



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ประจำปีการศึกษา 2553

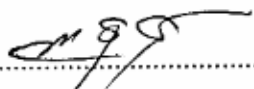
ระหว่างวันที่ 28 - 30 มิถุนายน พ.ศ.2554

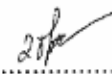
โดย คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน


- |                     |                     |                                |
|---------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1. คุณพงษ์จันทร์    | สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา | ประธานกรรมการ                  |
| 2. อาจารย์วชิราภรณ์ | ภัทโรวาสน์          | กรรมการ                        |
| 3. คุณโสภา          | สุทธิยุทธ์          | กรรมการ                        |
| 4. คุณสัมพันธ์นัช   | ไชยลังการ์          | กรรมการ                        |
| 5. คุณกัญชลี        | หมูฝั้น             | ผู้ช่วยกรรมการและ<br>เลขานุการ |


เสนอต่อ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

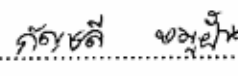
รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับคณะ และหน่วยงานสนับสนุน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.  ประธานกรรมการ  
(คุณพองจันทร์ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา)

2.  กรรมการ  
(อาจารย์วชิราภรณ์ กัทธโรวาสน์)

3.  กรรมการ  
(คุณโสภา สุธิยอุทธ์)

4.  กรรมการ  
(นายสัทธน์ชัย ไชยลังการ)

5.  เลขานุการ  
(นางกัญชลิ หมูฝืน)

**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 อุธยา	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์วชิราภรณ์	ภัทโรวาสน์	กรรมการ
3. คุณโสภา	สุทธิยุทธ์	กรรมการ
4. คุณสัมพันธ์นัช	ไชยลังการ์	กรรมการ
5. นางกัญชลี	หมุ่ฝัน	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 จุดอ่อนหรือข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา 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 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี ใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (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 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี ตามเกณฑ์การตรวจประเมินดังกล่าวในหัวข้อที่ 5 แล้ว พบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินงานครบถ้วนในทุกองค์ประกอบ โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

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	8		5	8		5	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			5.00			

จุดเด่น :

- 1 มีการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ" ทำให้หน่วยงานมีกระบวนการพัฒนาแผนที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

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 (✗)	
7.1 ภาวะผู้นำสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	5 ข้อ	7		5	6		4	✓		
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	3 ข้อ	5		5	4		4	✓		
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	3 ข้อ	5		5	5		5	✓		
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	4 ข้อ	6		5	6		5	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			4.50			

จุดเด่น :

- 1 มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะในการดูแลระบบ และมีการพัฒนาการใช้งานอยู่เสมอ
- 2 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการบริหารความเสี่ยง และมีการดำเนินการตามวงจรการทำงานอย่างเป็นระบบ

จุดควรพัฒนา :

- 1 มีการดำเนินงานแต่ขาดเอกสารอ้างอิง

ข้อเสนอแนะ :

- 1 ควรมีการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน พร้อมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
- 2 ควรมีการถอดองค์ความรู้ของตัวบุคคลเป็นคู่มือและเผยแพร่ให้บุคลากรนำมาปฏิบัติได้
- 3 ควรมีแผนการจัดการความรู้ แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
- 4 ควรมีการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานตาม SAR			ผลการดำเนินงานโดยผู้ประเมิน			การบรรลุเป้าหมาย		หมายเลขหรือเหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR
		ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	ระดับ/ข้อ	ร้อยละ (ตัวตั้ง/ตัวหาร=....)	คะแนน (1-5)	บรรลุ	ไม่บรรลุ	
								(✓)	(✗)	
8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	5 ข้อ	7		5	7		5	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			5.00			

จุดเด่น :

1 มีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ที่เป็นระบบและมีการดำเนินการอย่างครบวงจร

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	8		4	✓		
คะแนนเฉลี่ยผลประเมิน				5.00			4.00			

จุดควรพัฒนา :

- 1 เอกสารอ้างอิงไม่ตรง เช่น ภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ควรใส่แบบที่มหาวิทยาลัยใส่ตัวระบบ สกอ. ระบบมหาวิทยาลัย / ภายนอก, ระบบ สมศ. เป็นต้น
- 2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพให้สมบูรณ์
- 3 การนำผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ไปพัฒนา ปรับปรุงงาน และส่งผลให้แผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ ยังไม่ชัดเจนในการนำเสนอหลักฐาน
- 4 พัฒนาเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เพิ่มขึ้น
- 5 จัดทำเอกสาร / หลักฐานให้ตรงเกณฑ์การประเมินเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

ข้อเสนอแนะ

- 1 การกำหนดอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ควรจะกำหนดจากบทบาทหน้าที่ ภารกิจหลัก มากกว่ากำหนดจากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาตามเอกสารอ้างอิง
- 2 ควรใช้ระบบ IT พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานหรือทำวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3 จัดเอกสารหลักฐานให้ตรงกับเกณฑ์การประเมิน
- 4 ควรมีแนวปฏิบัติที่ดีหรือมีการทำวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 5 จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในสำนัก ก่อนรับการประเมินจากกรรมการของมหาวิทยาลัย
- 6 ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR Online)



ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการประเมินคุณภาพภายใน				หมายเหตุ (เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุไว้ใน SAR)
		ผลการดำเนินงาน		คะแนนประเมิน		
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
		ตัวหาร	(% หรือ สัดส่วน)			
ตัวบ่งชี้ 1.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	8	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 7.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	6	ข้อ	4	
ตัวบ่งชี้ 7.2	3 ข้อ	มีการดำเนินการ	4	ข้อ	4	
ตัวบ่งชี้ 7.3	3 ข้อ	มีการดำเนินการ	5	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 7.4	4 ข้อ	มีการดำเนินการ	6	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 8.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการ	7	ข้อ	5	
ตัวบ่งชี้ 9.1	6 ข้อ	มีการดำเนินการ	8	ข้อ	4	
ค่าคะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้					4.57	

ตาราง ป.2 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
7. การบริหารและการจัดการ	-	4.50	-	4.50	ระดับดี
8. การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.57	-	4.57	ระดับดีมาก
ผลการประเมิน	-	ระดับดีมาก	-		

ตาราง ป.3 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานการอุดมศึกษา	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต (4)	-	-	-	-	-
2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ อุดมศึกษา(34)					
ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของ การบริหารการอุดมศึกษา (16)	-	4.67	-	4.67	ระดับดีมาก
ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการ บริหารการอุดมศึกษา (18)	-	-	-	-	-
3. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนา สังคมฐานความรู้ฯ (2)	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.57	-	4.57	ระดับดีมาก
ผลการประเมิน	-	ระดับดีมาก	-		

ตาราง ป.4 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม	
1. ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	-	-	-	-	-
2. ด้านกระบวนการภายใน	-	4.60	-	3.60	ระดับดี
3. ด้านการเงิน	-	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
4. ด้านบุคลากรการเรียนรู้และ นวัตกรรม	-	4.00	-	4.00	ระดับดี
รวม	-	4.57	-	4.57	ระดับดีมาก
ผลการประเมิน	-	ระดับดีมาก	-	ระดับดี มาก	

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	-	4.50	-	4.50	ระดับดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 1	-	4.57	-	4.57	ระดับดีมาก
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา					
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-	-
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	-	-	-
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 2	-	-	-	-	-
รวม	-	4.57	-	4.57	ระดับดีมาก
ผลการประเมิน	-	ระดับดีมาก	-	ระดับดีมาก	

## 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 และควรให้ประเมินบนระบบออนไลน์ ควบคู่กับการตรวจเอกสาร
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 และงบประมาณบนแผ่นดินและงบประมาณจากเงินรายได้
- การบริหารวิทยาเขตเป็นแบบ Center Base และแหล่งการเรียนรู้
- ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในการปรับปรุงสถานที่ เพื่อพัฒนานำไปสู่ความเป็นห้องสมุดอาเซียนตะวันออกการศึกษา
- ระบบออนไลน์มีการประสานงานกับสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนา ระบบ โดยมหาวิทยาลัยมีระบบ E-document, ข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานซึ่งได้รับความร่วมมือจาก 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 ส่วนบุคลากรสายวิชาการไม่ได้ใช้วิธีดังกล่าวเนื่องจากบริบทการทำงานมีความ แตกต่างกัน
- ให้การสนับสนุนการวิจัยเต็มที่ เช่น ด้านเวลาทำวิจัย บริการวิชาการ มีเครือข่าย และ Connection กับมหาวิทยาลัยอื่นที่ดี แต่ยังคงขาดการบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ บุคลากรสาย สนับสนุน 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 วิเทศสัมพันธ์, สถาบันภาษา, สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับการจัดสรรงบประมาณได้เฉพาะงบดำเนินงานเท่านั้น
- บางหน่วยงานมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สมดุลระหว่างสัดส่วนของบุคลากรที่มีอยู่กับปริมาณงานที่ ต้องรับผิดชอบ เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนบุคลากรและผู้บริหารทั้งสิ้น 25 คน แต่ต้องดูแลนักศึกษาทั้งสิ้น 30,000 คน

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับมอบหมายภาระงานหรือโครงการอื่น ๆ ที่นอกเหนือ ความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น แต่มีบุคลากรที่ทำงานเท่าเดิม ซึ่งอาจทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากไม่ใช่งานในบริบทที่มีความชำนาญ
- ขาดผู้เชี่ยวชาญโดยตรงด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยี
- บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้การทำงานล่าช้า เช่น การลงนามเอกสารด้านการเงิน ควรมีพนักงานชำนาญการที่สามารถลงนามอนุมัติเอกสารสำคัญด้านการเงินได้ในเอกสารเพิ่มเติม ขณะที่ในปัจจุบันกองคลังมีข้าราชการเพียง 1 คน ที่สามารถลงนามเอกสาร GFMSI ดังนั้น จึงควรมีการมอบหมายภาระงานให้พนักงานทำหน้าที่ด้านการเงิน และการลงนามเอกสารของ GFMSI 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. ๑๔๔๔/๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติระบุให้สถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันทุกปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก เพื่อสนองนโยบายการศึกษาแห่งชาติ จึงดำเนินการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ วันที่ ๒๔-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ ดังนี้

คณะกรรมการ ชุดที่ ๑ ประกอบด้วย

๑. รศ.วันชัย	ผู้ภักดี	ประธานกรรมการ
๒. รศ.ไพฑูริย์	เวทการ	กรรมการ
๓. รศ.อาดม	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 ๒๔-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

คณะกรรมการ ชุดที่ ๒ ประกอบด้วย

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

โดยดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายใน วิทยาลัยนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย และวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่  
๒๔-๓๐ 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 ๒๔-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิด  
ผลดีแก่ทางมหาวิทยาลัยต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ๑๕๓๖ / ๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับคณะ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

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

- |                      |               |         |
|----------------------|---------------|---------|
| ๑. ผศ.ดร.ทัศนุพันธุ์ | กฤษลลิตย์     | 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

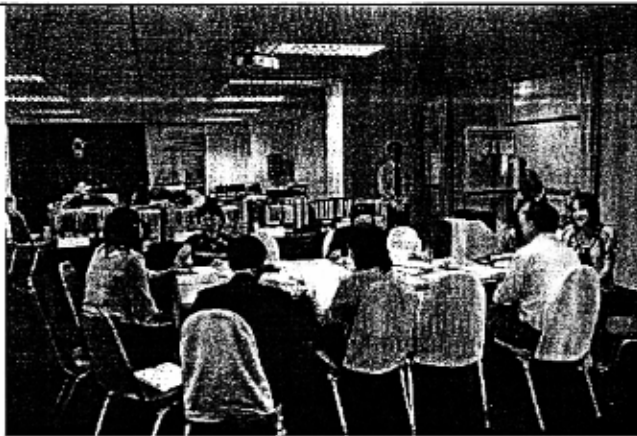


คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน  
พร้อมสัมภาษณ์หน่วยงานเพิ่มเติม



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



พิธีการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



พิธีการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



พิธีการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



พิธีการมอบของที่ระลึกแก่ คณะผู้ประเมิน



คณะผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน