



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
วันที่ 21 กันยายน 2565

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2564 ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง 2.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 4.82 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 4.21 คะแนน และคะแนนในภาพรวม ตัวบ่งชี้ที่ 1- 7 เท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับดี

2. รายงานผู้ประเมินคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ 1166/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ระดับสถาบัน สำนัก สำนักงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ลงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ของสำนักงานอธิการบดี ในวันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ดังนี้

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทชัย	ผัสดี	ประธานกรรมการ
2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
3) ดร.ลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
4) นางจิริพัชร์	วงศ์ท่า	เลขานุการ

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน

4. วันที่ทำการประเมิน

วันอังคารที่ 21 กันยายน 2565

5. สถานที่ทำการประเมิน

ผ่านระบบ Microsoft TEAMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

6. วิธีการประเมิน

6.1 การวางแผนและการประเมิน

1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หน่วยงานทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานสนับสนุน

2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หน่วยงานทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หน่วยงาน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายใน

6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1) ศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุน
- 2) ศึกษาเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการรายงาน
- 3) สัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน	ข้อที่ทำได้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	3.00	3.00	1, 2,,3, 4
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	3.00	2.00	1, 2
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้	ข้อ	3.00	3.00	1, 2, 3
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศุคลากรสาย สนับสนุน	ข้อ	3.00	3.00	3, 4, 5
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	5.00	5.00	-
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสาย สนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุ- บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	4.82	4.82	-
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	4.21	4.21	-
คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้		3.72	3.58	-
ระดับคุณภาพ		ดี	ดี	-

ข้อเสนอแนะภาพรวม

จุดแข็ง :

บุคลากรของหน่วยงานได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างดี

จุดที่ควรพัฒนา :

1. การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมประเด็นหลักๆ ขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการวิเคราะห์ด้านอื่น เช่น การจัดทำแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กร
2. การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังแยกหน่วยงานกันเก็บ ซึ่งแบบประเมินมีข้อความที่แตกต่างกัน
3. ควรออกแบบ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใหม่ ควรใช้ SERVQUAL ในการประเมิน

ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานควรจัดระดมสมองบุคลากรเพื่อการวิเคราะห์ SWOT ของแต่ละฝ่ายให้ครอบคลุม
2. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง หน่วยงานควรทำอย่างเป็นระบบ โดยการวิเคราะห์ความเสี่ยงให้เชื่อมโยงกับ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 3.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรมีการพิจารณาวิธีการวิเคราะห์ SWOT แผนของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานให้ชัดเจน ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ SWOT เช่น 7S, PEST, Five Force และ TOWS Matrix
2. ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องและเชื่อมโยง กับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และ พันธกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✗	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 2.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. เนื่องจากหน่วยงานมีการวิเคราะห์ SWOT ที่ไม่ชัดเจน หน่วยงานควรมีการระบุดจุดอ่อนและอุปสรรคให้ชัดเจน เพื่อให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ตรงประเด็นมากขึ้นและจะช่วยให้หน่วยงานแก้ปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้
2. ควรมีการติดตามตรวจสอบปัญหาและความเสี่ยงที่เกิดขึ้น อาจทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลปีต่อปี เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และหาวิธีการแก้ปัญหาและลดความเสี่ยง
3. หน่วยงานควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง และนำมาปรับใช้ในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
4. ควรมีการเขียนบริหารความเสี่ยงเป็นด้านๆ ให้ครบทุกด้านตามบริบทของหน่วยงาน แล้วนำมาจัดลำดับความเสี่ยงว่ามีประเด็นไหนที่ควรมีการแก้ไข และกำหนดวิธีการแก้ความเสี่ยงนั้น ๆ โดยระบุไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 3.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้เกิดผลการเรียนรู้ที่ยั่งยืนจนสามารถสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗

คะแนนที่ได้ = 3.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานควรมีกลไกและกระบวนการ/กิจกรรมในการขับเคลื่อนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามแผนที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
2. บุคลากรควรดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ทั้งประเด็นของการวิเคราะห์ค่างาน คู่มือการปฏิบัติงาน และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

$$= \frac{181}{197} \times 100$$

$$= \text{ร้อยละ } 91.88$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{80} \times 5$$

$$= \frac{91.88}{80} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 5.74 \text{ คะแนน}$$

$$= 5.00 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ :

หน่วยงานควรนำตัวเลขบุคลากรที่ไม่ได้รับการพัฒนามาวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนา เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงในปีต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline \text{จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม} \\ \text{ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม} \\ \hline \text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด} \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline \text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด} \\ \hline \end{array}} \times 100$$

$$\frac{\begin{array}{|c|} \hline 190 \\ \hline 197 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 197 \\ \hline \end{array}} \times 100$$

$$= 96.45$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline \text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ} \\ \hline 100 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline \end{array}} \times 5$$

$$\frac{\begin{array}{|c|} \hline 96.45 \\ \hline 100 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline \end{array}} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 4.82 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ : -

