



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สภาคณาจารย์และข้าราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปีการศึกษา 2553

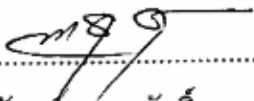
ระหว่างวันที่ 28 - 30 มิถุนายน พ.ศ.2554


โดย คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน


- | | | |
|---------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1. คุณฟองจันทร์ | สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์วชิราภรณ์ | ภัทโรวาศน์ | กรรมการ |
| 3. คุณโสภา | สุทธิยุทธ์ | กรรมการ |
| 4. คุณสันต์ธนะ | ไชยลังการ | กรรมการ |
| 5. คุณกัญชลี | หมูฝั้น | ผู้ช่วยกรรมการและ เลขานุการ |


เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

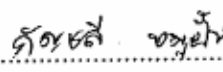
รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ และหน่วยงานสนับสนุน
สภาคณาจารย์และข้าราชการ

1.....  ประธานกรรมการ
(คุณพงษ์จันทร์ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา)

2.....  กรรมการ
(อาจารย์วิชราภรณ์ กัทรโรวาสน์)

3.....  กรรมการ
(คุณโสภา สุทธิยุทธ์)

4.....  กรรมการ
(นายสันต์ธনীช ไชยลังการ)

5.....  เลขานุการ
(นางกัญชลี หมูฝั้น)

**รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับ หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**

1. รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

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. คุณพงษ์จันทร์ | สุขสวัสดิ์ ณ อรุรยา | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์วชิราภรณ์ | ภัทโรวาสน์ | กรรมการ |
| 3. คุณโสภา | สุทธิยุทธ์ | กรรมการ |
| 4. คุณสันต์ธนัช | ไชยลังการ | กรรมการ |
| 5. นางกัญชลี | หมูฝั้น | ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ |

2. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 28 – 30 มิถุนายน พ.ศ.2554

3. สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

- 4.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีระบบและกลไกกำกับควบคุมคุณภาพในแต่ ละตัวบ่งชี้ และนำไปปฏิบัติตามระบบและกลไกที่กำหนด
- 4.2 เพื่อให้ข้อคิดเห็น จุดแข็งหรือโอกาสในการพัฒนา จุดอ่อนหรือข้อเสอแนะเพื่อการพัฒนา และให้ ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้น
- 4.3 เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย พร้อมกับชี้แจงและให้รายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 4.4 เพื่อเสนอรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5. วิธีการดำเนินการ

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

- 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 พบว่าสภาคณาจารย์และข้าราชการ ได้ดำเนินงานครบถ้วนในทุกองค์ประกอบ

อนึ่ง ในส่วนของสำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ ยังไม่ได้รับการประเมินในรูปของค่าคะแนนเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เริ่มก่อตั้งจึงให้เพียงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในปีต่อไป

ผลการประเมินคุณภาพภายใน รายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

| 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 (✗) | |
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | 5 ข้อ | 6 | | 4 | 0 | | 0 | ✓ | | |
| คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน | | | | 4.00 | | | 0.00 | | | |

ข้อเสนอแนะ :

- ควรจัดให้มีโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานทุกคนเพื่อให้กระบวนการพัฒนาแผนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบันเพื่อนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ประจำปีต่อไป

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

| ตัวบ่งชี้คุณภาพ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงานตาม SAR | | | ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน | | | การบรรลุเป้าหมาย | | หมายเหตุหรือเหตุผลการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| | | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....) | คะแนน (1-5) | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....) | คะแนน (1-5) | บรรลุ (✓) | ไม่บรรลุ (✗) | |
| 7.1 ภาวะผู้นำสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน | 5 ข้อ | 6 | | 4 | 0 | | 0 | ✓ | | |
| 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ | 3 ข้อ | 4 | | 4 | 0 | | 0 | ✓ | | |
| 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ | 3 ข้อ | 4 | | 4 | 0 | | 0 | | ✗ | |
| 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง | 4 ข้อ | 1 | | 1 | 0 | | 0 | | ✗ | |
| คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน | | | | 3.25 | | | 0.00 | | | |
| <p>จุดเด่น :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 มีการประเมินตนเองในลักษณะของงานวิจัยซึ่งสามารถนำไปใช้ได้หลากหลายหน่วยงาน และสามารถนำไปทำผลงานวิจัยเพิ่มเติมได้ 2 มีคู่มือการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ 4 มีเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| <p>จุดควรพัฒนา :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ควรมีคำสั่งมอบหมายภาระงานของบุคลากรในหน่วยงาน 2 ควรมีการบริหารงานตามกระบวนการประกันคุณภาพต่อไปให้ต่อเนื่อง แม้จะมีศักยภาพที่ยังไม่เต็มที่ด้านบุคลากรและหน่วยงาน เนื่องจากเป็นหน่วยงานจัดตั้งใหม่ 3 ทรมมีศักยภาพความพร้อมด้านบุคลากรและหน่วยงานควรมีการดำเนินการด้านนี้ | | | | | | | | | | |

