



รายงานผล

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564

เสนอต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร โดยคณะกรรมการ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของ
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564
วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ตามรายองค์ประกอบ

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เข้ารับการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 2 องค์ประกอบ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ซึ่งในปีงบประมาณ 2564

มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เท่ากับ 4.95 คะแนน การดำเนินงานอยู่ในระดับ ดีมาก ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	ประเมินตนเอง	ผลคะแนนกรมการ	ผลการประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ คะแนนประเมินตนเอง	4.95	4.95	ดีมาก
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	5	5	ดีมาก
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.88	4.89	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.81	4.81	ดีมาก
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	5	5	ดีมาก
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5	5	ดีมาก
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5	5	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ คะแนนประเมินตนเอง	5.00	5.00	ดีมาก
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	5	5	ดีมาก
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	5	ดีมาก
ผลการประเมินเฉพาะองค์ประกอบที่ 1	4.95	4.95	ดีมาก

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. ตัวบ่งชี้รวมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	-	5.00	4.85	4.95
2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)				
	-	-	5.00	5.00

ตารางที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	คะแนน	ผลประเมิน
องค์ประกอบที่ 1. ตัวบ่งชี้รวมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	-	4.89	4.89	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	4.81	4.81	ดีมาก
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
รวม	-	5.00	4.85	4.95	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดค่าคะแนน)					
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	-	-	5.00	5.00	ดีมาก
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	5.00	5.00	ดีมาก

ชื่อหน่วยงาน

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ประวัติหน่วยงาน

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาอดีตเคยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ ต่อมาได้แบ่งส่วนราชการและจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบกับความในมาตรา 18 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการประชุมครั้งที่ 8/2558 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 และได้ประกาศ ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558 ให้มีการจัดตั้งสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เป็นส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า **Office of Digital for Education**

ในปัจจุบันการแบ่งงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา อาศัยตามประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ได้มีการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ (Mission)

- พัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานระดับสากล
- พัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
- ส่งเสริมศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่น
- พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ส่งเสริม สนับสนุนองค์กรให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์ (Objective)

- เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลให้ตอบสนองนโยบายและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ

- การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการและการเรียนรู้
 3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และให้บริการวิชาการแก่สังคม
ตลอดจนสร้างเครือข่ายดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วิธีการประเมิน

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ให้หน่วยงานทราบจุดแข็งจุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินงาน

1. คณะกรรมการฯ ประชุมวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ก่อนดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน (อ้างอิงภาคผนวก ก รายงานการประชุมวางแผนการตรวจประเมิน)
เพื่อจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ คุณภาพ
2. คณะกรรมการฯ ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน พร้อมกับสัมภาษณ์ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ
4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้แทนบุคลากร และข้อมูล จากสื่ออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
5. คณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรส่งความเห็นเพิ่มเติม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานกรรมการตรวจประเมินฯ โดยตรง
6. คณะกรรมการฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
7. คณะกรรมการฯ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่มีความเห็นแตกต่างกับ ผลการประเมิน
8. คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินคุณภาพฯ เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามรายงานฉบับนี้ของ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา คณะกรรมการฯ จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

0.00 – 1.49 การดำเนินงาน ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51 – 2.49 การดำเนินงาน ต้องปรับปรุง

2.51 – 3.49 การดำเนินงาน ระดับพอใช้

3.51 – 4.49 การดำเนินงาน ระดับดี

4.51 – 5.00 การดำเนินงาน ระดับดีมาก

ตาราง ส.1 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	เป้าหมาย	ร้อยละ หรือ ข้อ	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)	คะแนนประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ				
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	8 ข้อ		8 ข้อ	
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	4.75		$(44/45) \times 100 = 97.78$	
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.30		4.81	
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	6 ข้อ		6 ข้อ	
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	7 ข้อ		7 ข้อ	
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	7 ข้อ		7 ข้อ	
คะแนนเฉลี่ย				4.95
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ				
2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	4 คะแนน		5 คะแนน	
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	4 คะแนน		5 คะแนน	
คะแนนเฉลี่ย				5.00
ผลการประเมินจากกรรมการ				4.95

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตามรายงานองค์ประกอบคุณภาพ

ด้านประสิทธิภาพ

จุดแข็ง:

1. มีการพัฒนาแผนและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อตอบสนองนโยบายในการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยโดยมีการเพิ่มค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่มีความท้าทายและมีแนวโน้มของการยกระดับคุณภาพที่ดีขึ้น 2. ผลความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี 3. ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์และทัศนคติในการทำงานที่ดีส่งผลทำให้การบริหารจัดการภายในหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บและการรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของระดับหน่วยงานสนับสนุน ในรูปแบบดิจิทัล (E-sar) ทำให้ง่าย สะดวกในการทำงาน 5. มีการพัฒนาระบบประเมินผลความพึงพอใจผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) ครอบคลุมงานบริการตามพันธกิจของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 6. สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีการสำรวจความต้องการอบรม จัดทำแผนการอบรมและติดตามประมวผลได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งได้มีการเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการโดยการจัดทำเป็นคู่มือและการตีพิมพ์บทความ 7. การใช้ระบบการจัดการความรู้(km) โดยใช้ชื่อ ระบบ คุณเอื้อ เป็นการกำหนดตัวบุคคล (ภายใต้ชื่อ คุณอำนวย คุณลิขิต คุณกิจ คุณประสาน คุณวิศาสตร์) ในการดำเนินงานตามระบบอย่างชัดเจนและมีการเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้

จุดที่ควรพัฒนา

ด้านคุณภาพ

จุดแข็ง:

1.

มีการพัฒนางานวิจัยและแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาแก่บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีการเผยแพร่ให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2.

บุคลากรในสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

มีการทำวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่บทความลงในวารสารที่อยู่ในศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI กลุ่ม 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับฐานข้อมูลผู้ใช้ระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

จุดที่ควรพัฒนา

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย 2. การเขียนจุดแข็งของหน่วยงานในรายงานการประเมินตนเอง

ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่นจริงๆ ของหน่วยงาน 3. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายจะต้องมีการกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข

หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม 4.

ควรมีการระบุหรือกำหนดเป้าหมายในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจน

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 5.

ควรมีประกาศใช้แผนบริหารความเสี่ยง ดำเนินงานตามแผน

และกำกับติดตามประเมินผลของแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ลำดับแรกในทุกปี

โดยไม่นำประเด็นปัญหามาวิเคราะห์เป็นประเด็นความเสี่ยง