**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. นายอัศวเทพ คันชิง 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** |
| --- |
| **โครงร่างองค์กร** | **จุดแข็ง****(Strengths)** | **เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้****(Areas for Improvement)** |
| **P.1 ลักษณะขององค์กร** |  | * ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “สมรรถนะสูง” ให้สามารถวัดผลได้ ตามกำหนดระยะเวลา
* ทบทวนการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาท หน้าที่ ทิศทางและนโยบายของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย
* ทบทวนบริการที่สำคัญในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
* บุคลากรแต่กอง/ฝ่าย มีจำนวนมาก ควรมีแนวทางในการสร้างความผูกพันให้บุคลากรมีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน
* ควรทบทวนความต้องการและวิธีการตอบสนองของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
* จำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอกให้ชัดเจน เพื่อค้นหาความต้องการและวิธีการตอบสนองแต่ละกลุ่ม
* ทบทวนคู่ความร่วมมือภายนอกและจำแนกกลุ่มคู่ความร่วมมือให้ชัดเจน
 |
| **P.2 สภาวการณ์ขององค์กร** |  | * ควรหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทเดียวกัน เพื่อการเทียบเคียงและแนวทางในการพัฒนา
* พิจารณาบริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานมหาวิทยาลัย
 |

| **ตัวชี้วัด** | **จุดแข็ง** | **Area for Improvement** | **ประเมินตนเอง** | **กรรมการประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **ผู้รับบริการ** | **4.63** | **4.63** |
| 1.1 | ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ |  | * ทบทวนการออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจ ตามบริบทการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน
* พิจารณากลุ่มผู้รับบริการให้สอดคล้องกับการให้บริการหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร
* ควรนำผลจากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
* ทบทวนกระบวนการเก็บข้อมูลผลการประเมินให้ครบทุกกลุ่มผู้บริการตามที่ได้จำแนกไว้
 | 4.25 | 4.25 |
| 1.2 | กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ |  | * พิจารณาวิธีการได้มาซึ่งความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การ Focus group เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกในการพัฒนากระบวนการทำงาน
 | 5 | ค่า mode5 |
| **2** | **กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก** |  | **4.00** |
| 2  |  |  | * ทบทวนขอบเขตของการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากระบวนการทำงานร่วมกัน
* การจัดทำ SIPOC ของกองฝ่าย ควรเน้นกระบวนการทำงานหลักของตน
* ทบทวนความเชื่อมโยงของทุกกระบวนงานที่อยู่ภายใต้กอง/ฝ่าย อันจะส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจของกอง/ฝ่าย นั้น
 |  | ค่า Mode4 |
|  |  |  |  |  |
| **3** | **ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ** |  | * ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทของส่วนงาน
 | **ร้อยละ86.11** | **4.43** |
| **สรุปผลการประเมิน** | **4.35** |

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

* ควรมีกระบวนการในการวิพากษ์ SAR โดยผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | ดีี |
| 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 | ดีีมาก |
| 14 | กองบริหารทรัพย์สินและกิจการพิเศษ | 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 | พอใช้้ |

**ผลประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับกอง/ฝ่าย**