คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564

คำนำ

การประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ และสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานตามพันธกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ หรือจุดเน้นในการจัดตั้งหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งได้บูรณาการเกณฑ์การประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ตลอดจนให้หน่วยงานเล็งเห็นความเชื่อมโยง การดำเนินงานของหน่วยงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2564 ขึ้น เพื่อเผยแพร่สื่อสารความเข้าใจแก่ หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้องอันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานรับผิดชอบในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและมีคุณภาพ สำหรับคู่มือฉบับนี้จะใช้ในการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
ธันวาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
บทที่ 1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน	**1**
บทที่ 2 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน	**7**
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน	**7**
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	8
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	11
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	12
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	15
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	17
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	19
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	**20**
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา	20
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	22
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	23
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่	25
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา	27
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ	29
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในดารตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	30
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	32
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	35
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย	37
ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	38
บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	**39**

บทที่ 1 : กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งยึดหลักการดำเนินงานภายใต้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้พัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ระบบประกันคุณภาพระดับสถาบัน

รูปแบบที่ 2 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย หลักสูตร คณะ วิทยาลัย ดำเนินการตามองค์ประกอบหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

รูปแบบที่ 3 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพและส่งผลต่อประเทศชาติสืบต่อไป

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) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป

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

C/S (Check/Study) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อเสร็จสิ้นปีงบประมาณ

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพภายใน โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

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

หน่วยงานสนับสนุน 5 หน่วยงาน ได้แก่

1) สำนักทะเบียนและประมวลผล
2) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
3) สำนักหอสมุด

4) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
5) สถาบันวิจัยและพัฒนา

4.1 การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน

กิจกรรมดำเนินการ	ปีงบประมาณ													
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
1. วางแผน และปรับปรุงแผนการดำเนินงาน (P)	↔													
2. เก็บข้อมูล 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ (D) เพื่อรองรับการประเมินฯ	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→				
3. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในรอบ 6 เดือน						↔								
4. ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในรอบ 9 เดือน									↔					
5. หน่วยงานสนับสนุนจัดทำ SAR เตรียมรับการประเมิน และดำเนินการแต่งตั้งกรรมการประเมิน													↔	
6. ดำเนินการประเมินหน่วยงานสนับสนุน (C) **พฤศจิกายน**														↔
7. จัดส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี เสนอต่อมหาวิทยาลัย														↔
8. หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ตามผลการประเมิน (A) และนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณถัดไป (P)														↔

4.2 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ตามผลการดำเนินงานรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน**เดือนพฤศจิกายน**ของปีที่ประเมิน

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

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

3.2 คณะกรรมการประเมิน จำนวน 1-2 คน เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะและสถาบันของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมหรือเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสนับสนุนที่รับการประเมิน

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประเมิน ฯ อย่างน้อย 1 คน โดยเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

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

6. หน่วยงานรับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ

7. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน รายงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 2 สัปดาห์

8. ทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)

4.3 แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งมายังสำนักงานมาตรฐานฯ เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

4.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ กำหนดตัวบ่งชี้ เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้ร่วม** เป็นตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพร่วมกันของทุกงานหน่วย มีจำนวนทั้งหมด 6 ตัวบ่งชี้
2. **ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหน่วยงาน** เป็นตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานสนับสนุนพัฒนาขึ้นตามภารกิจของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

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

ค่าคะแนน 0.00-1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้อง**ปรับปรุงเร่งด่วน**

ค่ะคะแนน 1.51-2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้อง**ปรับปรุง**

ค่าคะแนน 2.51-3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับ**พอใช้**

ค่าคะแนน 3.51-4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับ**ดี**

ค่าคะแนน 4.51-5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับ**ดีมาก**

บทที่ 2 : ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินดังนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุนภายใน
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**
2.1	แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา	กระบวนการ	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
2.2	ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	ผลลัพธ์	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
2.3	เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.4	ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.5	โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.6	ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ	กระบวนการ	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.7	ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	ผลลัพธ์	สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
2.8	ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ผลลัพธ์	สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
2.9	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	กระบวนการ	สำนักทะเบียนและประมวลผล
2.10	สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย	กระบวนการ	สำนักหอสมุด
2.11	ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	ผลลัพธ์	สำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดรับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย 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 และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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. 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

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปีประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

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 ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน
(คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

<u>หมายเหตุ</u>

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

<u>หมายเหตุ</u> จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ หรือไม่น้อยกว่า 100 คนต่อปี

หน่วยงานสนับสนุน ประเมินผลการดำเนินงานปีงบประมาณ และนำผลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์กับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

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 จำนวนผู้ตอบแบบถามถาม 85 คน

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ $= \frac{(3.55x90)+(4.55x80)+(3.85x95)+(4.15x90)+(4.30x85)}{90+80+95+90+85} = 4.0642$

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.06

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

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

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. หน่วยงานจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลแก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
2. หน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างน้อยประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง จากประเด็นอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
    1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)
    2) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)
    3) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR)
    4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)
5. หน่วยงานจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและต้องมีการสื่อสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบ

6. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุมหรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. เอกสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง
5. เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง
6. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
7. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด 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 2.1 : แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา

(เฉพาะสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมล้านนาและเอกสารโบราณ โดยมีพันธกิจส่งเสริมการอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานและเผยแพร่ สนับสนุนการบูรณาการงานเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา กับการเรียนการสอนและกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้เป็นไปตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ รวมทั้งเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรมล้านนาและเอกสารโบราณ ตลอดจนสนับสนุน ส่งเสริม ภูมิปัญญาล้านนา

แหล่งเรียนรู้ด้านงานเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา คือ เป็นแหล่งที่จัดเก็บข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์อิเล็คโทรนิกส์มีการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งนี้ข้อมูลที่เผยแพร่ได้สร้างประโยชน์ทางการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ ผ่านรูปแบบการจัดกิจกรรมและสื่อเผยแพร่ที่หลากหลายช่องทาง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา
2. มีการจัดการข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งในรูปแบบเอกสารและการออนไลน์บนเว็บไซต์
3. แหล่งเรียนรู้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลของแหล่งเรียนรู้กับการเรียนการสอนหรือกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนาเพิ่มขึ้น
4. มีผลการดำเนินงานที่ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการได้รับความรู้ เกิดการเรียนรู้และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการสืบทอด สืบสานศิลปวัฒนธรรม
5. แหล่งเรียนรู้สามารถนำข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ไปพัฒนา ต่อยอดเพื่อสร้างองค์ความรู้/งานวิจัย/งานสร้างสรรค์/งานนวัตกรรม และปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน
6. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

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 – 6 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. โครงการเกี่ยวกับศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรมล้านนาและเอกสารโบราณ
2. ระบบฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม
3. เอกสาร/หลักฐานที่แสดงวิธีการในการให้บริการข้อมูล
4. โครงการ/กิจกรรมที่มีการบูรณาการงานศิลปวัฒนธรรมกับการเรียนการสอน หรือกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
5. รายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
6. ผลการประเมินจากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
7. เอกสาร/หลักฐานในการขอใช้บริการข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรมไทย (เฉพาะสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลลัพธ์ของการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทยหรือสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน สังคม และประเทศชาติ

เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทย หรือสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่ม หรือนำไปใช้ประโยชน์ให้กับผู้เรียน ครอบครัว ท้องถิ่น ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มีการจัดทำฐานข้อมูลทางด้านศิลปวัฒนธรรม**ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 เท่ากับ 6 เรื่อง**

เกณฑ์การประเมิน

มีการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทยหรือสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เรียน ครอบครัว ท้องถิ่น ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวนองค์ความรู้ 2 เรื่อง	จำนวนองค์ความรู้ 3 เรื่อง	จำนวนองค์ความรู้ 4 เรื่อง	จำนวนองค์ความรู้ 5 เรื่อง	จำนวนองค์ความรู้ 6 เรื่อง

