

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 6 เดือนธันวาคม พ.ศ.2566 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล | กรรมการ |
| 3. นางอริศรา สิงห์ปัน | กรรมการ |
| 4. นายอัสวเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 14 ธันวาคม 2566

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 3 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง	ผลการประเมินกรรมการ
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4	3
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4	3
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ		
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	5	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.03	4.03
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	80.65	80.65
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		4.34	4.01

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงร่างองค์กร	จุดแข็ง (Strengths)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
P.1 ลักษณะขององค์กร		- พิจารณาทบทวนการกำหนดโครงสร้างในการกำกับดูแลของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อใช้แนวทางการในการดำเนินงาน - ทบทวนนิยามตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์และพันธกิจ ทั้งด้านบริหารจัดการและการให้บริการที่มีสมรรถนะสูง - บุคลากรแต่ละกอง/ฝ่าย มีจำนวนมาก ควรมีแนวทางในการสร้างความผูกพันให้บุคลากร มีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน - พิจารณาการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับบริการหลัก (Core service) - พิจารณาทบทวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร		- การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ที่ต้องนำ SWOT และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานมหาวิทยาลัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดสภาพการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง - พิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบสำนักงานมหาวิทยาลัยของสถาบันอื่น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	ผู้รับบริการ			4	3
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- ทบทวนให้มีเครื่องมือกลางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวเลือกให้หน่วยงานเลือกนำไปใช้ - ทบทวนกระบวนการในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับบริบทแต่ละกอง/ฝ่าย - ทบทวนเครื่องมือและกระบวนการในการรับฟังเสียงผู้รับบริการให้มีความตรง (validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) - พิจารณาทบทวนการนำผลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และสร้างความผูกพันในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย	4	3
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ				
2	ระบบปฏิบัติการ			5	5
C.2.4	กองพัฒนานักศึกษา		- พิจารณาจัดทำ SIPOC ตามกระบวนการทำงานหลักของหน่วยงานทั้ง 16 กอง/ฝ่าย อย่างน้อย 1 กระบวนการ - พิจารณาการจัดทำ SIPOC ให้มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง S-I-P-O-C - กำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการ	4	4
C.5.1	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม			5	5
C.5.2	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม			5	5
C.6.1	กองแผนงาน			5	5
C.6.2	กองแผนงาน			4	4
C.6.3	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์			4	4
C.6.4	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์			4	4
C.6.5	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์			4	4
C.6.6	กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ กองกลาง			5	5

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
C.7.2	กองเทคโนโลยีดิจิทัล			5	5
C.7.4	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม/ กองพัฒนานักศึกษา			4	4
C.8.1	กองแผนงาน			5	5
C.8.2	กองแผนงาน			5	5
C.8.3	กองแผนงาน			5	5
C.8.4	ฝ่ายสื่อสารองค์กร			5	5
C.8.6	กองพัฒนาคุณภาพ			5	5
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี			4.03	4.03
3.1	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี		- ทบทวนตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การดำเนินงานตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย - ทบทวนการถ่ายทอดตัวชี้วัดในระดับสำนักงานมหาวิทยาลัยไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละกอง/ฝ่าย - พิจารณาทบทวนเป้าประสงค์ (Strategic Objective) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัด - พิจารณาทบทวนตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน และการจัดทำแผนของสำนักงานมหาวิทยาลัย	25/31 x 100 = 80.65	25/31 x 100 = 80.65
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				4.34	4.01

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

- พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อกำกับดูแลการพัฒนาคุณภาพ
- พิจารณาทบทวนการเขียนโครงสร้างองค์กร และมีการวิพากษ์โดยผู้บริหารของผู้ดำเนินการกองและหัวหน้าฝ่าย