

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลงวันที่ 2 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล กรรมการ
5. นางสาวนวลนิตย์ ปิ่นนิกร กรรมการ
6. นายอัครเทพ คั่นชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 15 ธันวาคม 2565

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 3 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง	ผลการประเมินกรรมการ
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการ	4.63	4.63
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.25	4.25
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	4	4
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.43	4.43
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	86.11	86.11
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน			4.35

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	จุดแข็ง (Strengths)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
P.1 ลักษณะขององค์กร		- ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “สมรรถนะสูง” ให้สามารถวัดผลได้ ตามกำหนดระยะเวลา - ทบทวนการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาท หน้าที่ ทิศทางและนโยบายของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย - ทบทวนบริการที่สำคัญในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ - บุคลากรแต่ละกอง/ฝ่าย มีจำนวนมาก ควรมีแนวทางในการสร้างความผูกพันให้บุคลากรมีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน - ควรทบทวนความต้องการและวิธีการตอบสนองของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม - จำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอกให้ชัดเจน เพื่อกำหนดความต้องการและวิธีการตอบสนองแต่ละกลุ่ม - ทบทวนคู่มือความร่วมมือภายนอกและจำแนกกลุ่มคู่มือความร่วมมือให้ชัดเจน
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร		- ควรหาข้อมูลจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทเดียวกัน เพื่อการเทียบเคียงและแนวทางในการพัฒนา - พิจารณาริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	ผู้รับบริการ			4.63	4.63
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ		- ทบทวนการออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจ ตามบริบทการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน - พิจารณากลุ่มผู้รับบริการให้สอดคล้องกับการให้บริการหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร - ควรนำผลจากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน - ทบทวนกระบวนการเก็บข้อมูลผลการประเมินให้ครบทุกกลุ่มผู้บริการตามที่ได้จำแนกไว้	4.25	4.25
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ		- พิจารณารูปแบบการได้มาซึ่งความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การ Focus group เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกในการพัฒนากระบวนการทำงาน	5	ค่า mode 5
2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก				4.00
2			- ทบทวนขอบเขตของการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากระบวนการทำงานร่วมกัน		ค่า Mode 4

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน
			- การจัดทำ SIPOC ของกองฝ่าย ควรเน้นกระบวนการทำงานหลักของตน - ทบทวนความเชื่อมโยงของทุกกระบวนการงานที่อยู่ภายใต้กอง/ฝ่าย อันจะส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจของกอง/ฝ่าย นั้น		
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ		- ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทของส่วนงาน	ร้อยละ 86.11	4.43
สรุปผลการประเมิน					4.35

๗

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีกระบวนการในการวิพากษ์ SAR โดยผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย

ผลประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับกอง/ฝ่าย

ลำดับ	กอง/ฝ่าย	ตัวชี้วัด 1			ตัวชี้วัด 2	ตัวชี้วัด 3	สรุปคะแนน	แปลผล
		1.1	1.2	ผล				
0	สำนักงานมหาวิทยาลัย	4.25	5	4.63	4	4.43	4.35	ดี
1	กองกลาง	4.11	5	4.56	4	4.43	4.33	ดี
2	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.16	5	4.58	5	4.43	4.67	ดีมาก
3	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.13	5	4.57	3	4.43	4.00	ดี
4	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.42	5	4.71	4	4.43	4.38	ดี
5	กองพัฒนาคุณภาพ	4.50	5	4.75	5	4.43	4.73	ดีมาก
6	กองแผนงาน	4.16	5	4.58	4	4.43	4.34	ดี
7	กองพัฒนานักศึกษา	4.12	5	4.56	4	4.43	4.33	ดี
8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.29	5	4.65	5	4.43	4.69	ดีมาก
9	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.13	5	4.57	4	4.43	4.33	ดี
10	กองวิเทศสัมพันธ์	4.58	5	4.79	5	4.43	4.74	ดีมาก
11	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	4.18	4	4.09	2	4.43	3.51	ดี
12	กองคลัง	4.10	4	4.05	2	4.43	3.49	พอใช้
13	กองตรวจสอบภายใน	4.30	5	4.65	5	4.43	4.69	ดีมาก
14	กองบริหารทรัพย์สินและกิจกรรมพิเศษ	4.13	5	4.57	4	4.43	4.33	ดี
15	ฝ่ายกฎหมาย	4.21	4	4.11	3	4.43	3.85	ดี
16	ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯ	4.41	0	2.21	2	4.43	2.88	พอใช้