



รายงานผลการตรวจประเมิน Feedback Report

หน่วยงาน

ประจำปีการศึกษา 25.....

ประจำปีงบประมาณ 25.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. จุดเด่นในด้านผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่สำคัญของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหารและผลการตรวจประเมินในภาพรวม
รายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร
ตัวบ่งชี้ที่ 2 กลยุทธ์
ตัวบ่งชี้ที่ 3 ลูกค้า
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ตัวบ่งชี้ที่ 5 บุคลากร
ตัวบ่งชี้ที่ 6 การปฏิบัติการ
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์
ตารางสรุปผลการประเมิน
ข้อค้นพบของคณะกรรมการจากการสัมภาษณ์
ภาคผนวก
ปัจจัยสำคัญของหน่วยงาน
แนวทางการประเมิน
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

ตารางสรุปผลการประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการประเมิน (ก)	ค่าน้ำหนัก % (ข)	สรุปผลการประเมิน (ก)×(ข)÷100	ระดับ คุณภาพ
1. การนำหน่วยงานเพื่อสร้างความยั่งยืน		12.0		
2. การวางแผนและกลยุทธ์		8.5		
3. การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ		8.5		
4. การวัด/วิเคราะห์และการจัดการความรู้		9.0		
5. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร		8.5		
6. ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ		8.5		
7. ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน		45.0		
สรุปผลภาพรวม		100.0		

การแปลผลการประเมินคุณภาพเป็นระดับคุณภาพ

- 0.00 - 1.50 คะแนน ต้องแก้ไขเร่งด่วน เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
- 1.51 - 2.50 คะแนน จำเป็นต้องแก้ไข เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
- 2.51 - 3.50 คะแนน แก้ไขบางส่วน ในระบบคุณภาพเพื่อให้มีคุณภาพเพียงพอ
- 3.51 - 4.50 คะแนน มีคุณภาพเพียงพอ ตามที่คาดหวัง
- 4.51 - 5.00 คะแนน มีคุณภาพที่ดี เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก

ปัจจัยสำคัญของหน่วยงาน

หัวข้อ	ข้อมูลเชิงประจักษ์
1. ลักษณะการให้บริการ	
2. วิสัยทัศน์	
3. พันธกิจ	
4. ค่านิยม	
5. สมรรถนะหลัก	
6. บุคลากร	
7. สินทรัพย์สำคัญ	
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำคัญ	
9. โครงสร้างหน่วยงาน	
10. ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
11. ความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า	
12. คู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	
13. ลำดับในการแข่งขัน	
14. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	
16. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	

แนวทางการประเมิน

ก. ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6 กำหนดแนวทางการให้คะแนนผลการประเมินคือ

1. เกณฑ์แต่ละข้อที่ให้หน่วยงานแสดงถึง **วิธีการ** ต้องประกอบไปด้วยประเด็นต่อไปนี้

1.1 **A : Approach (แนวทาง)** หมายถึง การแสดงให้เห็น แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ที่ใช้อย่างเป็นระบบชัดเจนต่อเนื่อง

1.2 **D : Deployment (การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ)** หมายถึง แสดงการถ่ายทอด สื่อสารแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

1.3 **L : Learning (การเรียนรู้)** หมายถึง แสดงการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุง แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

1.4 **I : Integration (การบูรณาการ)** หมายถึง การแสดงระบบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการ การช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย

2. หลักการให้คะแนนแต่ละประเด็นที่ระบุไว้ตามแต่ละตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินมีดังนี้

2.1 ไม่แสดงผลการดำเนินการที่ชัดเจนหรือไม่สามารถยอมรับได้	ได้	0.00	คะแนน
2.2 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1)	ได้	0.25	คะแนน
2.3 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2)	ได้	0.50	คะแนน
2.4 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3)	ได้	0.75	คะแนน
2.5 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3 + 1.4)	ได้	1.00	คะแนน

3. การสรุปผลการให้คะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ ตั้งแต่ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

คะแนนรวม 0.00 -1.50	คะแนนรวม 1.51 -2.50	คะแนนรวม 2.51-3.50	คะแนนรวม 3.51-4.50	คะแนนรวม 4.51-5.00
แก้ไขเร่งด่วน	ต้องแก้ไข	แก้ไขบางส่วน	คุณภาพเพียงพอ	มีคุณภาพที่ดี

ข. ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
- มีการรายงานแต่ไม่ครบทุกประเด็น	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น - มีข้อมูลเปรียบเทียบกับหน่วยอื่นและมีแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานที่ชัดเจน	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ (L-Level) - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นทุกประเด็น (T-Trends) - มีข้อมูลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยภายนอกและมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง (C-Comparisons) - มีผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสอดคล้องผลลัพธ์กระบวนการสำคัญ (I-Integration)

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

.....ประธานกรรมการ
 (.....)
 สังกัด

หน่วยงาน

.....กรรมการ
 (.....)
 สังกัด

หน่วยงาน

.....กรรมการ
 (.....)
 สังกัด

หน่วยงาน

.....เลขานุการ
 (.....)
 สังกัด

หน่วยงาน