

## แผนยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผลการประเมินการประกันคุณภาพในปีงบประมาณ 2562 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดทำวิธีปฏิบัติของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ยังคงมาตรฐานในการดำเนินงานดังตาราง และจะนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)</b>					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก	น.ส.เสฏฐพร เสทชะยะ	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	1. แผนยุทธศาสตร์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564-2568 จำนวน 1 ฉบับ 2. แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ	แนวทางการบริหารงานสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน 2. กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัย	น.ส.นันทาวดี คุณศิลป์	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติการประจำปีบรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 80	สำนักดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ บรรลุเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. ทบทวน(ร่าง)แผนการให้บริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 2. จัดทำแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 3. ดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 4. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัล	น.ส.รุ่งทิวา กิตติยกุล	นายมารุต เปี่ยมเกต	1.แผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 จำนวน 1 แผน 2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปี 2563 จำนวน 1 ฉบับ	ผู้รับบริการของสำนักฯมีความพึงพอใจในบริการ ไม่น้อยกว่า 3.5

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	<p>เพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p> <p>5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริการ สำนักคิศจิตัล เพื่อการศึกษา ประจำปี 2563</p>				
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักคิศจิตัล เพื่อการศึกษา</li> <li>2. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหาประเด็นในการจัดการความรู้ รวมถึงหาข้อสรุป แหล่งความรู้ และวิธีการได้มาซึ่งความรู้</li> <li>3. ดำเนินการตามวิธีการได้มาซึ่งความรู้ในข้อที่ 2</li> <li>4. สังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ และรวบรวม อย่างเป็นระบบ</li> <li>5. จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีจากการสังเคราะห์ องค์ความรู้ที่ได้จากขั้นตอนที่ 4</li> <li>6. นำวิธีการปฏิบัติลงสู่การปฏิบัติจริง พร้อมทั้งวัดผล</li> <li>7. สรุปประเด็นการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>8. เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่นนำไปใช้</li> </ol>	น.ส.จริยา หมั่นแก้ว	ผศ.ดร.กัลยา ใจรักษ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 แนวปฏิบัติ</li> <li>2. เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีไป ยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักฯได้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานที่ผ่านจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ</li> <li>2. บุคลากรในสำนักฯเกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ใน การปฏิบัติงานได้</li> </ol>
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน</li> <li>2. ทบทวน (ร่าง) แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> <li>3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน</li> <li>4. ติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง</li> </ol>	น.ส.รุ่งทิวา กิตติยกุล	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ตะการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> <li>2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</li> </ol>	<p>สำนักคิศจิตัล เพื่อการศึกษา สามารถดำเนินงานตามการจัดการความเสี่ยง อย่างน้อยร้อยละ 80 ของแผนการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด และสามารถจัดการความเสี่ยงให้ลดน้อยลง อย่างน้อย 1 เรื่อง</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	<p>ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>5. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2563</p>				
<p>1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>1.สำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งรวมถึงความต้องการในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p> <p>2.นำเสนอแผนความต้องการไปพัฒนาตนเองของบุคลากรแก่ผู้บริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p> <p>3.จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 พร้อมกำหนด KPI เช่น จำนวนบุคลากรไปพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ปี 2563</p> <p>4.ประชุมชี้แจงให้บุคลากรของสำนักดิจิทัลให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการพัฒนาตนเอง และแบบฟอร์มรายงานการพัฒนาตนเอง</p> <p>5.จัดประชุมเพื่อกำกับ ติดตามให้บุคลากรไปพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>6.เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงร่างวิจัยเพื่อขอทุนมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และจัดอบรมการทำผลงานด้านการวิเคราะห์ และ สังเคราะห์ หรือ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรของสำนักฯ</p> <p>7.ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>8.นำผลการประเมินรายงานให้แก่คณะกรรมการบริหารสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา</p>	<p>น.ส.พรรณนิภา ดวงโย</p>	<p>อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ</p>	<p>1.แบบสำรวจความต้องการไปพัฒนาตนเองของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1 ฉบับ</p> <p>2.แผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1 แผน</p> <p>3.จำนวนบุคลากรที่ไปพัฒนาตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p> <p>4.จำนวนโครงร่างวิจัยหรือจำนวนคู่มือ หรือจำนวนผลงานการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35</p>	<p>บุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาไปพัฒนาตนเองในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมทั้งเกิดความรู้ในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งให้สูงขึ้น</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
	9. นำข้อเสนอแนะของผู้บริหาร มาวางแผนในการปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาในบึงบรมาณถัดไป				
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (2 ตัวบ่งชี้)</b>					
2.7 ความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time)	<p>1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)</p> <p>2. จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนา ตลอดจนทดสอบติดตั้ง อบรมการใช้งานระบบ MES</p> <p>3. นำระบบ MES มาใช้งานใน 7 ฝ่ายงานของสำนักฯ เพื่อเก็บข้อมูล</p> <p>4. จัดทำรายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ในรูปแบบ e-SAR</p> <p>5. รายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ (Response Time) ให้แก่ผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป</p> <p>6. นำข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ต่อไป</p>	นางพรพิมล แก้วพุ่มรังษี	อ.ดร.ทิวาวัลย์ ต๊ะการ	<p>1. ได้ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES) 1 ระบบ</p> <p>2. ความสำเร็จของระยะเวลาในการตอบสนอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>	<p>1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก</p> <p>2. ผู้รับบริการได้ทราบผลการให้บริการของแต่ละฝ่ายของสำนักฯ ไม่เกิน 8 ชั่วโมงทำการ</p>

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	แนวปฏิบัติที่ดี	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้กำกับ	KPI วัดความสำเร็จ	ผลลัพธ์
<p>2.8 ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ เพื่ออบรมการใช้งานระบบ MES</li> <li>2. นำระบบ MES มาใช้งานใน 7 ฝ่ายงานของสำนักฯ เพื่อเก็บข้อมูลผลการแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการร้องขอ</li> <li>3. จัดทำรายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในรูปแบบ e-SAR</li> <li>4. รายงานผลความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แก่ผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป</li> <li>5. นำข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ต่อไป</li> </ol>	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี	อ.ดร.ทิวาวลัย ต๊ะการ	1. ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมาก

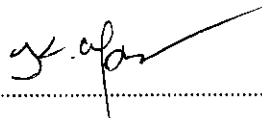
ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์ ตีะการ)

รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

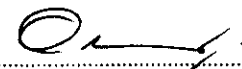
ผู้เสนอแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์)

รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ผู้ตรวจสอบ และอนุมัติแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



(อาจารย์อำนาจ โกวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา