

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ลงวันที่ 2 เดือนธันวาคม พ.ศ.2567 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ ลานน้ำเที่ยง กรรมการ
3. นางอริศรา สิงห์ปัน กรรมการ
4. นายอัสวเทพ คັນชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 16 ธันวาคม 2567

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 3 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง	ผลการ ประเมินจาก ผู้ประเมินฯ
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	4	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	5	3
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	4	3
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	4	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	4	3
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	4	3
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	4	3
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2	2
ผลการประเมินของส่วนงาน		3.67	3.00

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		พิจารณาบทบาทการให้บริการโดยแบ่งตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งประกอบด้วย 1) กระบวนการหลัก (Core process) : กองแผน/กองคลัง/กองบริหารทรัพยากรบุคคล+ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/กองเทคโนโลยีดิจิทัล/กองบริหารงานทรัพย์สิน/กองพัฒนานักศึกษา/กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 2) กระบวนการสนับสนุน (Support process) : กองกายภาพฯ/กองกลาง/กองวิเทศสัมพันธ์/ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ฝ่ายขับเคลื่อนฯ 3) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) : กองตรวจสอบภายใน/กองพัฒนาคุณภาพ/ฝ่ายกฎหมาย
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ 2. พิจารณากำหนดค่านิยม (Core Value) ของสำนักงานกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย 3. ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสนม.ให้สำเร็จ
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		1. พิจารณากระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม 2. ทบทวนการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร
ก(4) สินทรัพย์		พิจารณากำหนดสินทรัพย์ตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		พิจารณากำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
ข(1) โครงสร้างองค์กร		-
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		พิจารณาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		กำหนดตำแหน่งในการให้บริการที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี และใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		พิจารณานำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ จากการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix ของสำนัก มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		พิจารณาเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ADLI และ LeTCI (เกนซ์ EdPEx)

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	กลยุทธ์ (Strategy)			4	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)			5	3
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		1. ทบทวนการเขียนขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ครบถ้วนตามกระบวนการ ADLI 2. พิจารณาจัดทำแผนในระดับกอง/ฝ่าย ให้มีความเชื่อมโยงกับแผนของสำนักงานมหาวิทยาลัย และแผนระดับมหาวิทยาลัย 3. พิจารณาวิเคราะห์ความเสี่ยงในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานมหาวิทยาลัย 4. พิจารณากระบวนการจัดจ้างคนภายนอก ในภาพรวมของสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยนำข้อมูลจากแต่ละกอง/ฝ่ายมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกัน		
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		พิจารณาทบทวนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย		
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)			4	3
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		พิจารณาทบทวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่ TOR ระดับบุคคล		
Result	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		พิจารณาผลลัพธ์การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงระดับของการพัฒนา 3-5 ปี (Level) และแสดงแนวโน้ม (Trend) ของผลลัพธ์ที่ชัดเจน		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
2	ผู้รับบริการ			4	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		1. พิจารณาทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นอย่างครบถ้วน 2. พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำมาใช้พัฒนาการให้บริการได้	4	3
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)				
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)				
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		พิจารณาจัดทำเครื่องมือในการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย	4	3
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)				
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)				
Result	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction and Engagement)		1. พิจารณาผลลัพธ์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ที่แสดงถึงแนวโน้ม (Trend) ที่ดีขึ้น 2. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)			3	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		1. พิจารณาออกแบบกระบวนการทำงานและบริการตาม กระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย 2. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่ สามารถวัดผลได้ 3. พิจารณาทบทวนกระบวนการทำงานในระดับกอง/ฝ่ายที่เป็น กระบวนการหลัก 1) กองคลัง : กระบวนการทำงานหลักของสำนักงาน มหาวิทยาลัย และกระบวนการสนับสนุนระดับ มหาวิทยาลัย 2) ฝ่ายพัฒนาศักยภาพมนุษย : การพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากร 3) ฝ่ายสื่อสารองค์กร : กระบวนการสื่อสารตามพันธกิจ/ กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤต 4) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม : กระบวนการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 ความเป็นนานาชาติ และเกษตรสุภาพะ (IWA) 5) กองแผนงาน : กระบวนการจัดทำแผนของสำนักงาน มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย	4	3
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)				
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)				

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน
			4. พิจารณาทบทวนการจัดทำ SIPOC ดังนี้ 1) กองกลาง : แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการรายงานกระบวนการ (Process) วิเคราะห์ Gap Analysis และแนวทางการพัฒนาปรับปรุง 2) กองกายภาพ : ระบุข้อกำหนดให้ชัดเจน และทบทวน วัตถุประสงค์/เป้าหมายให้สามารถวัดผลได้ แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการรายงาน กระบวนการ (Process) 3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล : แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการรายงานกระบวนการ (Process) กำหนด Leading Indicator ภายในกระบวนการ และการบูรณาการร่วมกับสำนักงานสภามหาวิทยาลัย 4) กองตรวจสอบภายใน : แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการรายงานกระบวนการ (Process) กำหนด Leading Indicator ภายในกระบวนการ ระบุผู้ส่งมอบและปัจจัยนำเข้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 5) กองเทคโนโลยี : พิจารณาทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญ ได้แก่ การจัดอันดับ WUR SCIMAGO QS และ SDGs กำหนดวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดผลได้		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน
			แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการ รายงานกระบวนการ (Process) และ กำหนด Leading KPI ภายในกระบวนการ 6) กองบริหารงานทรัพยากรฯ : พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ และพิจารณาความเชื่อมโยง ของ S-I-P-O-C 7) กองพัฒนาคุณภาพ : ปรับปรุงกระบวนการให้เชื่อมโยง การประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย 8) กองพัฒนานักศึกษา : นำคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาเป็นข้อกำหนดในกระบวนการ แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการ รายงานกระบวนการ (Process) 9) กองวิเทศสัมพันธ์ : ทบทวนวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดผล ได้ แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการ รายงานกระบวนการ (Process) 10) ฝ่ายกฎหมาย : แนะนำให้ใช้ Flow chart หรือ Framework ในการรายงานกระบวนการ (Process)		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน
			11) ฝ่ายขับเคลื่อนฯ : พิจารณาทบทวนวัตถุประสงค์ให้สามารถวัดผลได้ และกำหนด Leading KPI ภายในกระบวนการ (Process)		
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		1. พิจารณาในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน 2. พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน และใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. พิจารณาจัดทำกระบวนการกำกับติดตามเครือข่ายอุปทาน เช่น การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การกำกับติดตามให้มีการส่งมอบปัจจัยนำเข้าอย่างต่อเนื่อง	2	2
result	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)		พิจารณาผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน โดยแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัด (Level) และแสดงแนวโน้ม (Trend) ของผลลัพธ์ที่ชัดเจน		
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				3.67	3.00