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$=$$

ค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจ	x 5
100	

84.30	x 5
100	

คะแนนที่ได้ = 4.22 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

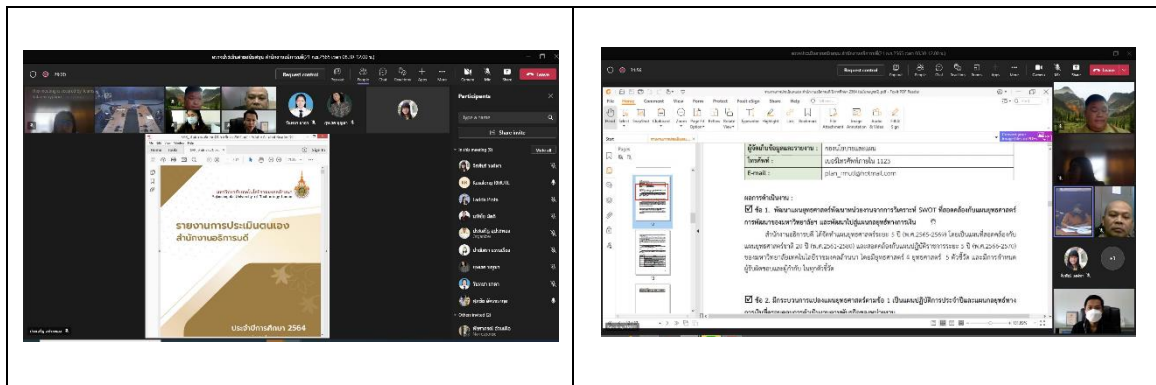
หน่วยงานควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ในแต่ละหัวข้อของการประเมิน เพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการและการทำงานของหน่วยงาน

ภาคผนวก ก
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

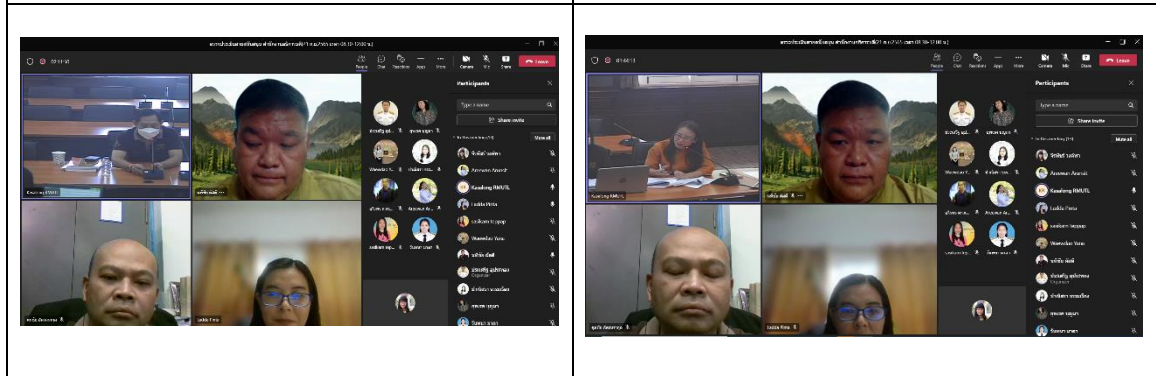
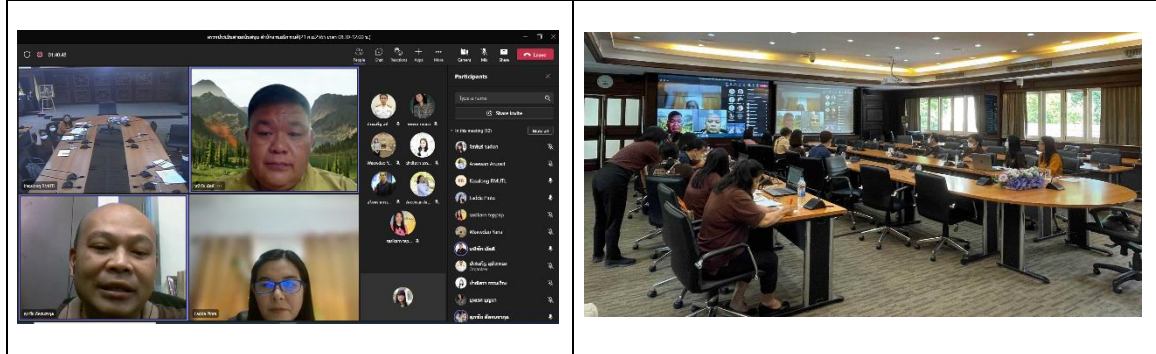
หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี
วัน/เดือน/ปี : วันที่ 21 กันยายน 2565
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
08.30-08.45 น.	ลงทะเบียน
08.45-09.00 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 ของหน่วยงาน
09.00-11.00 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
11.00-11.30 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
11.30-12.00 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข ภาพประกอบการตรวจประเมิน



ผู้อำนวยการนำเสนอผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS



สัมภาษณ์บุคลากร ผ่านระบบ Microsoft TEAMS