



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปีการศึกษา 2553

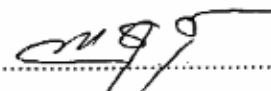
ระหว่างวันที่ 28 - 30 มิถุนายน พ.ศ.2554

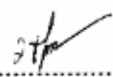
โดย คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน


- | | | |
|---------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1. คุณพองจันทร์ | สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์วชิราภรณ์ | ภัทโรวาสน์ | กรรมการ |
| 3. คุณโสภา | สุทธิยุทธ์ | กรรมการ |
| 4. คุณสันต์ธัช | ไชยลังการ | กรรมการ |
| 5. คุณกัญชลี | หมูฝิ่น | ผู้ช่วยกรรมการและ
เลขานุการ |

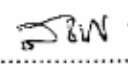
เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

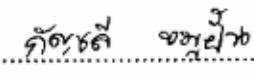
รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ และหน่วยงานสนับสนุน
สำนักงานอธิการบดี

1.  ประธานกรรมการ
(คุณพงษ์จันทร์ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา)

2.  กรรมการ
(อาจารย์วชิราภรณ์ ภัทรโรวาสน์)

3.  กรรมการ
(คุณโสภา สุธัญญ์)

4.  กรรมการ
(นายสันห์ธนะ ไชยลังการ)

5.  เลขานุการ
(นางกัญชลิ หมูฝั้น)

**รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับ หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**

1. **รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ 1448 / 2554 ลงวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่เป็นกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553 ในระหว่างวันที่ 28 – 30 มิถุนายน พ.ศ.2554 ดังนี้

1. คุณพองจันทร์	สุขสวัสดิ์ ณ ออยุธยา	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์วชิราภรณ์	ภัทโรวาสน์	กรรมการ
3. คุณโสภา	สุทธิยุทธ์	กรรมการ
4. คุณสันธอนซ์	ไชยลังการ	กรรมการ
5. นางกัญชลิ	หม้วน	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

2. **วันที่ทำการประเมิน**

วันที่ 28 – 30 มิถุนายน พ.ศ.2554

3. **สถานที่ทำการประเมิน**

ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. **วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**

- 4.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีระบบและกลไกกำกับควบคุมคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้ และนำไปปฏิบัติตามระบบและกลไกที่กำหนด
- 4.2 เพื่อให้ข้อคิดเห็น จุดแข็งหรือโอกาสในการพัฒนา จุดอ่อนหรือข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้น
- 4.3 เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกับชี้แจงและให้รายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 4.4 เพื่อเสนอรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5. **วิธีการดำเนินการ**

- 5.1 คณะกรรมการฯ ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 5.2 คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานของหน่วยงานสนับสนุน ณ จุดตรวจที่จัดเตรียมไว้ พร้อมกับสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานรับตรวจ

- 5.3 คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ ผู้แทนผู้บริหาร และผู้แทนพนักงาน เป็นต้น
- 5.4 คณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้นักศึกษาส่งความเห็นเพิ่มเติม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานกรรมการตรวจประเมินฯ โดยตรง
- 5.5 คณะกรรมการฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
- 5.6 คณะกรรมการฯ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงานสนับสนุนชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่มีความเห็นแตกต่างกับผลการประเมิน
- 5.7 คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินคุณภาพฯ เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

6. เกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามรายงานฉบับนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยแบ่งออกเป็น 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ แต่ละตัวบ่งชี้ใช้เกณฑ์การประเมินเป็นคะแนน 5 ระดับดังนี้

0.00 - 1.50	การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	ปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	ปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	พอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	ดี
4.51 - 5.00	การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	ดีมาก

7. ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามเกณฑ์การตรวจประเมินดังกล่าวในหัวข้อที่ 5 แล้ว พบว่าสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินงานครบถ้วนในทุกองค์ประกอบ โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.43 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ผลการประเมินคุณภาพภายใน รายตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2553

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานตาม SAR			ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน			การบรรลุเป้าหมาย		หมายเหตุหรือเหตุผลของ การประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR
		ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	บรรลุ (✓)	ไม่บรรลุ (✗)	
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	5 ข้อ	7		4	8		5	✓		เห็นหลักฐานในการ ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการ
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				4.00			5.00			

จุดเด่น :

- 1 มีรายงานประจำปี 2553 ของหน่วยงานที่สามารถสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี ได้ละเอียดดีมาก
- 2 มีการจัดโครงการ สัมมนาเชิงปฏิบัติการ "การทบทวนแผนกลยุทธ์ และการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ" ทำให้หน่วยงานมีกระบวนการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานตาม SAR			ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน			การบรรลุเป้าหมาย		หมายเหตุหรือเหตุผลของ การประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR
		ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	บรรลุ (✓)	ไม่บรรลุ (✗)	
7.1 ภาวะผู้นำสถาบันและผู้บริหาร ทุกระดับของสถาบัน	5 ข้อ	7		5	7		5	✓		
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	3 ข้อ	5		5	4		4	✓		
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและ การตัดสินใจ	3 ข้อ	5		5			5	✓		
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	4 ข้อ	4		3	4		3	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				4.50			4.25			

จุดเด่น :

- 1 มีการจัดเอกสารอ้างอิงที่ง่ายต่อการสืบค้น
- 2 มีการจัดระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ ครบถ้วน เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ :

- 1 ควรมีการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน พร้อมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
- 2 ควรมีการถอดองค์ความรู้ของตัวบุคคลเป็นคู่มือและเผยแพร่ให้บุคลากรนำมาปฏิบัติได้
- 3 ควรมีแผนการจัดการความรู้ แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
- 4 ควรมีการจัดการความรู้ในหน่วยงาน
- 5 ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามบริบทของหน่วยงาน ในระบบสารสนเทศ
- 6 ควรดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้ครบขั้นตอน P D C A อย่างต่อเนื่องต่อไป

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานตาม SAR			ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน			การบรรลุเป้าหมาย		หมายเหตุหรือเหตุผลของ การประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR)
		ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	บรรลุ	ไม่บรรลุ	
								(✓)	(✗)	
8.1 ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ	5 ข้อ	7		5	0		5	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			5.00			

จุดเด่น :

มีระบบและกลไกทางการเงินและงบประมาณที่ดี ตอบสนองการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานตาม SAR			ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน			การบรรลุเป้าหมาย		หมายเหตุหรือเหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR
		ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	บรรลุ	ไม่บรรลุ	
								(✓)	(✗)	
9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	6 ข้อ	9		5	7		4	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			4.00			

จุดเด่น :

- 1 ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี

จุดควรพัฒนา :

- 1 พัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้สมบูรณ์และอย่างต่อเนื่อง
- 2 การนำผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ไปพัฒนา ปรับปรุงงาน และส่งผลให้แผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ ยังไม่ชัดเจนในการนำเสนอหลักฐาน
- 3 พัฒนาเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เพิ่มขึ้น
- 4 จัดทำเอกสาร / หลักฐานให้ตรงเกณฑ์การประเมินเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

ข้อเสนอแนะ

- 1 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ กลไก และตัวบ่งชี้ให้บุคลากรในสำนักงาน เข้าใจตรงกันและนำไปปฏิบัติให้ตรงกับเกณฑ์การประเมินของแต่ละตัวบ่งชี้
- 2 ควรมีแนวปฏิบัติที่ดีหรือมีการทำวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 3 จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในสำนัก ก่อนรับการประเมินจากกรรมการของมหาวิทยาลัย
- 4 ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR Online)

ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี						
ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการประเมินคุณภาพภายใน				หมายเหตุ (เหตุผล ของการประเมินที่ ต่างจากที่ระบุไว้ใน SAR)
		ผลการดำเนินงาน		คะแนน ประเมิน		
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
ตัวบ่งชี้ 1.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	8	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 7.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	7	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 7.2	3 ข้อ	มีการดำเนินการ	4	ข้อ	4	
ตัวบ่งชี้ 7.3	3 ข้อ	มีการดำเนินการ	5	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 7.4	4 ข้อ	มีการดำเนินการ	4	ข้อ	3	
ตัวบ่งชี้ 8.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	7	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 9.1	6 ข้อ	มีการดำเนินการ	7	ข้อ	4	
ค่าคะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้					4.43	

ตาราง ป.2 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการ ประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม	
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการ ดำเนินการ	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
7. การบริหารและการจัดการ	-	4.25	-	4.25	ระดับดี
8. การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
9. ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.43	-	4.43	ระดับดี
ผลการประเมิน	-	ระดับดี	-		

ตาราง ป.3 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานการอุดมศึกษา	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต (4)	-	-	-	-	-
2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา(34)					
ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา (16)	-	4.50	-	4.50	ระดับดี
ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา (18)	-	-	-	-	-
3. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ (2)	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.43	-	4.43	ระดับดี
ผลการประเมิน	-	ระดับดี	-		

ตาราง ป.4 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-	-	-
2. ด้านกระบวนการภายใน	-	4.40	-	3.40	ระดับพอใช้
3. ด้านการเงิน	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
4. ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.43	-	4.43	ระดับดี
ผลการประเมิน	-	ระดับดี	-	ระดับดี	

ตาราง ป.5 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา					
	-	-	-	-	-
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-	-
(3) ด้านการเงิน	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
(4) ด้านการบริหารจัดการ	-	4.33	-	4.33	ระดับดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 1	-	4.43	-	4.43	ระดับดี
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา					
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-	-
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	-	-	-
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 2	-	-	-	-	-
รวม	-	4.43	-	4.43	ระดับดี
ผลการประเมิน	-	ระดับดี	-	ระดับดี	

สรุปข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2553

ภาพรวมข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและหน่วยงานตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3. บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี
4. มีการกำหนดอัตลักษณ์ของทุกหน่วยงาน แสดงถึงความเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. สร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินให้เข้าใจความหมายและการอ้างอิงให้ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละหน่วยงานก่อนการประเมินจาก กรรมการระดับมหาวิทยาลัย
2. การจัดเอกสารอ้างอิงบางหน่วยงานยังไม่เอื้อต่อการสืบค้น รวมทั้งการจัดหมายเลขอ้างอิงไม่เป็นระบบ เดียวกันทุกหน่วยงาน
3. รูปแบบการเขียน SAR ไม่เป็นรูปแบบเดียวกันทุกหน่วยงาน และควรให้ประเมินบนระบบออนไลน์ ควบคู่กับการตรวจเอกสาร
4. ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และ แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับทุกหน่วยงาน
5. ควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน ให้ชัดเจน เพราะหากไม่เป็นไปตามแผนจะได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอ แนวทางในการแก้ไข หรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป
6. ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ขององค์กร พร้อมทั้งการ ดำเนินการจัดทำแผนเพื่อตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับการสัมภาษณ์

ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (ระดับหน่วยงานสนับสนุน)

ผู้รับการสัมภาษณ์ : ผู้บริหาร

ประเด็นการสัมภาษณ์ : ด้านการบริหารจัดการ

- ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ทั้งในเชิงของนโยบาย และงบประมาณจกแผ่นดินและงบประมาณจากเงินรายได้
- การบริหารวิทยาเขตเป็นแบบ Center Base และแหล่งการเรียนรู้
- ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในการปรับปรุงสถานที่ เพื่อพัฒนานำไปสู่ความเป็นห้องสมุดอาเซียนตะวันออกการศึกษา
- ระบบออนไลน์มีการประสานงานกับสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบ โดยมหาวิทยาลัยมีระบบ E-document, ข้อมูลภาวะการมีงานทำซึ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักส่งเสริมวิชาการ, ระบบ E-Personal พัฒนาเป็นฐานข้อมูลกลางพร้อมกับสังเคราะห์เป็น Decision making System
- มีระบบ CHE QA Online แต่ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร
- มีการนำระบบการ Scan ลายนิ้วมือมาใช้ แทนการลงลายมือชื่อเพื่อมาปฏิบัติงานตามระบบเดิมกับบุคลากรสายสนับสนุน ตั้งแต่ปี 2552 แต่เนื่องจากเครื่อง Scan ลายนิ้วมือ มีปัญหาบ่อยครั้ง และเลิกใช้ไปในปี 2554 ส่วนบุคลากรสายวิชาการไม่ได้ใช้วิธีดังกล่าวเนื่องจากบริบทการทำงานมีความแตกต่างกัน
- ให้การสนับสนุนการวิจัยเต็มที่ เช่น ด้านเวลาทำวิจัย บริการวิชาการ มีเครือข่าย และ Connection กับมหาวิทยาลัยอื่นที่ดี แต่ยังขาดการบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ บุคลากรสายสนับสนุน สามารถอำนวยความสะดวกได้ดี แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน และเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะที่จำเป็นในการดูแลรักษาความปลอดภัยระบบ เช่น เรื่องไวรัสต่าง ๆ อย่างไรก็ตามสำนักวิทยบริการฯ ได้ให้การสนับสนุนโดยการมอบโปรแกรมสแกนไวรัสที่มีลิขสิทธิ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้นำไปใช้
- มีการนำระบบบัญชี 3 มิติ ที่พัฒนามาเพื่อใช้แทนที่โปรแกรมข้างเผือก เป็นระบบที่ดี ซึ่งมีมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ มาศึกษาดูงาน และเป็นโปรแกรมที่สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทั้งงานการเงิน พัสดุ ของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ประเด็นการสัมภาษณ์ : ด้านปัญหาและอุปสรรค

- ปัญหารวมไม่เด่นชัด มีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ บางหน่วยงานควรแยกส่วนงานออกจากกัน เนื่องจากลักษณะงานมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น วิเทศสัมพันธ์, สถาบันภาษา, สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับการจัดสรรงบประมาณได้เฉพาะงบดำเนินการเท่านั้น
- บางหน่วยงานมีการะงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สมดุลระหว่างสัดส่วนของบุคลากรที่มีอยู่กับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนบุคลากรและผู้บริหารทั้งสิ้น 25 คน แต่ต้องดูแลนักศึกษาทั้งสิ้น 30,000 คน

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับมอบหมายภาระงานหรือโครงการอื่น ๆ ที่นอกเหนือ ความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น แต่มีบุคลากรที่ทำงานเท่าเดิม ซึ่งอาจทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากไม่ใช่งานในบริบทที่มีความชำนาญ
- ขาดผู้เชี่ยวชาญโดยตรงด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยี
- บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้การทำงานล่าช้า เช่น การลงนามเอกสารด้านการเงิน ควรมีพนักงานชำนาญการที่สามารถลงนามอนุมัติเอกสาร สำคัญด้านการเงินได้ในเอกสารเพิ่มเติม ขณะที่ในปัจจุบันกองคลังมีข้าราชการเพียง 1 คน ที่สามารถลงนามเอกสาร GFMIS ดังนั้น จึงควรมีการมอบหมายภาระงานให้พนักงานทำหน้าที่ด้านการเงิน และการลงนามเอกสารของ GFMIS เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
- มหาวิทยาลัยได้จ้างหน่วยงานภายนอกมาช่วยงาน เช่น การทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การดูแลอาคารสถานที่ และปัญหาที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญมาก มหาวิทยาลัย กำลังหาแนวทางในการแก้ไข
- สภามหาวิทยาลัยและสภาคณาจารย์ เป็นหน่วยงานใหม่ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสภามหาวิทยาลัย ในการทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) หากใช้เกณฑ์จาก สกอ. มาประเมินจะเข้ากับบริบทของหน่วยงานได้ยากมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานใหม่ ยังมีองค์ประกอบไม่ครบถ้วน เช่นหน่วยงานอื่น จึงควรมีตัวบ่งชี้เฉพาะที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเอง เพื่อใช้ในการประเมินตนเอง
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัยและสภาคณาจารย์ยังไม่มีหัวหน้าสำนักงานเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ตั้งใหม่ จึงขอมหาวิทยาลัยพิจารณาอัตรากำลังและงบประมาณสนับสนุนเพื่อให้สามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สรุป

- บุคลากรขาดความชำนาญในการทำงานส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานที่ลดลง
- บุคลากรมีภาระงานมาก ส่วนใหญ่ทำงานทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ควรมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีระบบกลไกการพัฒนาที่ดี และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มาช่วยในการทำงาน
- เนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณอย่างจำกัด ทำให้การบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไม่ทั่วถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ชำรุด ทรุดโทรม จึงขอมหาวิทยาลัยพิจารณาให้การสนับสนุนให้พอเพียง
- ควรเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานภาคพิเศษ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภท

การสัมภาษณ์ : ตัวแทนพนักงาน

ประเด็นในการสัมภาษณ์ : ความพึงพอใจในสำนักงานและมหาวิทยาลัย

- พนักงานมีความพึงพอใจในระดับที่ดีถึงดีมากต่อ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการทุกด้านที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย เช่น ที่พักอาศัย การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมด้านการกีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี การช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วย ฯลฯ ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีมาก มหาวิทยาลัยไม่เคยเอาเปรียบบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
- มหาวิทยาลัยควรพิจารณาการให้ทุนการศึกษาต่อในสายที่ไม่ตรงกับงานที่ทำอยู่เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและปรับเปลี่ยนงานสายงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว
- มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน ไม่ว่าจะทำงานในหน้าที่ใด
- มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เช่น สนับสนุนด้านทุนการศึกษาให้บุคลากรสายสนับสนุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อที่จะได้นำความรู้มาพัฒนาองค์กรต่อไป
- ในภาพรวมมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดการอบรมบุคลากร มีการสนับสนุนการอบรมอยู่เสมอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้อย่างพร้อมเพียง

ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดสวัสดิการที่พักอาศัยคอนโดให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้เสมอภาคกับสายวิชาการ
- มหาวิทยาลัย ควรมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสวัสดิการด้านการกู้ยืมเงินโดยให้มีสิทธิเท่าเทียมกันสำหรับบุคลากรทุกประเภท
- ควรมีการทำสัญญาจ้างในการทำงานให้เหมือนกับข้าราชการ คือสัญญา 1 ปี , 4 ปี และเมื่อผ่านการทำสัญญา 4 ปีแล้ว ต่อจากนั้นควรทำสัญญาจ้างแบบตลอดไป
- ควรเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานภาคพิเศษ ซึ่งจะเป็นขวัญ กำลังใจ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภทในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับการสัมภาษณ์

ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (ระดับหน่วยงานสนับสนุน)

ผู้รับการสัมภาษณ์ : ผู้แทนนักศึกษา

ประเด็นการสัมภาษณ์ : ด้านกิจการนักศึกษา

- นักศึกษามีความภูมิใจในสถาบันการศึกษาที่ตัวเองศึกษา
- นักศึกษามีความเคารพในครูบาอาจารย์
- มหาวิทยาลัยได้นักศึกษาที่ดีเข้ามาเรียน
- ควรเพิ่มความเข้มแข็งทางด้านภาษาต่างประเทศ

ภาคผนวก



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่ ๑๔๔๘/๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติระบุให้สถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันทุกปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก เพื่อสนองนโยบายการศึกษาแห่งชาติ จึงดำเนินการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ วันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ ดังนี้

คณะกรรมการ ชุดที่ ๑ ประกอบด้วย

๑. รศ.วันชัย	ผู้ภักดี	ประธานกรรมการ
๒. รศ.ไพฑูรย์	เวทการ	กรรมการ
๓. รศ.อาดม	กาญจนประโชติ	กรรมการ
๔. อาจารย์สิริเลิศ	กระแสชัย	กรรมการ
๕. ผศ.สุกัญญา	คำนวนสกุณี	กรรมการ
๖. ผศ.เขาวภา	คังชะศิลป์	กรรมการ
๗. คุณพยอมรัก	กันตียะ	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ
๘. คุณพีรวัฒน์	เมืองชื่น	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

โดยดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ระหว่างวันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

คณะกรรมการ ชุดที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ผศ.ประพนธ์	ธนารักษ์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ธันตภา	กรพิทักษ์	กรรมการ
๓. ผศ.ดร.กมลณัฐ์	พลวัน	กรรมการ
๔. คุณจุฬารัตน์	แสงอรุณ	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

โดยดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายใน วิทยาลัยนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย และวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

คณะกรรมการ ชุดที่ ๓ ประกอบด้วย

๑. คุณพงษ์จันทร์	สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์วชิราภรณ์	ภัทโรวาสน์	กรรมการ
๓. คุณโสภา	สุทธิยุทธ์	กรรมการ
๔. คุณกัญชลี	หมุ่ฝัน	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

โดยดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์ ระหว่างวันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลดีแก่ทางมหาวิทยาลัยต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ๑๕๗๖ / ๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติระบุให้สถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันทุกปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก เพื่อสนองนโยบายการศึกษาแห่งชาติ จึงดำเนินการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ วันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|---------------|---------|
| ๑. ผศ.ดร.ทัศนพันธ์ุ | กุลสลติตย์ | กรรมการ |
| ๒. ดร.สาคร | สร้อยสังวาลย์ | กรรมการ |

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ระหว่างวันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลดีแก่ทางมหาวิทยาลัยต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ภาพบรรยากาศการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553



คณะกรรมการตรวจประเมิน



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม

ภาพบรรยากาศการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม

ภาพบรรยากาศการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553



อธิการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



อธิการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



อธิการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



อธิการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



คณะผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน