

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

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 ลาเนาเที่ยง | กรรมการ |
| 3. นางอริศรา สิงห์ปัน | กรรมการ |
| 4. นายอัสวเทพ กันชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 4 ธันวาคม 2567

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมพวงแสง ชั้น 2 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)		3
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		3
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3	4
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		4
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		3
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		3
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		3
ผลการประเมินของส่วนงาน		3.33	3.33

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		พิจารณากำหนดบริการหลักที่เชื่อมโยงกับโครงสร้างของสำนักงาน ได้แก่ 1) งานสรรหานายกสภาฯ คณะกรรมการสภาฯ อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน 2) งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสภาฯ อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน และ 3) การจัดประชุมสภาฯ และการประชุมที่สภาฯ แต่งตั้ง
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ 2. พิจารณาทบทวนพันธกิจที่สอดคล้องการบริการหลัก 3. พิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างค่านิยม (Core Value) ของสำนักงานกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย 4. ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานให้สำเร็จ
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		ทบทวนการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร
ก(4) สินทรัพย์		ระบุสินทรัพย์สำคัญที่ช่วยผลักดันบริการหลัก ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		พิจารณาจัดหมวดหมู่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ตามบริการที่สำคัญของสำนักงาน
ข(1) โครงสร้างองค์กร	การจัดโครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับบริการหลัก	-

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		จำแนกผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามบริการหลักของสำนักงาน
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		จำแนกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตามบริการหลักของสำนักงาน
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		ทบทวนการกำหนดตำแหน่งในการให้บริการที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี และใช้ข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการหลัก
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		พิจารณานำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ จากการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix ของสำนัก มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		พิจารณาเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ADLI และ LeTCI (เกณฑ์ EdPEX)

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	กลยุทธ์ (Strategy)			4	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)				3
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		1. พิจารณากำหนดการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย (IWA) 2. พิจารณาบทบาทกระบวนการออกแบบแผนกลยุทธ์ของสำนักงาน โดยจัดทำ SIPOC ในการจัดทำแผนของสำนักงาน เพื่อให้เกิดแนวทาง (Approve) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deploy) การปรับปรุงกระบวนการ (C) และความเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่น ๆ และมหาวิทยาลัย (I) (ADLI)		
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		พิจารณาการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักงาน		
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)				3
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		1. พิจารณาบทบาทการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร 2. พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของการจัดสรรทรัพยากรการเงินและทรัพยากรบุคคลที่ช่วยสนับสนุนแผนปฏิบัติการของสำนักงาน 3. พิจารณาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการบริการหลักของสำนักงาน		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
Result	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		พิจารณาทบทวนกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดที่มีความท้าทายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		
2	ผู้รับบริการ (Customers)			3	4
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)				4
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)		1. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ กำหนดวิธีในการรับฟังเสียง ระบุความคาดหวังของผู้รับบริการ และการนำเสียงของผู้รับบริการ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการตามกระบวนการหลักของสำนักงาน 2. พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของสำนักงาน		
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)				
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)				3
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)	มีกระบวนการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียน	ทบทวนกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันกับผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของสำนักงาน		
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		1. พิจารณานำผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ 2. พิจารณาเครื่องมือในการค้นหาความไม่พึงพอใจ กับความผูกพันของผู้รับบริการ		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
			3. พิจารณาประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง/เครื่องมือในการประเมินฯ ผู้รับบริการ		
Result	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction and Engagement)	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น	ไม่ปรากฏผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ		
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)			3	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)				3
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		1. พิจารณาทบทวนกำหนดกระบวนการหลักที่สอดคล้องกับบริการหลัก (Core process) 2. พิจารณาทบทวนกำหนดกระบวนการสนับสนุน (Support process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบที่นำไปสู่เป้าหมายของสำนักงาน 3. พิจารณากำหนดตัววัดประสงค์ของกระบวนการทำงานที่สามารถวัดประสิทธิผลของการดำเนินงานได้ (Lagging KPI) และเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) 4. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Leading KPI) 5. พิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง S-I-P-O-C		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		1. พิจารณาปรับปรุงกระบวนการจากผลลัพธ์ของตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 2. พิจารณาการจัดการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักตามระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ADLI และ LeTCI)		
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		1. พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงานและใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. พิจารณากระบวนการจัดการความรู้ (KM) ของกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ		3
result	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)		ไม่ปรากฏผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				3.33	3.33

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. (ถ้ามี)