

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | กรรมการ |
| 4. นางอริศรา สิงห์ปัน | กรรมการ |
| 5. นายอัครเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ประเมิน : วันจันทร์ที่ 13 ธันวาคม 2564

สถานที่ประเมิน : ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

1. ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		ผลประเมิน	การแปลผล
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	4.22	ดี
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	2.14	
C.8.5	มีกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	3	พอใช้
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	3.50	พอใช้
3.1	ร้อยละของจำนวนผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ต้องรับการประเมินตามระเบียบข้อบังคับใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งหมด (อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน)	4.00	ดี
3.2	ระดับความสำเร็จของกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมภิบาล และผลการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	3.00	พอใช้
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.33	ดี

2. ผลการประเมินคะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลคะแนน	ถ่วงน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	30.00	4.22	126.60
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	25.00	2.14	53.50
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	25.00	3.50	87.50
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	20.00	4.33	86.60
	ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก	100.00		354.20
สรุปผลการประเมิน (ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก / 100)				3.54
แปลผลคะแนน				ระดับดี

3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

3.0) โครงร่างองค์กร

- (1) สำนักงานสภาฯ ควรนำผลการประเมิน ITA มาใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานสภาฯ
- (2) ควรกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กรที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน เช่น
 - การทำงานที่เป็นระบบ และการประสานงาน/การสื่อสาร ฯลฯ

- (3) ควรนำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565 มาร่วมในการจัดทำ OP เช่น
 - การวิเคราะห์ความท้าทายอย่างชัดเจนจากการทำ SWOT
 - หัวข้อบริบทกลยุทธ์เรื่องการ Benchmark กับสำนักงานสภาฯ ของสถาบันอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการดำเนินงานในปัจจุบัน เป็นต้น
- (4) ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบที่ชัดเจนและครบถ้วน ในภาพรวมของส่วนงาน
 - การกำหนดคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ ควรพิจารณาจากกระบวนการทำงานหลัก (Core process)
 - ระบุความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่ชัดเจน
- (5) ควรระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานประจำปี 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนปฏิบัติงานในปี 2565
- (6) การกำหนดสินทรัพย์ ควรพิจารณาจากกระบวนการทำงานหลัก (Core process) ของส่วนงาน

3.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- (1) ข้อเสนอแนะต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบประเมิน
 - ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรให้ครบถ้วน
- (2) ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา/แก้ปัญหา เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
 - ควรปรับปรุงเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

3.2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงานรับผิดชอบ

- ควรนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การทบทวนระบบและกลไกในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานของผู้บริหารส่วนงาน ตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย

3.3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2564	ร้อยละ 100 ของจำนวนผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ต้องรับการประเมินตามระเบียบข้อบังคับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งหมด (อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน)
2. กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมเนียมปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ระดับ 3 อยู่ในช่วงระหว่างการจัดทำ ร่าง-กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ

ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินฯ

(1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านกระบวนการที่ส่วนงานกำหนด

- ควรกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการทำงานหลัก (Core process) ของส่วนงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน

(2) ข้อเสนอแนะในภาพรวม

- ควรนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ควรทบทวนระบบและกลไกในการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานของผู้บริหารส่วนงาน ตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย

3.4) ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

- ควรมีการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์
- ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ท้าทายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจมากขึ้น