

## รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

### ส่วนงาน/หน่วยงาน : กองกลาง

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

- |                                          |               |
|------------------------------------------|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล     | กรรมการ       |
| 3. นางอริศรา สิงห์ปัน                    | กรรมการ       |
| 4. นางศรีกุล นันทะชมภู                   | กรรมการ       |
| 5. นางสิริลักษณ์ ศรีสวัสดิ์              | กรรมการ       |
| 6. นายอัศวเทพ คັນชิง                     | เลขานุการ     |

### วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 7 พฤศจิกายน 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	4.56	4.56
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.11	4.11
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMSหรือตามพันธกิจหลัก	4.00	4.00
2.1	กระบวนการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรง ร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินงานพันธกิจของมหาวิทยาลัย	4	4
2.2	กระบวนการจัดการخورองเรียนของศูนย์รับخورองเรียน	4	4
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี		4.43
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี		86.11
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน			4.33

หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ใช้ผลการประเมินของสำนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมีกำหนดการประเมินในวันที่ 15 ธันวาคม 2565

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

โครงสร้างองค์กร	จุดแข็ง (Strengths)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
P.1 ลักษณะขององค์กร		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย</li> <li>- สนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้</li> </ul>
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาคู่เทียบจากหน่วยงานที่มีกระบวนการให้บริการเดียวกันของสถาบันอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา</li> </ul>

ตัวชี้วัด	จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
<b>1</b>	<b>ผู้รับบริการ</b>		<b>4.56</b>	<b>4.56</b>
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ	4.11	4.11
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการค้นหาความต้องการตามกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม</li> </ul>	5	5
<b>2</b>	<b>กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก</b>		<b>4.00</b>	<b>4.00</b>
2.1	กระบวนการประเมินความดีความชอบฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาจัดทำกระบวนการทำงานหลักของแต่ละงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน ตามกรอบแนวทางของ SIPOC</li> </ul>	4	4

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
2.2	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน		- ทบทวนขอบเขตของการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากระบวนการทำงานร่วมกัน	4	4

