

แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการประเมินการประกันคุณภาพในปีงบประมาณ 2564 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดทำวิธีปฏิบัติของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ยังคงมาตรฐานในการดำเนินงานดังตาราง และจะนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก	ว่าที่ร้อยตรีอานนท์ มะโนเมือง	ผศ.ดร.กัลยา ใจรัักษ์	1. แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2565-2569 จำนวน 1 ฉบับ 2. แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ	แนวทางการบริหารงานสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน 2. กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัย	น.ส.นันทาวดี คุณศิลป์	ผศ.ดร.กัลยา ใจรัักษ์	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติการประจำปี บรรลุเป้าหมายร้อยละ 80	สำนักดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ บรรลุเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
<p>1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	<p>1. จัดทำกลยุทธ์เพิ่มจำนวนผู้ขอใช้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาผ่าน ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ</p> <p>2. เพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจให้สอดคล้องกับช่องทางการขอรับบริการที่นอกเหนือจาก ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ</p> <p>3. ติดตามผลการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาผ่าน ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ</p> <p>4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2 ครั้ง/ปี (รอบ 6 เดือน) เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปรับปรุงการบริการและเพิ่มความพึงพอใจ</p>	<p>น.ส.รุ่งทิwa กิตติยงกุล</p>	<p>นายมารุต เปี่ยมเกตุ</p>	<p>1. มีจำนวนผู้ขอใช้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ไม่น้อยกว่า 100 คน/ปี</p> <p>2. มีการติดตามผลการให้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาผ่าน ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</p> <p>3. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไม่น้อยกว่า 4.30</p>	<p>1. จำนวนผู้ใช้บริการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ไม่น้อยกว่า 100 คน/ปี</p> <p>2. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ไม่น้อยกว่า 4.30</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก ดิจิทัลเพื่อการศึกษา 2. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหาประเด็นในการจัดการความรู้ รวมถึงหาข้อสรุป แหล่งความรู้ และวิธีการได้มาซึ่งความรู้ 3. ดำเนินการตามวิธีการได้มาซึ่งความรู้ในข้อที่ 2 4. สังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ และรวบรวม อย่างเป็นระบบ 5. จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีจากการสังเคราะห์ องค์ความรู้ที่ได้จากขั้นตอนที่ 4 6. นำวิธีการปฏิบัติลงสู่การปฏิบัติจริง พร้อมทั้ง วัตถุประสงค์ 7. สรุปประเด็นการเรียนรู้ร่วมกัน 8. เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น นำไปใช้ 	น.ส.จริยา หมั่นแก้ว	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	<ol style="list-style-type: none"> 1.ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 แนวปฏิบัติ 2.เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย 	<ol style="list-style-type: none"> 1.สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้แนวปฏิบัติ ที่ดีในการดำเนินงานที่ผ่านจากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ 2.บุคลากรในสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
<p>1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและบุคลากรทุกคนร่วมเป็นคณะกรรมการ 2. ทบทวน (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง เพื่อนำเอาข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินการประกันคุณภาพมาปรับปรุง (การวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงที่ตรงจุด) และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ และเกณฑ์ COSO 3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 4. ติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ อย่างน้อย 1 ครั้ง 5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ และรายงานต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักฯ 6. รายงานผลบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักฯ ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย 	<p>น.ส. รุ่งทิภา กิตติยกุล</p>	<p>อ.ดร.พิทิวาลย์ ต๊ะการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. คำสั่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 2. แผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 1 เล่ม 3. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 1 ฉบับ 	<p>สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาดำเนินงานด้านความเสี่ยงและควบคุมภายในตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ และเกณฑ์ COSO และสามารถลดระดับประเด็นความเสี่ยงจาก ยอมรับไม่ได้ เป็น ยอมรับได้ อย่างน้อย 1 ประเด็น</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
	7. นำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณถัดไป				
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	<p>1. สำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งรวมถึงความต้องการในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p> <p>2. นำเสนอแผนความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรแก่ผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>3. จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2565 พร้อมกำหนด KPI เช่น จำนวนบุคลากรไปพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ปี 2565</p> <p>4. ประชุมชี้แจงให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการไปพัฒนาตนเอง และแบบฟอร์มรายงานการไปพัฒนาตนเอง</p> <p>5. จัดประชุมเพื่อกำกับ ติดตามให้บุคลากรไปพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>6. เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนประเมินค่างานเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการเขียนโครงร่างวิจัยเพื่อขอทุนมหาวิทยาลัยเพื่อเข้า</p>	น.ส.จรรยา หมั่นแก้ว	อ.ดร.ทิวาวลัย ต๊ะการ	<p>1. แบบสำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 1 ฉบับ</p> <p>2. แผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 1 แผน</p> <p>3. จำนวนบุคลากรที่ไปพัฒนาตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p> <p>4. จำนวนการเขียนประเมินค่างาน หรือจำนวนโครงร่างวิจัยหรือจำนวนคู่มือ หรือจำนวนผลงานการวิเคราะห์สังเคราะห์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10</p>	<p>บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาไปพัฒนาตนเองในหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมทั้งเกิดความรู้ในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)					
	<p>สู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และจัดอบรมการเขียนประเมิน ค่างาน การทำผลงานด้านการวิเคราะห์ และ สังเคราะห์ หรือ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับ บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>7. ประเมินผลการไปพัฒนาบุคลากรของสำนัก ดิจิทัลตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี งบประมาณ 2565</p> <p>8. นำผลการประเมินรายงานให้แก่คณะกรรมการ บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>9. นำข้อเสนอแนะของผู้บริหาร มาวางแผนในการ ปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อ การศึกษาในปีงบประมาณถัดไป</p>				

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (2 ตัวบ่งชี้)					
<p>2.7 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับ ผู้รับบริการ (Response Time)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2565 2. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มช่องทางในการเก็บข้อมูลการให้บริการ ร่วมกับระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) 3. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแผนการดำเนินงาน 4. รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับ ผู้รับบริการ (Response Time) ให้แก่ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 5. นำข้อเสนอแนะมาวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป 	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ช่องทางในการเก็บข้อมูลการให้บริการ 2. ผลสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองที่ใช้เวลา ≤ 8 ชั่วโมง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มากกว่า 1 ช่องทาง 2. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

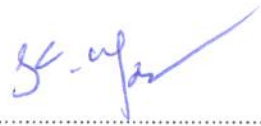
องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (2 ตัวบ่งชี้)					
2.8 ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2565 2. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มช่องทางในการเก็บข้อมูลการให้บริการ ร่วมกับระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ (Monitoring and Evaluation System : MES) 3. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแผนการดำเนินงาน 4. รายงานผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แก่ผู้บริหารของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 5. นำข้อเสนอแนะมาวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป 	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ช่องทางในการเก็บข้อมูลการให้บริการ 2. ผลสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มากกว่า 1 ช่องทาง 2. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์ ดร.ทิวาลัย ตะการ)
รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์)
รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ผู้ตรวจสอบและอนุมัติแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์อานาจ โกวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา