินปรับปรุงระบบ e-SAR สำหรับหน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก	ระบบ	1	ได้สารสนเทศในการจัดเก็บ e-SAR เพื่อลด Paper-Less	เมษายน 2562- มิถุนายน 2562
9	จัดอบรมการใช้งาน e-SAR ให้หน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงาน	ครั้ง	1	ได้ข้อเสนอแนะการใช้งานจากหน่วยงาน สนับสนุนทั้ง 5 หน่วยงาน และสำนักมาตรฐานการศึกษา	มิถุนายน 2562
10	ดำเนินการปรับแก้ e-SAR ตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานหน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงาน และสำนักมาตรฐานการศึกษา	ครั้ง	1	ได้ระบบ e-SAR ที่ใช้งานได้จริง สำหรับหน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงาน และคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน	มิถุนายน 2562
11	จัดส่งระบบ e-SAR ให้แก่หน่วยงานสนับสนุน และสำนักมาตรฐานการศึกษา	ครั้ง	1	หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินด้านการประกันคุณภาพได้รับข้อมูล Login เข้าใช้งานระบบ e-SAR ดังนี้ 1) หน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงาน	กรกฎาคม 2562

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วย นับ	ตัวชี้วัด	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน
				2) สำนักมาตรฐานการศึกษา (คณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน)	
12	จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	ครั้ง	1	1) ได้ระบบ e-SAR ใช้ในการตรวจประเมิน 2) ผู้กำกับและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มีความเข้าใจในการเขียน รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)	กันยายน 2562
13	จัดประชุมกำกับติดตามการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	ครั้ง	1	หลักฐานอ้างอิงและรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทุกตัวบ่งชี้ถูกต้อง และครบถ้วน	สิงหาคม – ตุลาคม 2562
14	จัดประชุมเพื่อนำผลการตรวจสอบภายในปีงบประมาณ 2562 มาวิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อจัดทำ (ร่าง) แผนต่างๆ ปี 2563	แผน	6	ได้ (ร่าง) แผนงานประกันทั้ง 6 ด้าน ผ่านการระดมความคิดจากผู้บริหารและบุคลากร	สิงหาคม 2562
15	นำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมหลักฐานเข้าสู่ระบบ e-SAR	ครั้ง	1	หลักฐานอ้างอิงและรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมให้ผู้ตรวจประเมินอ่าน	ตุลาคม 2562
16	ส่งรูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไปยังสำนักมาตรฐานการศึกษา	เล่ม ระบบ	1 1	1) ได้รูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 2) ส่ง e-SAR ทันเวลาที่กำหนด	ตุลาคม 2562
17	รับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	1	ผลการประกันคุณภาพของสำนัก มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ดีมาก	พฤศจิกายน 2562
18	จัดประชุมเพื่อนำผลการประกัน มาจัดทำ Improvement Plan ปีงบประมาณ 2563 (ผลการตรวจสอบภายใน ปี 2562 ผลการประเมินประกันคุณภาพ ปี 2562 และ (ร่าง)แผนต่างๆ ปี 2563)	ครั้ง	1	1.ได้ Improvement Plan ที่ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพ และสำนักงานตรวจสอบภายใน 2.ได้แผนต่างๆ ปี 2563 ฉบับสมบูรณ์	ธันวาคม 2562

4.2 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ตามผลการดำเนินงานรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มหาวิทยาลัย กำหนด โดยทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมของปีที่ประเมิน

3. คณะกรรมการประเมินฯ แบ่งออกเป็น 2-3 คน (ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้เสนอชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือก ประกอบด้วย

3.1 ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์ การประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพ ภายใน ระดับหลักสูตร หรือระดับคณะและสถาบัน ตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

3.2 คณะกรรมการประเมิน จำนวน 1-2 คน เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะและสถาบันของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสนับสนุนที่รับการประเมิน

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประเมิน ฯ อย่างน้อย 1 คน โดยเป็น บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5. หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และส่งให้กับ คณะกรรมการประเมินฯ ก่อนรับการประเมินคุณภาพประจำปี อย่างน้อย 1 สัปดาห์ ก่อน วันที่ดำเนินการประเมิน

6. หลังจากคณะกรรมการฯ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละ หน่วยงานแล้วเสร็จ ต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินฯ ไปยังหน่วยงาน ภายใน 2 สัปดาห์ ภายหลังจากได้มีการรายงานด้วยวาจาแล้ว

7. เมื่อหน่วยงานได้รับรายงานผลการประเมินจากคณะกรรมการฯ แล้ว ให้หน่วยงานจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ฉบับสมบูรณ์ที่ปรับแก้ไขตาม ผลการประเมินจากคณะกรรมการฯ ให้กับมหาวิทยาลัย ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากวันที่ ดำเนินการ

8. ให้สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน รายงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 2 สัปดาห์

9. ให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เสนอมหาวิทยาลัย ภายในวันที่ **30 พฤศจิกายน** ของปีที่ประเมิน

4.3 แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งมายังสำนักงานมาตรฐานฯ เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงาน สนับสนุน

4.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน สนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุม 6 องค์ประกอบคุณภาพ ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ** เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ระบุการดำเนินงานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับคุณภาพ มีค่าคะแนนการดำเนินงานตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบ ค่าคะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

2. **ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ** อยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าร้อยละ และเทียบคะแนน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ปรากฏผลการดำเนินงานใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ผลการประเมิน จะมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน ทั้งนี้ได้ให้ความหมายค่าคะแนนในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ค่าคะแนน 0.00-1.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51-2.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง
ค่าคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้
ค่าคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับดี
ค่าคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และหน่วยงานภายในระดับกองและเทียบเท่ากอง มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิด ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้ ในการประเมิน	
			หน่วยงาน เทียบเท่า คณะ	หน่วยงาน ระดับกองหรือ เทียบเท่ากอง
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล				
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ	✓	✓
1.2	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ผลผลิต	✓	✓
1.3	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	ผลลัพธ์	✓	✓
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ				
2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผลผลิต	✓	✓
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต	✓	✓
2.3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ	✓	✓
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน				
3.1	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ	✓	✓
3.2	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ	✓	✓
3.3	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	ปัจจัยนำเข้า	✓	✓
3.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต	✓	✓
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน				
4.1	การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	กระบวนการ	✓	✓
4.2	ระบบการพัฒนาคณาจารย์	ปัจจัยนำเข้า	✓	✓
4.3	ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)	ผลผลิต	✓	✓

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการงบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน หรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน หรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน

6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต (ตามปีงบประมาณ)

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยประเด็นการประเมินผล มุ่งเน้นผลงานที่สะท้อนบทบาทตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จากการนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3) พัฒนางานวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านภาษา ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย
- 5) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ
- 6) พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น
- 7) พัฒนาระบบการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ 50-59	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	ร้อยละ 90-100

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบดังนี้

1) **หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมกันแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อ

หาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของหน่วยงาน

***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** หมายถึง คณะกรรมการประจำสำนัก สถาบัน ศูนย์ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามกฎกระทรวง ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำหรับหน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่ากองขึ้นอยู่กับบริบทของหน่วยงานและ หน่วยงานกำหนดขึ้นเอง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยัง บุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูล สารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยัง บุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ หน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานแผนกลยุทธ์ ไปยังบุคลากรทุกระดับ
3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ตามศักยภาพ
5. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล
6. เอกสารผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารและเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5 ด้านระบบสารสนเทศ
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. หลักฐานที่แสดงการประเมินผลแผนการให้บริการ
5. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน ฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

วิธีการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$\text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\sum x_i n_i}{\sum n_i}$$

x_i = คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ i (คะแนนเต็ม 5) หรือ ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรม ที่ i

n_i = จำนวนคนที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่ i หรือตอบแบบสอบถามโครงการ/กิจกรรมที่ i

$i = 1$ ถึง p

p = จำนวนครั้งที่สำรวจความพึงพอใจ หรือจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

ตัวอย่างการคำนวณสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง

สำนัก/กองปีงบประมาณได้จัดกิจกรรม/โครงการให้บริการ จำนวน 5 โครงการ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

กิจกรรม/โครงการที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.85	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.15	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.30	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

$$\text{ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{(3.55 \times 90) + (4.55 \times 80) + (3.85 \times 95) + (4.15 \times 90) + (4.30 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85}$$

$$= 4.0642 \text{ (ทศนิยม 2 ตำแหน่ง) ดังนั้นคะแนนที่ได้} = 4.06$$

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในแต่ละด้าน
2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมให้บริการทั้งหมด

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมิน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนา คุณภาพของงานตามพันธกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจที่มีคุณภาพ

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

รายงานการประเมินคุณภาพ หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่รวมผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน จากกรรมการประเมินฯ เรียบร้อยแล้วไว้ด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน สถานประกอบการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลกฎระเบียบ องค์การที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย
 - 3.1 การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 3.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา
 - 3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพภายใน

3. แนวปฏิบัติ/แนวนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน
4. เอกสารหรือรายงานการประชุมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
5. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน
6. เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
7. หลักฐานแสดงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่ายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
8. แนวปฏิบัติที่ดี / งานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปเป็นแบบอย่างการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี
9. แผนปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน (Improvement Plan)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่ง การเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ใน ตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ ในสถาบันประกอบด้วย การระบুকความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้าง บรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือ ภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้อง กับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจน ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการจัดการความรู้ที่แสดงการกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
2. โครงการ/กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเอกสารเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
3. เอกสารการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
4. เอกสารหลักฐานการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ อาคาร สถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง ตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 – 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผล

การดำเนินงานตามแผน ต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน

6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจาก ผู้บริหารหน่วยงาน
และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน
ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรร แนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี) และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร
3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงิน ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงาน
5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและเอกสารนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับสุนทรียและรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่า ความงามอย่างมีสุนทรียที่มีรสนิยม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และ ตกแต่งอย่างมีสุนทรีย
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่หน่วยงานดำเนินการตลอดปีในแต่ละปีงบประมาณ

2. โครงการหรือกิจกรรมที่แสดงรายละเอียดที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วม
3. เอกสารหลักฐานหรือผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม ปลอดภัย ความสะอาด สุขอนามัยและความสวยงาม
4. รายงานสรุปผลการประเมินการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

หมายเหตุ สะอาด หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ รักษาง่าย ใช้สะดวก

สุขลักษณะ หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขกาย สบายใจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

สวยงาม หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ และคุณภาพของ Hardware และ Software โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น
6. มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
3. คู่มือระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. เอกสารที่แสดงการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
5. เอกสารที่แสดงถึงระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
6. กำหนดช่องทางในการตรวจสอบหรือกำหนดสิทธิให้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบฯ เพื่อให้สามารถเข้าไปตรวจสอบระบบฐานข้อมูลสารสนเทศได้
7. กำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศแต่ละระบบอย่างชัดเจน
8. มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
9. เอกสารที่แสดงถึงการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรัก องค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการ ที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรสายตามหาวิทยาลัย กำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณ ที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัด ในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและ สามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำ ฝิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุม จรรยาบรรณ 10 ประการ คือ

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง
2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
3. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน
4. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน
5. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา
6. จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
7. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน
8. จรรยาบรรณต่อนิสิตและผู้รับบริการ
9. จรรยาบรรณต่อประชาชน
10. จรรยาบรรณต่อสังคม

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบ ในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
7. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
8. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 – 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 – 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 – 8 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
2. รายงานการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. รายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงาน
4. โครงการ/กิจกรรม สวัสดิการ สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
7. เอกสารหรือรายงานการประชุมเกี่ยวกับการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
8. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานสายสนับสนุน คือ การจัดเก็บข้อมูลที่รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประการสำคัญที่สุด คือ สามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจหลักของหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) กองนโยบายและแผน 2) กองบริหารงานบุคคล 3) กองคลัง 4) กองพัฒนานักศึกษา 5) สถาบันวิจัยและพัฒนา 6) สำนักทะเบียนและประมวลผล 7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม 8) สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพ 9) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 - 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. โครงสร้าง/รายชื่อผู้รับผิดชอบที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ (Common Data Set) เพื่อจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย
2. เอกสารแสดงการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ที่รับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น รอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน
3. ผลสะท้อนจากคณะ/วิทยาลัย/มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับประสิทธิภาพของข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ
4. ข้อมูล Common Data Set เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัยตามที่รับผิดชอบ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
5. เอกสารแสดงถึงการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (ระดับกอง/สำนัก/สถาบัน คือ ผู้อำนวยการ) และ/หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น ๆ
6. ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 4 ด้าน

หน่วยงานสนับสนุนมีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้บรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ 2) การบริหารและการจัดการ 3) การเงินและงบประมาณ 4) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หน่วยงานสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 4 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผล 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 4) ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตาม ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	
1. ด้านประสิทธิผล		1.1,1.3	1.2	3
2. ด้านคุณภาพ		2.3	2.1,2.2	3
3. ด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงาน	3.3	3.1,3.2	3.4	4
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	4.2	4.1	4.3	3
รวม	2	6	5	13

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม (พ.ศ.2554-2558) (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)**. สมุทรปราการ :บริษัท ออฟเซ็ท พลัส จำกัด.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. 2557. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2557**. นครราชสีมา : งานประกันคุณภาพและประเมินผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2556. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2556**. พิษณุโลก : สำนักงานกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา.

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

อาจารย์อำนาจ โกวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักร์	รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
นายมารุต เปี่ยมเกตุ	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
นายธีระพงษ์ ใจคำมา	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูล

นายวิวัฒน์ชัย ชำประไพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายเจษฎา ยาวุทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายอานนท์ มะโนเมือง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายชลิต โปธา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายบัณฑิต นันทะเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายจรูญ บุตรแก้ว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายวิฑูร อุ๋นแสน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายฤกษ์ งามศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายกุลชาติ ปัญญาดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางสาวรุ่งทิพา กิตติยกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางพรพิมล แก้วฟูงรังษี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางสาวพรรณนิภา ดวงใย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา	นักวิชาการศึกษา
นายปิยะพงษ์ หินเกย	นักวิชาการศึกษา
นางสาวจริยา หมื่นแก้ว	นักวิชาการเงินและบัญชี
นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ผู้รวบรวม/ออกแบบ/จัดทำรูปเล่ม

นางสาวพรรณนิภา ดวงใย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา	นักวิชาการศึกษา

ภาคผนวก

แบบรายงานผลการประเมิน

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ.....	ร้อยละ.....	×/✓	...
				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 คะแนนคะแนน		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3ข้อข้อ		×/✓	...

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					...
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					...

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง เร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 1					
องค์ประกอบที่ 2					
องค์ประกอบที่ 3					
องค์ประกอบที่ 4					
รวม					
ผลการประเมิน					



คำสั่งสำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ๙๓/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ สำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา จึงแต่งตั้ง “คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ สำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒” ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักกตติจิทัลเพื่อการศึกษา (อาจารย์อำนาจ โกวรรณ) | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการ (อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการ (อาจารย์ ดร. ทิวาลัย ต๊ะการ) | รองประธานกรรมการ |
| ๔. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ (นายธีระพงษ์ ใจคำมา) | กรรมการ |
| ๕. นายวิวัฒน์ชัย ขำประไพ | กรรมการ |
| ๖. นายเจษฎา ยาวุฑฒิ | กรรมการ |
| ๗. ว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง | กรรมการ |
| ๘. นายชลิต โปธา | กรรมการ |
| ๙. นายบัณฑิต นันทะเทศ | กรรมการ |
| ๑๐. นายกฤษณ์ ขาวศรี | กรรมการ |
| ๑๑. นายณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา | กรรมการ |
| ๑๒. นายจรูญ บุตรแก้ว | กรรมการ |
| ๑๓. นายวิฑูร อุ๋นแสน | กรรมการ |
| ๑๔. นายปิยะพงษ์ หินเกย | กรรมการ |
| ๑๕. นายกุลชาติ ปัญญาดี | กรรมการ |
| ๑๖. นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล | กรรมการ |
| ๑๗. นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี | กรรมการ |
| ๑๘. นางสาวจริยา หมั่นแก้ว | กรรมการ |
| ๑๙. นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์ | กรรมการ |
| ๒๐. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ (นายมารุต เปี่ยมเกตุ) | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒๑. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป (นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์) | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๒. นางสาวพรธมนิภา ดวงไย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑. วางแผนการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประเมิน และปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การดำเนินการกิจบรรลุเป้าประสงค์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๒. กำหนดนโยบาย มาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา
๓. ควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพในระดับผู้ปฏิบัติ
๔. กำหนดกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
๕. เผยแพร่ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้บุคลากรรับทราบ และถือปฏิบัติ
๖. วิเคราะห์ผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน และให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงาน
๗. สนับสนุนให้บุคลากรดำเนินงานตามวงจร PDCA เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานในทุกขั้นตอนของโครงการ/กิจกรรม
๘. ร่วมกันกำหนด และส่งเสริมให้มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
๙. ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานร่วมกำหนดตัวบ่งชี้ และเป้าหมายการให้ข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
๑๐. ร่วมกันสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้มีการพัฒนาต่าง ๆ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย

๒. คณะกรรมการกำกับดูแลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ผู้กำกับและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านประสิทธิผล	
๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์ ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๒ การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์	อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์ ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๓ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร	อาจารย์อำนาจ โกวรรณ นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์ ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านคุณภาพ	
๒.๑ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	นายมารุต เปี่ยมเกตุ นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๒.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	นายมารุต เปี่ยมเกตุ นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๒.๓ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวพรรณนิภา ดวงใย ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้

ผู้กำกับและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

๓.๑	การจัดการความรู้ (KM)	อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ นางสาวกัลย์สุดา ศรีโพธิ์	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๓.๒	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๓.๓	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวจรียา หมั่นแก้ว	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๓.๔	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ

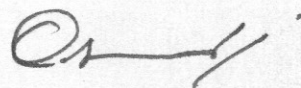
องค์ประกอบที่ ๔ ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

๔.๑	การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการ บริหารจัดการภายในหน่วยงาน	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นายธีระพงษ์ ใจคำมา	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๔.๒	ระบบการพัฒนาคณาจารย์	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวพรรณนิภา ดวงไย	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
ระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ หน่วยงานสนับสนุน (e-SAR)		นายกุลชาติ ปัญญาดี นายชลิต โปธา	ผู้พัฒนาระบบ ผู้พัฒนาระบบ

มีหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน
๒. จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานประกอบการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาจากคณะกรรมการผู้ประเมิน
๓. กำกับ ดูแลองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้
๔. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน (e-SAR)

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



ประกาศสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
เรื่อง นโยบายด้านประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน โดยทุกฝ่ายงานทั้งผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ โดยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
2. จัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน เพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพของงานในแต่ละงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. จัดให้มีการดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของทุกงานภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น
5. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา มีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการติดตาม ประเมินผล และนำระบบการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติ
6. ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา



ประกาศสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงให้คำปรึกษา ประสานงาน ตรวจสอบ ตลอดจนกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แต่งตั้งผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดเป้าหมายที่ต้องบรรลุรวมทั้งกำหนดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน
3. ดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
4. จัดทำระบบข้อมูลที่ทันสมัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
5. มีการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ เช่น ฝึกอบรม ศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม
6. มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย
7. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา
8. มีระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่อาจารย์ และบุคลากรที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา

