

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
สำนักงานมหาวิทยาลัย
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. นางสาวนวนนิตย์ ปิ่นนิกร	กรรมการ
6. นายอัครเทพ คันชิง	เลขานุการ

วันที่ประเมิน : วันพฤหัสบดีที่ 16 ธันวาคม 2564

สถานที่ประเมิน : ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

1. ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมิน
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	4.31
1.1	กองกลาง	4.27
1.2	กองพัฒนาคุณภาพ	4.53
1.3	กองพัฒนานักศึกษา	4.26
1.4	กองตรวจสอบภายใน	4.52
1.5	กองการเจ้าหน้าที่	4.40
1.6	กองแผนงาน	4.40
1.7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.38
1.8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.31
1.9	กองวิเทศสัมพันธ์	4.56
1.10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.41
1.11	กองคลัง	4.20
1.12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	4.16
1.13	ฝ่ายกฎหมาย	4.33
1.14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.94
1.15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.91
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	1.94 (2.71)
C.2.4	มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ	3
C.5.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือ ทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/ สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม ความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม	3
C.5.2	มีการกำกับดูแลและประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของ หน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง	4
C.6.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร	3
C.6.2	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผลการ ประเมินในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็น ของคณะ/สถาบัน	3
C.6.3	มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/ สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อการ ปรับปรุงพัฒนาบุคลากร	2

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมิน
C.6.4	มีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร	2
C.6.5	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร	2
C.6.6	มีระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)	2
C.7.1	มีการจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ	3
C.7.2	มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการ วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ	2
C.7.4	มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน	3
C.8.1	มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ	3
C.8.2	มีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์	3
C.8.3	มีกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	3
C.8.4	มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	2
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน	3
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	3.60
3.1	กองกลาง	3.49
3.1.1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณ	2.46
3.1.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ความดีความชอบฯ	4.00
3.1.3	ร้อยละของการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ	4.00
3.2	กองพัฒนาคุณภาพ	5.00
3.2.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	5.00

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมิน
3.2.2	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	5.00
3.3	กองพัฒนานักศึกษา	3.40
3.3.1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน	4.00
3.3.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำแนะนำปรึกษา	3.00
3.3.3	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	3.00
3.3.4	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ที่กองพัฒนานักศึกษารับผิดชอบ	3.00
3.3.5	ร้อยละของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากศิษย์เก่าทั้งหมด	4.00
3.4	กองตรวจสอบภายใน	2.76
3.4.1	ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ ออกรายงานผลการตรวจสอบฯ การติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการให้กับหน่วยรับตรวจ	2.76
3.5	กองการเจ้าหน้าที่	2.95
3.5.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินความดีความชอบ	2.95
3.6	กองแผนงาน	4.00
3.6.1	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร	3.00
3.6.2	ร้อยละของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์	5.00
3.7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.00
3.7.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพฯ	3.00
3.8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	5.00
3.8.1	ร้อยละของจำนวนส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่ได้ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำแผนฯ และมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 2 องค์กร	5.00
3.8.2	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	5.00
3.9	กองวิเทศสัมพันธ์	5.00
3.9.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานในการเข้าร่วมโครงการฯ	5.00
3.9.2	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ และค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ	5.00
3.10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	2.94
3.10.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย ของการให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.94
3.11	กองคลัง	2.75
3.11.1	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินมีการดำเนินการแล้วเสร็จทั้งกระบวนการภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง	2.37

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมิน
3.11.2	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์/วัสดุสำนักงาน วงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการของกองคลังภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง	2.89
3.11.3	กระบวนการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย	3.00
3.12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจกรรมพิเศษ	2
3.12.1	กระบวนการ ประเมินผลกระบวนการกำกับติดตาม และนำผลประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน	2
3.13	ฝ่ายกฎหมาย	4.33
3.13.1	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA	4.00
3.13.2	ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยตามที่ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 กำหนด	4.00
3.13.3	ร้อยละของกระบวนการอุทธรณ์/ร้องทุกข์ และกระบวนการสอบสวนทางวินัย ตามที่กฎหมายกำหนด	5.00
3.14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.33
3.14.1	ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ มีการทบทวน ปรับปรุง และกำหนดแนวทางการประเมิน	4
3.14.2	กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนามูลากร	2
3.14.3	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนามูลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4
3.15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	4.00
3.15.1	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมในทุกกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	4
3.15.2	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมกัน	4
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.72

2. ผลการประเมินคะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลคะแนน	ถ่วงน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	30.00	4.31	129.30
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	25.00	1.94	48.50
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	25.00	3.60	90.00
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	20.00	4.72	94.40
	ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก	100.00		362.20
สรุปผลการประเมิน (ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก / 100)				3.62
แปลผลคะแนน				ระดับดี

3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

3.0) โครงร่างองค์กร

- (1) การกำหนดบริการหลักของส่วนงาน (Core process) ที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Work system) ให้ครบถ้วน
- (2) ทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงานให้ชัดเจน
- (3) ทบทวนค่านิยมและสมรรถนะของส่วนงาน ที่สนับสนุนให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- (4) ทบทวนแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ของส่วนงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากร
- (5) ทบทวนความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ในการให้บริการ ที่สนับสนุนให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

3.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- (1) ระบุกระบวนการการให้บริการที่สำคัญ (Core process) ของกอง/ฝ่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
- (2) ทบทวนเครื่องมือและวิธีการในการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับกระบวนการการให้บริการที่สำคัญของกอง/ฝ่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
- (3) ทบทวนกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการที่สำคัญของกอง/ฝ่าย และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงานรับผิดชอบ

- ทบทวนกระบวนการ และกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและหาแนวทางการพัฒนา

3.3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

- (1) ทบทวนการกำหนดเป้าหมาย (OKR) ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน
- (2) ทบทวนแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ

3.4) ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

- ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ท้าทายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจมากขึ้น
- ทบทวนการประเมินสมรรถนะของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา

4. ผลการประเมินแยกตามหน่วยงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

ลำดับ	หน่วยงาน	ค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัด				ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก				ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก	ผลคะแนนระดับกอง/ฝ่าย
		ตัวชี้วัดที่ 1 SERVQUAL	ตัวชี้วัดที่ 2 CUPT QMS	ตัวชี้วัดที่ 3 OKRs	ตัวชี้วัดที่ 4 แผน สนม.	ตัวชี้วัดที่ 1 30%	ตัวชี้วัดที่ 2* 25%	ตัวชี้วัดที่ 3 25%	ตัวชี้วัดที่ 4 20%		
1	กองกลาง	4.27	2.50	3.49	4.72	128.10	44.64	87.25	94.40	354.39	3.54
2	กองพัฒนาคุณภาพ	4.53	3.00	5.00	4.72	135.90	53.57	125.00	94.40	408.87	4.09
3	กองพัฒนานักศึกษา	4.26	2.67	3.40	4.72	127.80	47.68	85.00	94.40	354.88	3.55
4	กองตรวจสอบภายใน	4.52	N/A	2.76	4.72	135.60	N/A	69.00	94.40	299.00	3.99
5	กองการเจ้าหน้าที่	4.40	2.00	2.95	4.72	132.00	35.71	73.75	94.40	335.86	3.36
6	กองแผนงาน	4.40	3.00	4.00	4.72	132.00	53.57	100.00	94.40	379.97	3.80
7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.38	3.00	3.00	4.72	131.40	53.57	75.00	94.40	354.37	3.54
8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.31	3.00	5.00	4.72	129.30	53.57	125.00	94.40	402.27	4.02
9	กองวิเทศสัมพันธ์	4.56	N/A	5.00	4.72	136.80	N/A	125.00	94.40	356.20	4.75
10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.41	2.67	2.94	4.72	132.30	47.68	73.50	94.40	347.88	3.48
11	กองคลัง	4.20	N/A	2.75	4.72	126.00	N/A	68.75	94.40	289.15	3.86
12	กองบริหารงานทรัพยากรสินา	4.16	N/A	2.00	4.72	124.80	N/A	50.00	94.40	269.20	3.59
13	ฝ่ายกฎหมาย	4.33	N/A	4.33	4.72	129.90	N/A	108.25	94.40	332.55	4.43
14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.94	2.00	3.33	4.72	118.20	35.71	83.25	94.40	331.56	3.32
15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.91	2.50	4.00	4.72	117.30	44.64	100.00	94.40	356.34	3.56

***หมายเหตุ** การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนักในตัวชี้วัดที่ 2 CUPT QMS มีการเทียบบัญญัติไตรยางค์จาก 7 มาตราของ 7-point-scale เป็น 5 มาตรา คะแนนเต็ม 5.00 คะแนน โดยใช้สูตร $[คะแนนถ่วงน้ำหนัก = คะแนนที่ได้ \times (5/7) \times 25]$