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

| ตัวบ่งชี้คุณภาพ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงานตาม SAR | | | ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน | | | การบรรลุเป้าหมาย | | หมายเหตุหรือเหตุผลการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR |
|-----------------------------------|----------|-----------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| | | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....) | คะแนน (1-5) | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....) | คะแนน (1-5) | บรรลุ (✓) | ไม่บรรลุ (✗) | |
| 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ | 5 ข้อ | 6 | | 4 | 0 | | 0 | ✓ | | |
| คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน | | | | 4.00 | | | 0.00 | | | |

จุดเด่น :

1 มีความพยายามในการดำเนินการประกันคุณภาพแม้ริบและสถานะจะไม่พร้อมนักแต่ถือเป็นการเริ่มต้นที่ดี

จุดควรพัฒนา :

1 ควรชี้แจงหน้าที่หรือกรรมการช่วยดูแลงานด้านนี้เป็นการเฉพาะ

ข้อเสนอแนะ :

- ควรจัดทำผลกลยุทธ์ทางการเงินและดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานให้ครบถ้วน
- ควรเพิ่มเติมการจัดเอกสาร - หลักฐานให้เป็นระบบมีความสะดวกต่อการค้นหา

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

| ตัวบ่งชี้คุณภาพ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงานตาม SAR | | | ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน | | | การบรรลุเป้าหมาย | | หมายเหตุหรือเหตุผลการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR |
|--------------------------------|----------|-----------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| | | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=...) | คะแนน (1-5) | ระดับ/ข้อ | ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=...) | คะแนน (1-5) | บรรลุ (✓) | ไม่บรรลุ (✗) | |
| 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ | 6 ข้อ | 9 | | 5 | 0 | | 0 | ✓ | | |
| คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน | | | | 5.00 | | | 0.00 | | | |

จุดเด่น :

- 1 มีผลงานของสภา ฯ ที่เอื้อต่อสิทธิประโยชน์ของบุคลากร
- 2 มีการทำวิจัยที่เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาคณาจารย์และเป็นประโยชน์ในการบริหารสภาได้และมีระบบ website

จุดควรพัฒนา :

- 1 ควรมีการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน พร้อมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
- 2 ควรมีการถอดองค์ความรู้ของตัวบุคคลและเผยแพร่ให้บุคลากรได้รับทราบ
- 3 ควรมีแผนการจัดการความรู้ แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
- 4 ควรมีการจัด KM ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ:

- 1 ปรับรูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักของสภาคณาจารย์

สรุปข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2553

ภาพรวมข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา

จุดแข็ง

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

จุดที่ควรพัฒนา

1. สร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินให้เข้าใจความหมายและการอ้างอิงให้ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละหน่วยงานก่อนการประเมินจากคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย
2. การจัดเอกสารอ้างอิงบางหน่วยงานยังไม่เอื้อต่อการสืบค้น รวมทั้งการจัดหมายเลขอ้างอิงไม่เป็นระบบเดียวกันทุกหน่วยงาน
3. รูปแบบการเขียน SAR ไม่เป็นรูปแบบเดียวกันทุกหน่วยงาน และควรให้ประเมินบนระบบออนไลน์ควบคู่กับการตรวจเอกสาร
4. ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับทุกหน่วยงาน
5. ควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน ให้ชัดเจน เพราะหากไม่เป็นไปตามแผนจะได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอแนวทางในการแก้ไข หรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป
6. ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ขององค์กร พร้อมทั้งการดำเนินการจัดทำแผนเพื่อตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับการสัมภาษณ์

ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (ระดับหน่วยงานสนับสนุน)

ผู้รับการสัมภาษณ์ : ผู้บริหาร

ประเด็นการสัมภาษณ์ : ด้านการบริหารจัดการ

- ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ทั้งในเชิงของนโยบาย และงบประมาณงบประมาณดินและงบประมาณจากเงินรายได้
- การบริหารวิทยาเขตเป็นแบบ Center Base และแหล่งการเรียนรู้
- ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในการปรับปรุงสถานที่ เพื่อพัฒนานำไปสู่ความเป็นห้องสมุดอาเซียนตะวันออกการศึกษา
- ระบบออนไลน์มีการประสานงานกับสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนา ระบบ โดยมหาวิทยาลัยมีระบบ E-document, ข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานทำซึ่งได้รับความร่วมมือจาก สำนักส่งเสริมวิชาการ, ระบบ E-Personal พัฒนาเป็นฐานข้อมูลกลางพร้อมกับสังเคราะห์เป็น Decision making System
- มีระบบ CHE QA Online แต่ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร
- มีการนำระบบการ Scan ลายนิ้วมือมาใช้ แทนการลงลายมือชื่อเพื่อมาปฏิบัติงานตามระบบเดิมกับ บุคลากรสายสนับสนุน ตั้งแต่ปี 2552 แต่เนื่องจากเครื่อง Scan ลายนิ้วมือ มีปัญหาบ่อยครั้ง และ เลิกใช้ไปในปี 2554 ส่วนบุคลากรสายวิชาการไม่ได้ใช้วิธีดังกล่าวเนื่องจากบริบทการทำงานมีความแตกต่างกัน
- ให้การสนับสนุนการวิจัยเต็มที่ เช่น ด้านเวลาทำวิจัย บริการวิชาการ มีเครือข่าย และ Connection กับมหาวิทยาลัยอื่นที่ดี แต่ยังขาดการบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ บุคลากรสายสนับสนุน สามารถอำนวยความสะดวกได้ดี แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน และเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะที่จำเป็นในการดูแลรักษาความปลอดภัยระบบ เช่น เรื่องไวรัสต่าง ๆ อย่างไรก็ตามสำนักวิทยบริการฯ ได้ให้การสนับสนุนโดยการมอบโปรแกรมสแกนไวรัสที่มีลิขสิทธิ์ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้นำไปใช้
- มีการนำระบบบัญชี 3 มิติ ที่พัฒนามาเพื่อใช้แทนที่โปรแกรมข้างเผือก เป็นระบบที่ดี ซึ่งมี มหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ มาศึกษาดูงาน และเป็นโปรแกรมที่สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทั้งงาน การเงิน พัสดุ ของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ประเด็นการสัมภาษณ์ : ด้านปัญหาและอุปสรรค

- ปัญหารวมไม่เด่นชัด มีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ บางหน่วยงานควรแยก ส่วนงานออกจากกัน เนื่องจากลักษณะงานมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น วิชาศิลปศาสตร์, สถาบันภาษา, สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับการจัดสรรงบประมาณได้เฉพาะงบดำเนินการเท่านั้น
- บางหน่วยงานมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สมดุลระหว่างสัดส่วนของบุคลากรที่มีอยู่กับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนบุคลากรและผู้บริหารทั้งสิ้น 25 คน แต่ต้องดูแลนักศึกษาทั้งสิ้น 30,000 คน

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับมอบหมายภาระงานหรือโครงการอื่น ๆ ที่นอกเหนือ ความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น แต่มีบุคลากรที่ทำงานเท่าเดิม ซึ่งอาจทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากไม่ใช่งานในบริษัทที่มีความชำนาญ
- ขาดผู้เชี่ยวชาญโดยตรงด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยี
- บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้การทำงานล่าช้า เช่น การลงนามเอกสารด้านการเงิน ควรจะมีพนักงานชำนาญการที่สามารถลงนามอนุมัติเอกสารสำคัญด้านการเงินได้ในเอกสารเพิ่มเติม ขณะที่ในปัจจุบันกองคลังมีข้าราชการเพียง 1 คน ที่สามารถลงนามเอกสาร GFMS ดังนั้น จึงควรมีการมอบหมายภาระงานให้พนักงานทำหน้าที่ด้านการเงิน และการลงนามเอกสารของ GFMS เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
- มหาวิทยาลัยได้จ้างหน่วยงานภายนอกมาช่วยงาน เช่น การทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การดูแลอาคารสถานที่ และปัญหาที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญมาก มหาวิทยาลัยกำลังหาแนวทางในการแก้ไข
- 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก 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 | ผู้กักตี่ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รศ.ไพฑูรย์ | เวทการ | กรรมการ |
| ๓. รศ.อาคม | กาญจนประโชติ | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์สิริเลิศ | กระแสชัย | กรรมการ |
| ๕. ผศ.สุกัญญา | คำนวนสฤณี | กรรมการ |
| ๖. ผศ.เยาวภา | ตั้งชะศิลป์ | กรรมการ |
| ๗. คุณพยอมรัก | กันตियะ | 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. อาจารย์ธันตธา | กรพิทักษ์ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.กมลณัฐ | 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 ๒๔-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|---------------|---------|
| ๑. ผศ.ดร.ทัศนุพันธ์ | กุลสสถิตย์ | กรรมการ |
| ๒. ดร.สาคร | สร้อยสังวาลย์ | กรรมการ |

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ระหว่างวันที่ ๒๔-๓๐ 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