



# คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน



สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ 2563

## คำนำ

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ และสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามพันธกิจ 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. 2563 ขึ้น เพื่อเผยแพร่ สื่อสารความเข้าใจแก่ หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เข้าใจ และจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานรับผิดชอบ ในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและมีคุณภาพ

อาจารย์อำนาจ โกวรรณ  
ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา  
กุมภาพันธ์ 2563

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน</b>	<b>1</b>
แผนยกระดับคุณภาพการศึกษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	4
แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	10
<b>บทที่ 2 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน</b>	<b>14</b>
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน</b>	<b>15</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	15
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	18
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	20
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	22
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	24
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน</b>	<b>25</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	25
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	27
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ</b>	<b>29</b>

## บทที่ 1 : กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งยึดหลักการดำเนินงานภายใต้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้พัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

**รูปแบบที่ 1** ระบบประกันคุณภาพระดับสถาบัน

**รูปแบบที่ 2** ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย หลักสูตร คณะ วิทยาลัย ดำเนินการตามองค์ประกอบหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

**รูปแบบที่ 3** ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุน การวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ และส่งผลต่อประเทศชาติสืบต่อไป

### 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) กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561
- 2.5) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561
- 2.6) พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562
- 2.7) ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการนำมาตรฐานการอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ พ.ศ.2561

### 3. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป

D (Do) = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ (ต.ค.-ก.ย.)

C/S (Check/Study) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อเสร็จสิ้นปีงบประมาณ

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

### 4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพภายใน โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยได้พิจารณาตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา ในปี 2561 กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน และมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนคุณภาพภายในแก่หน่วยงานจัดการเรียนการสอน จึงกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน

หน่วยงานสนับสนุน 5 หน่วยงาน ได้แก่

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



## แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผลการประเมินการประกันคุณภาพในปีงบประมาณ 2562 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดทำวิธีปฏิบัติของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ยังคงมาตรฐานในการดำเนินงานดังตาราง และจะนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)</b>					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก	น.ส.เสฏฐพร เสทชะยะ	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	1. แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564-2568 จำนวน 1 ฉบับ 2. แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ	แนวทางการบริหารงานสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน 2. กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัย	น.ส.นันทาวดี คุณศิลป์	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติการประจำปีบรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 80	สำนักดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ บรรลุเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. ทบทวน(ร่าง)แผนการให้บริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 2. จัดทำแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 3. ดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 4. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัล	น.ส.รุ่งทิวา กิตติยกุล	นายมารุต เปี่ยมเกต	1.แผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 จำนวน 1 แผน 2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 จำนวน 1 ฉบับ	ผู้รับบริการของสำนักฯมีความพึงพอใจในบริการ ไม่น้อยกว่า 3.5

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	<p>เพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p> <p>5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักคิศจิตล เพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p>				
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักคิศจิตล เพื่อการศึกษา</li> <li>2. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหาประเด็นในการจัดการความรู้ รวมถึงหาข้อสรุป แหล่งความรู้ และวิธีการได้มา ซึ่งความรู้</li> <li>3. ดำเนินการตามวิธีการได้มาซึ่งความรู้ในข้อที่ 2</li> <li>4. สังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ และรวบรวม อย่างเป็นระบบ</li> <li>5. จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีจากการสังเคราะห์ องค์ความรู้ที่ได้ จากขั้นตอนที่ 4</li> <li>6. นำวิธีการปฏิบัติลงสู่การปฏิบัติจริง พร้อมทั้งวัดผล</li> <li>7. สรุปประเด็นการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>8. เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่นนำไปใช้</li> </ol>	น.ส.จริยา หมั่นแก้ว	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 แนวปฏิบัติ</li> <li>2. เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีไป ยัง หน่วยงาน อื่น ภายใน มหาวิทยาลัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักฯ ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานที่ผ่านจากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ</li> <li>2. บุคลากรในสำนักฯ เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ใน การปฏิบัติงานได้</li> </ol>
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน</li> <li>2. ทบทวน (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> <li>3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน</li> <li>4. ติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง</li> </ol>	น.ส.รุ่งทิวา กิตติยกุล	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ตะการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> <li>2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> </ol>	<p>สำนักคิศจิตล เพื่อการศึกษา สามารถดำเนินงานตามการจัดการความเสี่ยง อย่างน้อยร้อยละ 80 ของแผนการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด และสามารถจัดการความเสี่ยงให้ลดน้อยลง อย่างน้อย 1 เรื่อง</p>



องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	<p>ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2563</p>				
<p>1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>1.สำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งรวมถึงความต้องการในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p> <p>2.นำเสนอแผนความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรแก่ผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>3.จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 พร้อมกำหนด KPI เช่น จำนวนบุคลากรไปพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ปี 2563</p> <p>4.ประชุมชี้แจงให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการพัฒนาตนเอง และแบบฟอร์มรายงานการพัฒนาตนเอง</p> <p>5.จัดประชุมเพื่อกำกับ ติดตามให้บุคลากรไปพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>6.เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงร่างวิจัยเพื่อขอทุนมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และจัดอบรมการทำผลงานด้านการวิเคราะห์ และ สังเคราะห์ หรือ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรของสำนักฯ</p> <p>7.ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>8.นำผลการประเมินรายงานให้แก่คณะกรรมการบริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>	<p>น.ส.พรรณนิภา ดวงโย</p>	<p>อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ</p>	<p>1.แบบสำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1 ฉบับ</p> <p>2.แผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1 แผน</p> <p>3.จำนวนบุคลากรที่ไปพัฒนาตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p> <p>4.จำนวนโครงร่างวิจัยหรือจำนวนคู่มือ หรือจำนวนผลงานการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35</p>	<p>บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาไปพัฒนาตนเองในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมทั้งเกิดความรู้ในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	9. นำข้อเสนอแนะของผู้บริหาร มาวางแผนในการปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาในบึงบรมาณถัดไป				
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (2 ตัวบ่งชี้)</b>					
2.7 ความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)</li> <li>2. จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนา ตลอดจนทดสอบติดตั้ง อบรมการใช้งานระบบ MES</li> <li>3. นำระบบ MES มาใช้งานใน 7 ฝ่ายงานของสำนักฯ เพื่อเก็บข้อมูล</li> <li>4. จัดทำรายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ในรูปแบบ e-SAR</li> <li>5. รายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ให้แก่ผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป</li> <li>6. นำข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ต่อไป</li> </ol>	นางพรพิมล แก้วพุ่มรังษี	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) 1 ระบบ</li> <li>2. ความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก</li> <li>2. ผู้รับบริการได้ทราบผลการให้บริการของแต่ละฝ่ายของสำนักฯ ไม่เกิน 8 ชั่วโมงทำการ</li> </ol>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
2.8 ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ เพื่ออบรมการใช้งานระบบ MES</li> <li>2. นำระบบ MES มาใช้งานใน 7 ฝ่ายงานของสำนักฯ เพื่อเก็บข้อมูลผลการแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการร้องขอ</li> <li>3. จัดทำรายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในรูปแบบ e-SAR</li> <li>4. รายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แก่ผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป</li> <li>5. นำข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ต่อไป</li> </ol>	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	1. ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมาก

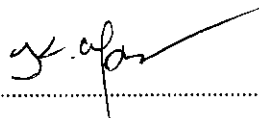
ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ตีะการ)

รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

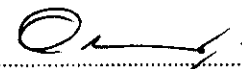
ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์)

รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ผู้ตรวจสอบ และอนุมัติแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์อานาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

**แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ปีงบประมาณ 2563**

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วยนับ	ตัวชี้วัด	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาในการดำเนินงาน
1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของ สำนักฯ ดังนี้ 1) คณะกรรมการการประกันคุณภาพ 2) คณะกรรมการการจัดการความรู้ 3) คณะกรรมการความเสี่ยง	ชุด	3	ได้ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพของสำนักฯ ดังนี้ 1) การประกันคุณภาพ 2) การจัดการความรู้ 3) ความเสี่ยง	พฤศจิกายน 2562
2	จัดประชุมนำผลประกันคุณภาพระดับ ศูนย์ สำนัก (ปีงบประมาณ 2562) และผลตรวจสอบภายใน (ปีงบประมาณ 2562) เพื่อจัดทำ Improvement Plan ประจำปี 2563	แผน	1	ได้ Improvement Plan สำหรับวางแผน ปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2563	พฤศจิกายน 2562
3	เสนอ Improvement Plan ในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักฯ	ครั้ง	1	ได้ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประกัน คุณภาพของสำนักฯ เพื่อปรับแก้ Improvement Plan	กุมภาพันธ์ 2563
4	จัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุงแผนงานต่างๆ โดยนำ Improvement Plan มาใช้ (ปีงบประมาณ 2563) 1) แผนการจัดการความรู้ 2) แผนความเสี่ยง 3) แผนบุคลากร	แผน	3	มีแผนงานในด้านต่างๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจาก ผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักฯ	มีนาคม 2563
5	เผยแพร่แผนงานบนเว็บไซต์ของสำนักฯ	เว็บไซต์	1	ผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก ทราบแผนการทำงาน	มีนาคม 2563
6	ดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4	รายงาน	3	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน	กุมภาพันธ์-กันยายน 2563
7	จัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน (รายไตรมาส)	ครั้ง	4	ผู้บริหารและบุคลากร ได้ทราบและทำการทบทวน เพื่อปรับแก้	ตุลาคม 2562 –กันยายน 2563
8	ดำเนินการพัฒนาระบบ ทดลองใช้ และเก็บข้อมูล ระบบติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation	ระบบ	2	ได้ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการ ให้บริการ (Monitoring and Evaluation System	กุมภาพันธ์-กันยายน 2563

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วยนับ	ตัวชี้วัด	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาในการดำเนินงาน
	System : MES) และระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพหน่วยงาน สนับสนุน (e-SAR) ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ ปี 2563			: MES) และระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ หน่วยงานสนับสนุน (e-SAR) ตามเกณฑ์ประกัน คุณภาพ ปี 2563	
9	จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดับหน่วยงานสนับสนุน และดำเนินปรับปรุง ระบบ e-SAR ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ 2563	ระบบ	1	ได้สารสนเทศในการจัดเก็บ e-SAR ที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น	เมษายน-กันยายน 2563
10	จัดประชุมเพื่อนำผลการตรวจสอบภายในปีงบประมาณ 2563 มาวิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ปีงบประมาณ 2563 เพื่อจัดทำ (ร่าง) แผนต่างๆ ปี 2564	แผน	3	ได้ (ร่าง) แผนงานประกัน ปี 2564 ทั้ง 3 ด้าน ผ่าน การระดมความคิดจากผู้บริหารและบุคลากร	กันยายน 2563
11	จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	ครั้ง	1	1) ได้ระบบ e-SAR ใช้ในการตรวจประเมิน 2) ผู้กำกับและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มีความเข้าใจใน การเขียน รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)	กันยายน 2563
12	จัดประชุมกำกับติดตามการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	ครั้ง	1	หลักฐานอ้างอิงและรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทุกตัวบ่งชี้ถูกต้อง และครบถ้วน	กันยายน 2563
13	จัดอบรมการใช้งาน e-SAR ให้หน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงาน	ครั้ง	1	ได้ข้อเสนอแนะการใช้งานจากหน่วยงานสนับสนุน ทั้ง 5 หน่วยงาน และสำนักมาตรฐานการศึกษา	ตุลาคม 2563
14	ดำเนินการปรับแก้ e-SAR ตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานหน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงานและสำนักมาตรฐานการศึกษา	ครั้ง	1	ได้ระบบ e-SAR ที่ใช้งานได้จริง สำหรับหน่วยงาน ระดับ ศูนย์ สำนัก ทั้ง 5 หน่วยงานและ คณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน	ตุลาคม 2563
15	นำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมหลักฐาน เข้าสู่ระบบ e-SAR	ครั้ง	1	หลักฐานอ้างอิงและรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมให้ผู้ตรวจประเมินอ่าน	ตุลาคม 2563
16	ส่งรูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไปยังสำนักมาตรฐานการศึกษา	เล่ม ระบบ	1 1	1) ได้รูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 2) ส่ง e-SAR ทันเวลาที่กำหนด	ตุลาคม 2563
17	รับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ จากหน่วยงาน ภายนอก	ครั้ง	1	ผลการประกันคุณภาพของสำนัก ควรมีผลการ ดำเนินงาน อยู่ในระดับ ดีมาก	พฤศจิกายน 2563

## 4.2 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ตามผลการดำเนินงานรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยทุก หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายนของปีที่ประเมิน

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

3.1 ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร หรือระดับคณะและสถาบัน ตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

3.2 คณะกรรมการประเมิน จำนวน 1-2 คน เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะและสถาบันของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม ที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมหรือเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงานสนับสนุนที่รับการประเมิน

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประเมิน ฯ อย่างน้อย 1 คน โดยเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบ ด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5. หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และส่งให้กับคณะกรรมการประเมินฯ ก่อนรับการประเมินคุณภาพประจำปี อย่างน้อย 1 สัปดาห์ ก่อนวันที่ดำเนินการประเมิน

6. หน่วยงานรับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ

7. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพ ภายในของทุกหน่วยงาน รายงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 2 สัปดาห์

8. ทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)

## 4.3 แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละ หน่วยงานคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งมายังสำนักงานมาตรฐานฯ เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

#### 4.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้ร่วม** เป็นตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพร่วมกันของทุกงานหน่วย มีจำนวนทั้งหมด 5 ตัวบ่งชี้
2. **ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหน่วยงาน** เป็นตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานสนับสนุนพัฒนาขึ้นตามภารกิจของ

หน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

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

ค่าคะแนน 0.00-1.50	หมายถึง การดำเนินงานต้อง <b>ปรับปรุงเร่งด่วน</b>
ค่าคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง การดำเนินงานต้อง <b>ปรับปรุง</b>
ค่าคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับ <b>พอใช้</b>
ค่าคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับ <b>ดี</b>
ค่าคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง การดำเนินงานระดับ <b>ดีมาก</b>



## บทที่ 2 : ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินดังนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิด ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน ภายใน
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)			
1.1	แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.2	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	ผลลัพธ์	ทุกหน่วยงาน
1.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลลัพธ์	ทุกหน่วยงาน
1.4	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.5	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.6	การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (11 ตัวบ่งชี้)			เฉพาะหน่วยงาน
2.8	ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์	สำนักดิจิทัล เพื่อการศึกษา
2.9	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	กระบวนการ	สำนักทะเบียนและ ประมวลผล

## องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

#### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย 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 และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วยโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน )

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน
3. มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2
6. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
7. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน 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 แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แต่ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา
- 2) ยกระดับคุณภาพการศึกษา
- 3) สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

#### สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

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

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย} \times 5}{100}$$

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด 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** ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 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

**หมายเหตุ** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ  
หรือไม่น้อยกว่า 100 คนต่อปี

หน่วยงานสนับสนุน ประเมินผลการดำเนินงานปีงบประมาณ และนำผลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์กับ  
ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

### ตัวอย่าง การคำนวณสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง

สำนัก/กอง .....ปีงบประมาณ .....ได้จัดกิจกรรม/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

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ =  $\frac{(3.55 \times 90) + (4.55 \times 80) + (3.85 \times 95) + (4.15 \times 90) + (4.30 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85} = 4.0642$

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.06

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)

### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนดใน ข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติจริง
6. มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

#### 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. 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 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)

### 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. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. มีการสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ประเด็นแรกที่มีความเสี่ยงสูงสุด ซึ่งครอบคลุมในประเด็นจากตัวอย่างต่อไปนี้
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ในข้อ 2
4. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**หมายเหตุ** คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปี การประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

## 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. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

**บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร

#### 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 ข้อ

#### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

## องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)

(เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักดิจิทัลเพื่อศึกษามีวิสัยทัศน์ คือ เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน พันธกิจหลักในให้บริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยการให้บริการให้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป สำนักฯ ได้แบ่งกลุ่มงานให้บริการออกเป็น 7 กลุ่มงานหลัก ดังนี้ 1) บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) บริหารงานทั่วไป 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ 5) จัดอบรมและบริการวิชาการ 6) การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และ 7) งานบริการ (จองห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนทางไกล และออกแบบสื่อกราฟิกและเว็บไซต์) การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และได้ทราบถึงผลหรือความก้าวหน้าของการขอรับบริการ กลุ่มงานทั้ง 7 กลุ่มงานของหน่วยงานจึงได้ร่วมกันกำหนดเวลาในการตอบสนอง (Response Time) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมงของเวลาทำการ โดยไม่นับวันหยุดราชการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพของการทำงาน

#### สูตรการคำนวณ

$$\text{ค่าร้อยละ (3)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (2)}}{\text{จำนวนรายการทั้งหมด (1)}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (2)}}{\text{รวมรายการทั้งหมด (5)}} \times 100$$

$$\text{รวมรายการทั้งหมด (5)} = \text{ผลรวมของรายการทั้งหมด (1)}$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (6)} = \text{ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)}$$

### ผลการดำเนินงาน

ประเภทงาน	จำนวน รายการ ทั้งหมด (1)	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา > 8 ชม.		
		จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วง น้ำหนัก (4)	จำนวน รายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วง น้ำหนัก (4)
1.บริหารและจัดการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์							
2.บริหารงานทั่วไป							
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ							
4.ดูแลและบำรุงระบบ คอมพิวเตอร์							
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ							
6.การเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์							
7.งานบริการ							
<b>รวมรายการทั้งหมด</b>	<b>(5)</b>			<b>(6)</b>			

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

### ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย	ร้อยละ .....		ร้อยละ .....	
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....
การบรรลุเป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

เกณฑ์การประเมิน : ใช้เทียบค่าคะแนนร้อยละ 90 เท่ากับ 5 คะแนน

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)  
เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับผู้ขอรับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ถือว่าเป็นการวัดประสิทธิผลที่สำคัญของการทำงานของทีมงานทั้ง 7 กลุ่มงาน ในการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดงานบริการนี้ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่ายของงานที่รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จสำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง โดยกำหนดให้ 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

สูตรการคำนวณ

$$\text{ค่าร้อยละ (3)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (2)}}{\text{จำนวนรายการทั้งหมด (1)}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)} = \frac{\text{จำนวนรายการ (2)}}{\text{รวมรายการทั้งหมด (5)}} \times 100$$

$$\text{รวมรายการทั้งหมด (5)} = \text{ผลรวมของรายการทั้งหมด (1)}$$

$$\text{ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (6)} = \text{ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)}$$

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนาตัวชี้วัดงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่าย ของงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

งาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชม.)		
	ระดับง่าย	ระดับปานกลาง	ระดับยาก
1.บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	≤8	>8-≤16	>16-≤40
2.บริหารงานทั่วไป	≤0.5	>0.5-≤2	>16-≤24
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ	≤8	>8-≤16	>16-≤72
4.ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	≤8	>8-≤16	>16-≤24
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ	≤8	>8-≤16	>16-≤24
6.การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	≤8	>8-≤16	>16-≤24
7.งานบริการ	≤8	>8-≤16	>8-≤56

หมายเหตุ : 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด (1)	รายการที่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด			รายการที่ใช้เวลาเกินกำหนด		
		จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วง น้ำหนัก (4)
1.บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
2.บริหารงานทั่วไป							
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ							
4.ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์							
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ							
6. การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์							
7.งานบริการ							
<b>รวมรายการทั้งหมด</b>	<b>(5)</b>			<b>(6)</b>			

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

#### ผลการประเมิน

รายการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
เป้าหมาย	ร้อยละ .....		ร้อยละ .....	
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....	ร้อยละ .....
ก า ร บ ร ร ลู เป้าหมาย	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ	บรรลุ/ไม่บรรลุ

เกณฑ์การประเมิน : ใช้เทียบค่าคะแนนร้อยละ 90 เท่ากับ 5 คะแนน

#### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ

### บทที่ 3 : การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

หน่วยงานสนับสนุนมีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้บรรลุเป้าหมาย หน่วยงานสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 และตารางที่ 2

#### ตารางที่ 1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , X = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ.....	.....	ร้อยละ.....	X/✓	...
		.....			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	.....คะแนน	.....ร้อยละ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
คะแนนเฉลี่ยตัวบ่งชี้รวม					.....
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		X/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	ร้อยละ.....	.....	ร้อยละ.....	X/✓	...
		.....			
คะแนนเฉลี่ยตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน					...
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					...



ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	6
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน <i>(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)</i>				
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	2.1	2.2	2
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	2.6	2.3, 2.4, 2.5	4
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	-	-	2.7, 2.8	2
สำนักทะเบียนและประมวลผล	-	2.9	-	1
สำนักหอสมุด	-	2.10	2.11	2
<b>รวม</b>	-	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>

ภาคผนวก



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



ประกาศสำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
เรื่อง นโยบายด้านประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักอธิการบดีเพื่อการศึกษา ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน โดยทุกฝ่ายงานทั้งผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 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



คำสั่งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ๑๑๓/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (อาจารย์อำนาจ โกวรรณ) | ประธานกรรมการ              |
| ๒. รองผู้อำนวยการ (อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ)               | รองประธานกรรมการ           |
| ๓. รองผู้อำนวยการ (ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์)                       | รองประธานกรรมการ           |
| ๔. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ (นายธีระพงษ์ ใจคำมา)           | กรรมการ                    |
| ๕. นายวิวัฒน์ชัย  | ข้า้ประไฟ                  |
| ๖. นายเชษฐา   | ยาจุฑม                     |
| ๗. ว่าที่ร้อยตรีอานนท์  | มะโนเมือง                  |
| ๘. นายชลิต  | โปธา                       |
| ๙. นายบัณฑิต  | นันทะเทศ                   |
| ๑๐. นายกฤษณ์  | ชาวศรี                     |
| ๑๑. นายณัฐพงษ์  | วงศ์จันทร์ตา               |
| ๑๒. นายจรูญ   | บุตรแก้ว                   |
| ๑๓. นายวิฑูร  | อุ้นแสน                    |
| ๑๔. นายปิยะพงษ์   | หินเกย                     |
| ๑๕. นายกุลชาติ  | ปัญญาดี                    |
| ๑๖. นางสาวรุ่งทิวา  | กิตติยกุล                  |
| ๑๗. นางพรพิมล   | แก้วฟุ้งรังษี              |
| ๑๘. นางสาวจรรยา   | หมื่นแก้ว                  |
| ๑๙. นางสาวเสฐฎพร  | เสฐะยะ                     |
| ๒๐. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ (นายมารุต เปี่ยมเกต)           | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๒๑. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป (นางสาวนันทาวดี คุณศิลป์)       | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๒. นางสาวพรรณนิภา  | ดวงเีย                     |

## 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 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย

## ๒. คณะกรรมการกำกับดูแลองค์ประกอบและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้

### องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน

๑.๑	แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	ผศ.ดร.กัลยา ใจรัักษ์ นางสาวเสฏฐพร เสทระยะ	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๒	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	ผศ.ดร.กัลยา ใจรัักษ์ นางสวณันทาวดี คุณศิลป์	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๓	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	นายมารุต เปี่ยมเกตุ นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๔	การจัดการความรู้ (KM)	ผศ.ดร.กัลยา ใจรัักษ์ นางสาวจรียา หมิ่นแก้ว	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๕	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวรุ่งทิวา กิตติยงกุล	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๑.๖	การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางสาวพรรณนิภา ดวงไย	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ

### องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน

๒.๗	ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางพรพิมล แก้วพุ่มรังษี	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ
๒.๘	ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นางพรพิมล แก้วพุ่มรังษี	ผู้กำกับ ผู้รับผิดชอบ

### ระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน (e-SAR)

๑. ระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน (e-SAR)	อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ นายธีระพงษ์ ใจคำมา	ผู้กำกับ หัวหน้าผู้รับผิดชอบพัฒนาระบบ
๒. ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) กรณีศึกษา : สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	นายกุลชาติ ปัญญาดี นายชลิต โปธา นายบัณฑิต นันทะเทศ	ผู้รับผิดชอบพัฒนาระบบ ผู้ช่วยพัฒนาระบบ ผู้ช่วยพัฒนาระบบ

### มีหน้าที่

๑. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน
๒. จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานประกอบการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาจากคณะกรรมการผู้ประเมิน
๓. กำกับ ดูแลองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้
๔. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน (e-SAR) และระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) กรณีศึกษา : สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(อาจารย์อานาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