หมายเหตุ

ต้องมีเอกสารทางวิชาการที่แสดงถึงการได้มา การค้นคว้าประวัติของภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้นอย่างเป็นระบบ

- *เอกสารด้านศิลปะและวัฒนธรรม*
- *งานสร้างสรรค์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม*

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนามีการส่งเสริมสนับสนุนให้นักวิจัยได้รับทุนวิจัยทั้งจากทุนภายในและทุนภายนอกสถาบัน เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยให้กับนักวิจัยรุ่นใหม่ เปิดโอกาสให้นักวิจัยรุ่นใหม่ ริเริ่มทำวิจัยให้มีผลงานวิจัยเบื้องต้น เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถในการวิจัยให้มีศักยภาพสูงขึ้นและสามารถขอรับทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อไปได้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้นักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยแล้วได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกหรือแหล่งทุนจากต่างประเทศได้มากขึ้น

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนที่ได้ เป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนผลการประเมิน (เงินสนับสนุนงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบัน) ของทุกคณะและหน่วยงานวิจัย โดยการแปลงจำนวนเงินต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำเป็นคะแนนระหว่าง 0 - 5

เกณฑ์เฉพาะสถาบันกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 60,000 บาทขึ้นไปต่อคน

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 50,000 บาทขึ้นไปต่อคน

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 25,000 บาทขึ้นไปต่อคน

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย

$$\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ} = \frac{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก}}{\text{จำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย}}$$

2. แปลงจำนวนเงินที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ จากภายในและภายนอก}}{\text{จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยฯ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

สรุปคะแนนที่ได้

คะแนนที่ได้ = ค่าเฉลี่ยคะแนนที่ได้ของทุกคณะ และหน่วยงานในสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่ (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนามีการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการเขียนโครงการวิจัยเพื่อเสนอขอทุนวิจัยจากแหล่งงบประมาณภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สนับสนุนการให้ทุนแก่นักวิจัยรุ่นใหม่ในทุกปี เพื่อส่งเสริมผลักดันให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอทุนวิจัยเพิ่มขึ้น

นักวิจัยรุ่นใหม่ หมายถึง อาจารย์ประจำหรือบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยไม่เกิน 5 ปี

เกณฑ์มาตรฐาน

มีนักวิจัยรุ่นใหม่ที่ได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนนักวิจัยที่ได้รับทุนทั้งหมด

เกณฑ์การประเมิน (ใหม่)

โดยการแปลงค่าร้อยละของนักวิจัยรุ่นใหม่ได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นคะแนนระหว่าง 0 - 5 ดังนี้

ร้อยละของนักวิจัยรุ่นใหม่ได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย ที่กำหนดไว้ให้คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 20 ขึ้นไป

สูตรการคำนวณ (ใหม่)

คำนวณค่าร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่ที่ได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

$$\frac{\text{จำนวนนักวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยของนักวิจัยรุ่นใหม่}}{\text{จำนวนนักวิจัยทั้งหมดที่ได้รับทุนวิจัย}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน (ใหม่)

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ร้อยละ 0 - 4.90	มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ร้อยละ 5 - 9.90	มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ร้อยละ 10 - 14.90	มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ร้อยละ 15-19.90	มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ร้อยละ 20 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนามีการส่งเสริมสนับสนุนให้ดำเนินงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา ตามพันธกิจและศักยภาพของมหาวิทยาลัยโดยกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงกำหนดเวลา ในการดำเนินการทุกขั้นตอนอย่างเป็นรูปธรรม โดยบูรณาการความร่วมมือในมหาวิทยาลัย (การบูรณาการองค์ความรู้ของอาจารย์ในลักษณะทั้งข้ามศาสตร์และในศาสตร์เดียวกัน การบูรณาการการบริการวิชาการสู่การจัดการเรียนการสอน) และภายนอกมหาวิทยาลัย (การบูรณาการความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบุคลากรของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการชุมชนและประชาชน) ในการดำเนินโครงการพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการวางแผนและดำเนินการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา ที่มีเป้าหมายในการพัฒนาจำแนกประเภทการพัฒนาออกได้ 4 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา ตามความต้องการของแต่ละท้องถิ่น
2. มีการดำเนินการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา โดยการบูรณาการองค์ความรู้ของอาจารย์ในลักษณะข้ามศาสตร์อย่างน้อย 2 ศาสตร์ขึ้นไป
3. จำนวนสะสมของจำนวนหมู่บ้านและ/หรือจำนวนโรงเรียน ในพื้นที่เป้าหมายได้มีการดำเนินโครงการบริการวิชาการฯ อย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มขึ้น
4. มีภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคมร่วมดำเนินการในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ต้องมีหน่วยงานอื่นเข้าร่วมในกิจกรรมเทียบกับจำนวนโครงการทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5

$$\text{อัตราส่วนฯ} = \frac{\text{โครงการบริการวิชาการฯ ที่ดำเนินการ โดยดำเนินการร่วมกับภาคี}}{\text{จำนวนโครงการบริการวิชาการฯ ทั้งหมดที่อยู่ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี}} \times 100$$

5. หมู่บ้านและ/หรือโรงเรียนที่ได้รับการบริการวิชาการฯ จากมหาวิทยาลัย อย่างน้อย 1 แห่ง มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามตัวชี้วัดของการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาทิเช่น อัตราของหมู่บ้านที่มีดัชนีชี้วัดความสุขมวลรวมชุมชนเพิ่มขึ้น อัตราการอ่าน

ออกเขียนได้ของประชากรอัตรารายได้เพิ่มขึ้นหรือค่าใช้จ่ายลดลงของครัวเรือน จำนวนแหล่งเรียนรู้ จำนวนวิสาหกิจชุมชน จำนวนผู้ประกอบการใหม่ ฯลฯ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนามีการสร้างนักวิจัยใหม่ และพัฒนานักวิจัยมืออาชีพ ส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์วิจัยของชาติ และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สร้างเครือข่ายภาคีการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ส่งเสริมสนับสนุนการบูรณาการกับการเรียนการสอนทั้งการบริการวิชาการ การวิจัย เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีรวมทั้งนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ พัฒนาระบบบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ
2. มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม
3. มีการติดตาม และประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการให้เป็นไปตามแผน
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ
5. มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการข้อ 1	มีการดำเนินการข้อ 2	มีการดำเนินการข้อ 3	มีการดำเนินการข้อ 4	มีการดำเนินการข้อ 5

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)

(เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษามีวิสัยทัศน์ คือ เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน พันธกิจหลักในให้บริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยการให้บริการให้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และบุคคลทั่วไป 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 เพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพของการทำงาน

สูตรการคำนวณที่แสดงในตารางรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับ

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

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

รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5) = ผลรวมของรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)

ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 6) = ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 4)

ผลการดำเนินงาน

ประเภทงาน	จำนวนรายการทั้งหมด (1)	รายการที่ใช้เวลา ≤ 8 ชม.			รายการที่ใช้เวลา › 8 ชม.		
		จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)
1.บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
2.บริหารงานทั่วไป							
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ							
4.ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์							
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ							
6.การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์							
7.งานบริการ							
รวมรายการทั้งหมด	**(5)**			**(6)**			

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

ผลการประเมิน

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
‹ ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	≥ ร้อยละ 90

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับผู้ขอรับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

(เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ถือว่าเป็นการวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของการทำงานของกลุ่มงานทั้ง 7 กลุ่มงาน ในการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดงานบริการนี้ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่ายของงานที่รับผิดชอบ และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง โดยกำหนดให้ 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

สูตรการคำนวณที่แสดงในตารางเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

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

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

รวมรายการทั้งหมด (ช่องที่ 5) = ผลรวมของรายการทั้งหมด (ช่องที่ 1)

ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 6) = ผลรวมของร้อยละถ่วงน้ำหนัก (ช่องที่ 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

งาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชม.)		
	ระดับง่าย	ระดับปานกลาง	ระดับยาก
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)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)	จำนวนรายการ (2)	ร้อยละ (3)	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก (4)
1.บริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
2.บริหารงานทั่วไป							
3.พัฒนาระบบสารสนเทศ							
4.ดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์							
5.จัดอบรมและบริการวิชาการ							
6.การเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์							
7.งานบริการ							
รวมรายการทั้งหมด	(5)			(6)			

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 :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
‹ ร้อยละ 60	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	≥ ร้อยละ 90

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล
(เฉพาะสำนักทะเบียนและประมวลผล)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีภารกิจในงานด้านการรับนักศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านงานทะเบียนและประมวลผล และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไปที่ต้องมีความถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่ง ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่มาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล
2. มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารงานทั่วไป
3. มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
4. มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผลและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
5. มีการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ
6. มีการนำผลการประเมินในข้อที่ 3 4 และ 5 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ระบบและกลไกในรูปแบบแผนผังความเชื่อมโยงของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในแต่ละส่วนงานภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผล
2. คำสั่งของสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง การแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่สำรองเพื่อให้บริการทดแทนเจ้าหน้าที่หลักของแต่ละส่วนงาน
3. ผลการสรุปข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา
4. ผลการสรุปข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา ในรอบการประเมิน 12 เดือน
5. ผลการสรุปข้อมูลสถิติผู้เข้ารับบริการระบบสารสนเทศในปีปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
6. ข้อมูลที่บันทึกระยะเวลาการตอบสนองต่อการให้บริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล
7. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ
8. แผนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการระบบสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย (เฉพาะสำนักหอสมุด)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักหอสมุด ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิต เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายและทันสมัยในการสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น ด้วยการดำเนินงานตามระบบและกลไกด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนบริการสำนักหอสมุด แผนเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนการใช้พื้นที่ ที่มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ทันสมัย
2. มีการดำเนินงานตามแผน ร้อยละ 80
3. มีการติดตามและประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน
4. มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนางานในปีถัดไป

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (เฉพาะสำนักหอสมุด)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักหอสมุด มุ่งสู่การเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์โดยให้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษา สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลและใช้ประกอบการเรียนการสอนการวิจัย สำนักหอสมุดจึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ตามพันธกิจ โดยพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานดังต่อไปนี้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีจำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
2. มีจำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
3. มีจำนวนผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
4. มีจำนวนระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
5. มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรและบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

หมายเหตุ:

ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
บรรลุตามเกณฑ์ 1 ข้อ	บรรลุตามเกณฑ์ 2 ข้อ	บรรลุตามเกณฑ์ 3 ข้อ	บรรลุตามเกณฑ์ 4 ข้อ	บรรลุตามเกณฑ์ 5 ข้อ

บทที่ 3 : การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

หน่วยงานสนับสนุนมีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้บรรลุเป้าหมาย หน่วยงานสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้

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

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

หน่วยงาน .....สำนักศิลปะและวัฒนธรรม.....

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม ค่าเฉลี่ย (ทศนิยม 2 ตำแหน่ง)
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*				
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	2.1	2.2	
รวม	**-**	**5**	**3**	

หน่วยงาน .....สถาบันวิจัยและพัฒนา.....

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*				
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	2.6	2.3, 2.4, 2.5	
รวม	**-**	**5**	**5**	

หน่วยงาน .....สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา.....

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*				
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	-	-	2.7, 2.8	
รวม	**-**	**4**	**4**	

หน่วยงาน .....สำนักทะเบียนและประมวลผล.....

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*				
สำนักทะเบียนและประมวลผล	-	2.9	-	
รวม	**-**	**5**	**2**	

หน่วยงาน .....สำนักหอสมุด.....

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	1.1, 1.4, 1.5, 1.6	1.2, 1.3	
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*				
สำนักหอสมุด	-	2.10	2.11	
รวม	**-**	**5**	**3**	

ตารางที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

หน่วยงาน .....สำนักศิลปะและวัฒนธรรม.....

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			คะแนน	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
ตัวบ่งชี้ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	1.1	-		
ตัวบ่งชี้ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	1.2		
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	1.3		
ตัวบ่งชี้ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	1.4	-		
ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	1.5	-		
ตัวบ่งชี้ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	1.6	-		
รวม		**4**	**2**		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
ตัวบ่งชี้ 2.1 แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา	-	2.1	-		
ตัวบ่งชี้ 2.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	2.2		

หน่วยงาน .....สถาบันวิจัยและพัฒนา.....

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			คะแนน	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
ตัวบ่งชี้ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	1.1	-		
ตัวบ่งชี้ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	1.2		
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	1.3		
ตัวบ่งชี้ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	1.4	-		
ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	1.5	-		
ตัวบ่งชี้ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	1.6	-		
รวม		**4**	**2**		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
ตัวบ่งชี้ 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัยให้ได้รับทุนวิจัย	-	-	2.3		
ตัวบ่งชี้ 2.4 ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่	-	-	2.4		
ตัวบ่งชี้ 2.5 โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา	-	-	2.5		
ตัวบ่งชี้ 2.6 ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ	-	2.6	-		

หน่วยงาน .....สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา.....

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			คะแนน	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
ตัวบ่งชี้ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	1.1	-		
ตัวบ่งชี้ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	1.2		
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	1.3		
ตัวบ่งชี้ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	1.4	-		
ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	1.5	-		
ตัวบ่งชี้ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	1.6	-		
รวม		**4**	**2**		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
ตัวบ่งชี้ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	-	-	2.7		
ตัวบ่งชี้ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	2.8		

หน่วยงาน .....สำนักทะเบียนและประมวลผล.....

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			คะแนน	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
ตัวบ่งชี้ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	1.1	-		
ตัวบ่งชี้ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	1.2		
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	1.3		
ตัวบ่งชี้ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	1.4	-		
ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	1.5	-		
ตัวบ่งชี้ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	1.6	-		
รวม		**4**	**2**		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
ตัวบ่งชี้ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล		2.9	-		

หน่วยงาน .....สำนักหอสมุด.....

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			คะแนน	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
ตัวบ่งชี้ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	1.1	-		
ตัวบ่งชี้ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	1.2		
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	1.3		
ตัวบ่งชี้ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	1.4	-		
ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	1.5	-		
ตัวบ่งชี้ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	1.6	-		
รวม		**4**	**2**		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
ตัวบ่งชี้ 2.10 สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย	-	2.10	-		
ตัวบ่งชี้ 2.11 ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	-	-	2.11		

ตารางที่ 4 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ (ภาพรวม) (เฉพาะ Admin)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้			ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	1.1,1.4, 15,1.6	1.2,1.3		
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	1.1,1.4, 15,1.6	1.2,1.3		
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	-	1.1,1.4, 15,1.6	1.2,1.3		
สำนักทะเบียนและประมวลผล	-	1.1,1.4, 15,1.6	1.2,1.3		
สำนักหอสมุด	-	1.1,1.4, 15,1.6	1.2,1.3		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน *(ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)*					
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	2.1	2.2		
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	2.6	2.3, 2.4, 2.5		
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	-	-	2.7, 2.8		
สำนักทะเบียนและประมวลผล	-	2.9	-		
สำนักหอสมุด	-	2.10	2.11		

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา :

รศ.ดร.ชาตรี	มณีโกศล	รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รศ.ดร.กัลทิมา	พิชัย	รองอธิการบดี

คณะทำงาน :

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

รวบรวมข้อมูล/เนื้อหา/เรียบเรียง :

นายพีราวัฒน์	เมืองชื่น	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
น.ส.นิชาภา	ชัยวังปัน	เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป
น.ส.จุฬารัตน์	แสงอรุณ	นักวิชาการศึกษา
ว่าที่ร้อยตรีหญิง กัญภาสรณ์	ดวงแก้ว	นักวิชาการศึกษา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ :

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่