

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

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 ลาน้ำเที่ยง กรรมการ
3. นางจุฑารัตน์ ชิดทอง กรรมการ
4. นายอัครเทพ คั่นชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 3 ธันวาคม 2567

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ชั้น 1 อาคารอำนวยการ ยศสุข

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)	5	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		3
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		3
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	4	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		3
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		3
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	4
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		4
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		3
ผลการประเมินของส่วนงาน		4.00	3.33

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		ระบุภาระหน้าที่ให้บริการ หรือสนับสนุนด้านการบริหารให้ชัดเจน
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		1. พิจารณากำหนดบริการที่สำคัญของสำนัก ตามโครงสร้างและจัดลำดับความสำคัญของบริการ และจัดกลุ่มกระบวนการให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กระบวนการหลัก (Core process) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบที่นำไปสู่เป้าหมายของสำนัก
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ 2. พิจารณากำหนดค่านิยม (Core Value) ของสำนักให้สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย 3. ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักให้สำเร็จ
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		1. ระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากร
ก(4) สินทรัพย์		1. ระบุสินทรัพย์สำคัญที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		1. ตรวจสอบกฎระเบียบ/ข้อกำหนดที่สำคัญตามพันธกิจของสำนักให้มีความเป็นปัจจุบัน
ข(1) โครงสร้างองค์กร	มีการนำบุคคลภายนอกเข้าเป็นคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่สำคัญ กำหนด	1. ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ตำแหน่งของผู้บริหารให้เป็นปัจจุบัน

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
	แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และกำกับติดตามการ ดำเนินงาน	
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย		1. จำแนกผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามโครงสร้างสำนักและกระบวนการทำงานหลักของ สำนัก ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร P1 ก(1)
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		1. แยกคู่ความร่วมมือกับผู้ส่งมอบให้ชัดเจน และให้มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานหลักของสำนัก ตามที่ ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร P1 ก(1)
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	สำนักมีกลยุทธ์ในการ ป้องกัน เพื่อไม่ให้คู่แข่ง แย่งส่วนแบ่งทางการตลาด (จำนวนนักศึกษา)	1. พิจารณากำหนดตำแหน่งการแข่งขันตามจำนวนรับเข้านักศึกษาและกลุ่มของหลักสูตร ได้แก่ กลุ่มเกษตร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อใช้กำหนดตำแหน่ง ทางการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่ง 2. พิจารณาการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันและแหล่งที่มาของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		1. พิจารณาทบทวนความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ สำคัญ จากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนัก
ค. ระบบการปรับปรุงผลการ ดำเนินการ		1. พิจารณาเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ADLI และ LeTCI (เกณฑ์ EdPEX)

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1	กลยุทธ์ (Strategy)			5	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)				3
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		- พิจารณาปรับแผนกลยุทธ์ของสำนัก (แผนระยะยาว) ตามทิศทางของมหาวิทยาลัย - พิจารณาทบทวนการออกแบบกระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนัก - ระบุงการได้มาของข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ทั้งจาก Primary Data และ Secondary Data เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม - วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก - การระบุและคัดเลือก Outsourcing ที่มาส่งเสริมการทำงานที่สำนักยังขาดสมรรถนะในด้านนั้นๆ		
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		พิจารณาการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)				3
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		1. พิจารณากระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือ 2. พิจารณาจัดสรรทรัพยากรการเงินและทรัพยากรบุคคลที่ช่วยสนับสนุนแผนปฏิบัติการของสำนัก		
Result	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		1. พิจารณาตัวชี้วัดเพื่อเสริมสร้างให้สำนักดำเนินการบูรณาการและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน		
2	ผู้รับบริการ (Customers)			4	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)				3
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)		1. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกำหนดวิธีในการรับฟังผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของกอง/ฝ่าย 2. พิจารณาข้อมูลและสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน		
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)				
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)				3
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)		1. พิจารณาการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก		
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		1. พิจารณาวิธีการในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการตามกระบวนการหลักอย่างต่อเนื่อง เพื่อ		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
Result	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction and Engagement)		1. พิจารณาแสดงผลลัพธ์ความความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการตาม กระบวนการหลักอย่างต่อเนื่อง 3 – 5 ปี เพื่อยกระดับ การให้บริการ		
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)			3	4
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)				4
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		1. พิจารณาทบทวนกระบวนการหลัก (Core process) (1. ฝ่ายทะเบียนและบริการการศึกษา และ 2. ฝ่ายบัณฑิตศึกษา) 2. พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานที่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ (Lacking KPI) 3. พิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการทำงานของทุกกอง/ฝ่าย 4. พิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง S-I-P-O-C 5. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Leading KPI)		
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		1. พิจารณาวีธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสำนัก		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI	ประเมินตนเอง	กรรมการประเมิน
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		1. พิจารณาในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน 2. พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน และใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล		3
result	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)		พิจารณาแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		
ผลประเมินในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)				4.00	3.33

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. (ถ้ามี)