

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

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

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โภกาสพัฒนกิจ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ สุวรรณรักษ์ กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล กรรมการ
5. นางอริศรา สิงห์ปัน กรรมการ
6. นายอัครเทพ คั่นชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 20 ธันวาคม 2565

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

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	4.64	4.15
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.27	4.27
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	5.00	4.00
ตัวชี้วัดที่ 2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	5.00	4.00
C.8.5	กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	5.00	4.00
1)	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี	5.00	4.00
2)	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน	5.00	4.00
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.83	4.38
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	96.67	87.50
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		4.82	4.17

ช่วงคะแนนอยู่ในระดับ 3.51 – 4.50 แปลผลได้ใน ระดับดี

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	จุดแข็ง (Strengths)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
P.1 ลักษณะขององค์กร		- ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “ประสิทธิภาพ” ให้สามารถวัดผลได้ตามบริบทของแต่ละงาน - ทบทวนจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร		- พิจารณาริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย - ควรหาข้อมูลเทียบกับสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทเดียวกัน เพื่อการเทียบเคียงและหาแนวทางในการกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

๑

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	ผู้รับบริการ			4.64	4.14
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ		- แสดงผลการประเมินแยกตามแต่ละงาน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาได้อย่างชัดเจน	4.27	4.27
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ		- ทบทวนและพัฒนากระบวนการค้นหาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบริบทของแต่ละงาน - นำผลจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	5.00	4.00

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
			- นำผลจากการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจนในปีถัดไป		
2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก			5.00	4.00
C.8.5	กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหาร สูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และ ใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนา ปรับปรุง		- ทบทวนการนำผลประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ให้สามารถแสดงผลลัพธ์ในการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแสดงผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและ/หรือมีแนวโน้มในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น - พิจารณาแสดงกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ CUPT QMS - พิจารณากำหนดเป้าหมายของกระบวนการทำงาน (KPI) เพื่อให้สามารถกำหนดกระบวนการทำงาน (PDCA) ที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ - ทบทวนความสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ (S-I-O-P) ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน	5.00	4.00

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
			- ทบทวนนำพันธกิจหลัก (Core process) อื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก CUPT QMS มาจัดทำ SIPOC เพื่อแสดงกระบวนการทำงานตามบริบทของส่วนงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น		
1)	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผล การปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี		- ทบทวนกระบวนการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	5.00	4.00
2)	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน		- ทบทวนการนำผลการประเมินฯ ถายทอดไปยังหัวหน้าส่วนงาน เพื่อให้เกิดการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุง	5.00	4.00
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ			4.83	4.38
			- ทบทวนความสอดคล้องของแผนปฏิบัติงานประจำปี และตัวชี้วัด (KPI) ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและสภา มหาวิทยาลัย	96.67	14/16*100 = 87.50
สรุปผลการประเมิน				4.82	4.17

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ผู้รับบริการของส่วนงานโดยเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิ อาจจะมีความต้องการในการรับบริการที่แตกต่าง ที่เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น การใช้เทคโนโลยี จึงควรตอบสนองความต้องการให้ตรงตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล
- ทบทวนการจัดทำ SWOT ของส่วนงานเป็นประจำทุกปี และพิจารณาเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสมตามบริบทของส่วนงาน เพื่อให้สามารถเห็นพัฒนาการได้