



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2564

กองบริหารทรัพยากรตึก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
วันที่ 1 กันยายน 2565

**ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน
กองบริหารทรัพยากรตึก**

ตัวบ่งชี้	หน่วย นับ	หน่วยงานประเมิน ตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	(5ข้อ) 5 คะแนน	2 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	(3ข้อ) 3 คะแนน	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	(4ข้อ) 4 คะแนน	4 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	(6ข้อ) 4 คะแนน	4 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	ร้อยละ 91.80 5 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	ร้อยละ 100 5 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	ร้อยละ 73.75 3.69 คะแนน	3.69 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้		4.24	3.82
ระดับคุณภาพ		ดี	ดี

ข้อเสนอแนะภาพรวม

จุดแข็ง :

1. บุคลากรของกองบริหารทรัพยากรตึกให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม
2. บุคลากรของกองบริหารทรัพยากรตึกได้รับการพัฒนาความรู้ในงาน ครบทุกคน โดยโครงการกิจกรรมสอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
3. การกำหนดประเด็นความรู้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหลายส่วนงาน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของกองบริหารทรัพยากรตึก
2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของกองบริหารทรัพยากรตึก
3. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของกองบริหารทรัพยากรตากร ให้สอดคล้องกับพันธกิจของกองบริหารทรัพยากร ตากร
2. ควรมีการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของกองบริหารทรัพยากร ตากร
3. ควรออกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านการบริการ เป็นต้น

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 =2.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของกองบริหารทรัพยากรตัก ให้สอดคล้องกับพันธกิจของกองบริหารทรัพยากร ตัก
2. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์การเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของกองบริหารทรัพยากร ตัก
3. ควรดำเนินการติดตามการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ของกอง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

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 =3.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรมีการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของกองบริหารทรัพยากร ตาก
2. ควรนำความเสี่ยงที่ประเมินได้ระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก มาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินการตามแผน โดยต้องกำหนดมาตรการ หรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม
3. ควรมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหาร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ความเสี่ยงลดหรือเพิ่มขึ้นอย่างไร และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารฯ ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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 =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรเพิ่มจำนวนผู้รู้ หรือผู้มีประสบการณ์ อย่างน้อย 50-80 % ของคณะกรรมการจัดการความรู้
2. ควรติดตามผลการนำองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีจากผู้นำไปใช้ เพื่อให้ทราบว่าได้ผลอย่างไรจากการนำองค์ความรู้ที่นำไปเผยแพร่ โดยสามารถติดตามการนำความรู้จาก KM ปีที่ผ่านมาพร้อมด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศูนย์สุขภาพระดับชุมชน

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 =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. กองบริหารทรัพยากรตอก ควรกำหนดเป้าหมายของแผนการบริหารและแผนพัฒนาศูนย์สุขภาพ ซึ่งพบว่า มีร่องรอยของการประเมินผลสำเร็จของแผนฯ (หากกำหนดเป้าหมายของแผนฯ จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ในการประเมินผลสำเร็จของแผนฯ)
2. กองบริหารทรัพยากรตอก ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและแผนพัฒนาศูนย์สุขภาพ ทุกรอบ 6 และ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันเวลา
3. กองบริหารทรัพยากรตอก สามารถเพิ่มเติม แนวทาง/มาตรการ กรณีที่ดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาศูนย์สุขภาพ ที่กำหนดไว้ และสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารการพัฒนาศูนย์สุขภาพของกอง ในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับ
การปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

$$= \frac{56 \text{ คน}}{61 \text{ คน}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

$$= \frac{91.80}{80} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \dots\dots\dots 5 \dots\dots\dots \text{คะแนน}$$

ความเห็นคณะกรรมการ

1. การเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากร สามารถเข้าร่วมในโครงการ/กิจกรรมทางออนไลน์ หรือการจัดในรูปแบบของการจัดการความรู้ (KM) ได้

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

$$\frac{61 \text{ คน}}{61 \text{ คน}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ}}{100} \times 5$$

$$= \frac{100}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ =5.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. กองบริหารทรัพยากรตัก สามารถรายงานผลการดำเนินงาน การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรมของบุคลากรภายในกอง มากกว่า 1 กิจกรรม ได้ แม้ว่าจะไม่สามารถนับจำนวนบุคลากรผู้เข้าร่วมซ้ำได้ เนื่องจากจะทำให้ทราบถึงการมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในด้านนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \frac{\text{ค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจ}}{100} \times 5$$

$$\frac{73.35}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ =3.69.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรออกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านการบริการ เป็นต้น
2. ควรนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาแลกเปลี่ยนความรู้ (KM) เพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนงานภายในกองบริหารทรัพยากรตึก

ภาคผนวก ก

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2564

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

วันพฤหัสบดี ที่ 1 กันยายน 2565 เวลา 13.00 -16.30 น.

ณ ห้องประชุมคำพุด อาคารอำนวยการ

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
13.00-13.15 น.	ลงทะเบียน	ห้องประชุมคำพุด
13.15-13.30 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน - ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรตาก บรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564	
13.30-15.30 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานการประเมินตนเอง และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ กองบริหารทรัพยากรตาก	
15.30-16.00 น.	คณะกรรมการประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน	
16.00-16.30 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการประเมินฯ ให้กับผู้หารและบุคลากรของกองการศึกษาตากด้วยวาจา	

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการตรวจประเมิน

