



คู่มือการประกันคุณภาพภายใน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

พ.ศ.2562

## คำนำ

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ และสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานตามพันธกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ หรือจุดเน้นในการจัดตั้งหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งได้บูรณาเกณฑ์การประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ตลอดจนให้หน่วยงานเล็งเห็นความเชื่อมโยงการดำเนินงานของหน่วยงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2562 ขึ้น เพื่อเผยแพร่ สื่อสารความเข้าใจแก่ หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้องอันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เข้าใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานรับผิดชอบในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและมีคุณภาพ สำหรับคู่มือฉบับนี้จะใช้ในการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เป็นต้นไป

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา  
กรกฎาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน	1
บทที่ 2 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน	6
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน	7
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	7
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)	13
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	14
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	16
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา	17
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	19
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัยให้ได้รับทุนวิจัย	20
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของจำนวนนักวิจัยให้ได้รับทุนวิจัย	21
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และศาสตร์พระราชา	23
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	25
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในดารตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	26
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	28
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	30
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย	32
ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	33
บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	34

## บทที่ 1 : กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งยึดหลักการดำเนินงานภายใต้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้พัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

**รูปแบบที่ 1** ระบบประกันคุณภาพระดับสถาบัน

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

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

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ และส่งผลต่อประเทศชาติสืบต่อไป

### 2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

- 2.1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.2) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)
- 2.3) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552
- 2.4) กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561
- 2.5) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561
- 2.6) พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562
- 2.7) ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการนำมาตรฐานการอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ พ.ศ.2561

### 3. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป

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

C/S (Check/Study) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อเสร็จสิ้นปีงบประมาณ

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

### 4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพภายใน โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

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

หน่วยงานสนับสนุน 5 หน่วยงาน ได้แก่

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

#### 4.1 การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน

##### การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน

กิจกรรมดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.2562												ปีงบประมาณ พ.ศ.2563	
	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) และนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณถัดไป (P)														↔

## 4.2 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ตามผลการดำเนินงานรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยทุก หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายนของปีที่ประเมิน

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

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

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

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประเมิน ฯ อย่างน้อย 1 คน โดยเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบ ด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

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

6. หน่วยงานรับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ

7. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพ ภายในของทุกหน่วยงาน รายงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 2 สัปดาห์

8. ทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)

## 4.3 แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละ หน่วยงานคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งมายังสำนักงานมาตรฐานฯ เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

#### 4.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

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

หน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

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

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



## บทที่ 2 : ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินดังนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุนภายใน
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)</b>			
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
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (11 ตัวบ่งชี้)</b>			<b>เฉพาะหน่วยงาน</b>
2.1	แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา	กระบวนการ	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
2.2	ผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	ผลลัพธ์	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
2.3	ส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัยให้ได้รับทุนวิจัย	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.4	ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.5	โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา	ผลลัพธ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา
2.6	ระบบสารสนเทศด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	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 และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

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

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน )

## เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน
3. มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2
6. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
7. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น 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

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

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การขึ้นนำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

#### หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

## วิธีการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$\text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\sum x_i n_i}{\sum n_i}$$

$x_i$  = คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่  $i$  (คะแนนเต็ม 5)  
หรือ ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรม ที่  $i$

$n_i$  = จำนวนคนที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่  $i$  หรือตอบแบบสอบถามโครงการ/กิจกรรมที่  $i$

$i$  = 1 ถึง  $p$

$p$  = จำนวนครั้งที่สำรวจความพึงพอใจ หรือจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

**หมายเหตุ** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ  
หรือไม่น้อยกว่า 100 คนต่อปี

หน่วยงานสนับสนุน ประเมินผลการดำเนินงานปีงบประมาณ และนำผลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์กับ  
ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

### ตัวอย่าง การคำนวณสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง

สำนัก/กอง .....ปีงบประมาณ .....ได้จัดกิจกรรม/โครงการให้บริการ  
จำนวน 5 โครงการ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

กิจกรรม/โครงการที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.85	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.15	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.30	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

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

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.06

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)

### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

#### เกณฑ์มาตรฐาน

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

#### เกณฑ์การประเมิน

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

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการจัดการความรู้ที่แสดงการกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
2. โครงการ/กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเอกสารเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
3. เอกสารการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
4. เอกสารหลักฐานการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง



## ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)

### ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

#### เกณฑ์มาตรฐาน

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

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

## เกณฑ์การประเมิน

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

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

**บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

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

#### เกณฑ์การประเมิน

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

#### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

## องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : แหล่งเรียนรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา

(เฉพาะสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

#### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ล้านนาและเอกสารโบราณ โดยมีพันธกิจส่งเสริมการอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานและเผยแพร่ สนับสนุนการบูรณาการ งานเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา กกับการเรียนการสอนและกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้เป็นไปตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ รวมทั้งเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม ล้านนาและเอกสารโบราณ ตลอดจนสนับสนุน ส่งเสริม ภูมิปัญญาล้านนา

แหล่งเรียนรู้ด้านงานเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา คือ เป็นแหล่งที่จัดเก็บข้อมูล ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มีการ ให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งนี้ข้อมูลที่เผยแพร่ได้สร้าง ประโยชน์ทางการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ ผ่านรูปแบบการจัดกิจกรรมและสื่อเผยแพร่ที่หลากหลาย ช่องทาง

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา
2. มีการจัดการข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ทั้งในรูปแบบเอกสารและการออนไลน์บนเว็บไซต์
3. แหล่งเรียนรู้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลของแหล่งเรียนรู้กับการเรียนการสอน หรือกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนาเพิ่มขึ้น
4. มีผลการดำเนินงานที่ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการได้รับความรู้ เกิดการเรียนรู้และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการสืบทอด สืบสานศิลปวัฒนธรรม
5. แหล่งเรียนรู้สามารถนำข้อมูลด้านเอกสารโบราณและศิลปวัฒนธรรมล้านนา ไปพัฒนา ต่อยอด เพื่อสร้างองค์ความรู้/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

#### นิยามศัพท์

**ศิลปะ** หมายถึง ความงาม คุณค่าของความงามคือการสร้างสรรค์ เป็นสุนทรียภาพ หรือการสร้างอารมณ์ต่าง ๆ โดยศิลปะจะรวมไปถึงงานในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น งานเขียน บทกวี การเต้นรำ การแสดงดนตรี งานประติมากรรม ภาพวาด-ภาพเขียน ที่นับเป็นศาสตร์ที่มีประวัติมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่มนุษย์เกิดขึ้น

**วัฒนธรรม** หมายถึง รูปแบบของกิจกรรมมีความเด่นชัด และมีความสำคัญ วิธีการดำเนินชีวิต วัฒนธรรมสามารถแสดงออกทางดนตรี วรรณกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม การละครและภาพยนตร์ บางครั้งอาจว่าด้วยการบริโภค ความสัมพันธ์ทางสังคม แนวทางการปฏิบัติ การหลอมรวมอยู่ด้วยกัน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนนที่ได้ในระดับสถาบันเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนผลการประเมินผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรมไทยของทุกคณะ วิทยาลัย

#### สูตรการคำนวณ

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{คะแนนผลการประเมินผลลัพธ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรมไทยรวมทุกคณะ}}{\text{จำนวนคณะ วิทยาลัยทั้งหมดในสถาบัน}}$$

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัย (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการส่งเสริมสนับสนุนให้นักวิจัยที่ได้รับสนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณ กองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และทุนจากงบประมาณแผ่นดินนำผลงานวิจัยไปเผยแพร่ ตามสัญญาฉบับแรก ภายในระยะเวลา 1 ปี หลังจากส่งรายงานฉบับสมบูรณ์เสร็จแล้ว เพื่อให้ผลงานวิจัยเป็น ประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

มีผลงานวิจัยที่ได้รับทุนภายในมหาวิทยาลัยได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ กพอ. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของโครงการที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยในปีงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทุน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ร้อยละ 40-49	มีการดำเนินการ ร้อยละ 50-59	มีการดำเนินการ ร้อยละ 60-69	มีการดำเนินการ ร้อยละ 70-79	มีการดำเนินการ ร้อยละ 80 ขึ้นไป

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของจำนวนนักวิจัยรุ่นใหม่ (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการเขียนโครงการวิจัยเพื่อเสนอขอทุนวิจัยจากแหล่งงบประมาณภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งมี กองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สนับสนุนการให้ทุนแก่นักวิจัยรุ่นใหม่ในทุกปี เพื่อส่งเสริม ผลักดันให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอทุนวิจัยเพิ่มขึ้น

นักวิจัยรุ่นใหม่ หมายถึง อาจารย์ประจำหรือบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยไม่เกิน 5 ปี

#### เกณฑ์มาตรฐาน

มีนักวิจัยรุ่นใหม่ที่ได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวน นักวิจัยที่ยื่นขอทุน

#### เกณฑ์การประเมิน

โดยการแปลงค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอก มหาวิทยาลัยของนักวิจัยรุ่นใหม่ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 ดังนี้

ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยของ นักวิจัยรุ่นใหม่ ที่กำหนดไว้ให้คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 10 ขึ้นไป

#### สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย ของนักวิจัยรุ่นใหม่

$$\frac{\text{ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยของนักวิจัยรุ่นใหม่}}{\text{นักวิจัยทั้งหมดที่ได้รับทุนวิจัย}} \times 100$$

2. แปลงจำนวนร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนน =

$$\frac{\text{ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยของนักวิจัยรุ่นใหม่}}{\text{ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิจัยได้รับทุนภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยของนักวิจัยรุ่นใหม่ ที่กำหนดไว้ให้คะแนนเต็ม 5}} \times 5$$



## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ร้อยละ 0-2.49	มีการดำเนินการ ร้อยละ 2.50-4.99	มีการดำเนินการ ร้อยละ 5.0-7.49	มีการดำเนินการ ร้อยละ 7.5-9.9	มีการดำเนินการ ร้อยละ 10 ขึ้นไป

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 โครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและ ศาสตร์พระราชา (เฉพาะสถาบันวิจัยและพัฒนา)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ดำเนินงานบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและศาสตร์พระราชา ตามพันธกิจและศักยภาพของมหาวิทยาลัยโดยกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงกำหนดเวลา ในการดำเนินการทุกชั้นตอนอย่างเป็นรูปธรรม 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. ร้อยละสะสมของจำนวนหมู่บ้านและ/หรือจำนวนโรงเรียน ในพื้นที่เป้าหมายได้มีการดำเนินโครงการบริการวิชาการฯ อย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มขึ้น

$$\text{ร้อยละสะสม} = \frac{(\text{จำนวนหมู่บ้าน/โรงเรียนปีที่ 1} + \text{จำนวนหมู่บ้าน/โรงเรียนปีที่ 2} + \text{จำนวนหมู่บ้าน/โรงเรียนปีที่ n})}{\text{จำนวนหมู่บ้าน โรงเรียนทั้งหมดในพื้นที่บริการที่กำหนดเป็นพื้นที่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย}} \times 100$$

4. มีภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคมร่วมดำเนินการในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ต้องมีหน่วยงานอื่นเข้าร่วมในกิจกรรมเทียบกับจำนวนโครงการทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5

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

5. จำนวนสะสมที่เพิ่มขึ้นของหมู่บ้านและ/หรือโรงเรียนที่ได้รับการบริการวิชาการฯ จากมหาวิทยาลัย อย่างน้อย 1 แห่ง มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามตัวชี้วัดของการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ของมหาวิทาลัยราชภัฏ อาทิเช่น ร้อยละของหมู่บ้านที่มีดัชนีชี้วัดความสุขมวลรวมชุมชนเพิ่มขึ้น อัตราการอ่านออกเขียนได้ของประชากร อัตราการเพิ่มขึ้นของครัวเรือน 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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการสร้างนักวิจัยใหม่ 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
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 2	มีการดำเนินการ ข้อ 3	มีการดำเนินการ ข้อ 4	มีการดำเนินการ ข้อ 5

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) (เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

สูตรการคำนวณ

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

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

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

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

## ผลการดำเนินงาน

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

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

## ผลการประเมิน

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

เกณฑ์การประเมิน : ใช้เทียบค่าคะแนนร้อยละ 90 เท่ากับ 5 คะแนน

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการติดต่อกลับผู้ขอรับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด  
(เฉพาะสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

สูตรการคำนวณ

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

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

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

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

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนาตัวชี้วัดงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับความยาก-ง่าย ของงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

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

หมายเหตุ : 1 วันทำการ เท่ากับ 8 ชั่วโมง ไม่นับวันหยุดราชการ

เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

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

หมายเหตุ : นำผลของข้อที่ (6) มาเทียบคะแนนจากเกณฑ์การประเมิน

#### ผลการประเมิน

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

เกณฑ์การประเมิน : ใช้เทียบค่าคะแนนร้อยละ 90 เท่ากับ 5 คะแนน

#### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

รายงานจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) เป็นรายงานเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ



## 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 งานรับนักศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารงานทั่วไป
3. มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศ เพื่อการศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลในข้อที่ 1
4. มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทางติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผลมาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลในข้อที่ 1
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 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

งานสำนักหอสมุด ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิต เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายและทันสมัยในการสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น ด้วยการดำเนินงานตามระบบและกลไกด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด
2. มีตัวบ่งชี้ของแผนบริการสารสนเทศและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน
3. มีการดำเนินงานตามแผนบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประเมินการดำเนินงานตามแผน
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนและรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนางานในปีถัดไป

#### 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

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (เฉพาะสำนักหอสมุด)

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่สำคัญของสำนักหอสมุด คือ การให้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ 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	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
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		×/✓	...
<b>คะแนนเฉลี่ยตัวบ่งชี้รวม</b>					.....
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	.....ข้อ	.....ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ .....	ร้อยละ.....	.....	ร้อยละ.....	×/✓	...
		.....			
<b>คะแนนเฉลี่ยตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน</b>					...
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้</b>					...

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

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

## คณะผู้จัดทำ

### ที่ปรึกษา :

รศ.ดร.ประพันธ์	ธรรมไชย	อธิการบดี
ผศ.ดร.กัลทิมา	พิชัย	รองอธิการบดี
อาจารย์ ดร.ศิริมาศ	โกศลย์พิพัฒน์	ผู้ช่วยอธิการบดี

### คณะทำงาน :

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา  
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล  
ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด  
ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

### เนื้อหา / รวบรวมข้อมูล / เรียบเรียง :

นางสาวสุชาภัสร์      กันตียะ      นักวิชาการศึกษา

### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา  
ชั้น 6 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่