



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน กองการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
วันที่ 23 สิงหาคม 2565

**ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน
กองการศึกษา**

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงานประเมิน ตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	3	4 (ไม่ได้ข้อ7)
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ5)
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ5)
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ2,7)
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	4.11	4.11
คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้		4.71	4.30
ระดับคุณภาพ		ดีมาก	ดี

ข้อเสนอแนะภาพรวม

จุดแข็ง :

กองบริหารทรัพยากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน โดยผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง

จุดที่ควรพัฒนา :

การรายงานผลการดำเนินงานไม่สะท้อนให้เห็นความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ (PDCA)

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรกำหนดปฏิทินการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน โดยเฉพาะตามเกณฑ์ข้อ 1, 2, 3 และ 4 เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของแต่ละด้าน
2. ควรปรับปรุงการเขียนรายงานผลการดำเนินงานให้เห็นความต่อเนื่องของวงจรคุณภาพ และใส่รายละเอียดของการดำเนินงานให้ชัดเจน รวมถึงในตัวชี้วัดที่เป็นเชิงปริมาณด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 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
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗ ไม่มีการนำผล และข้อเสนอแนะ ของคณะ กรรมการบริหาร จากปีก่อนหน้ามา ใช้ในการปรับปรุง แผนฯ

คะแนนที่ได้ =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรเพิ่มการกำกับติดตามผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผน และบรรลุเป้าหมายอย่างน้อยเพียงใด หากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน หรือไม่บรรลุเป้าหมาย ก็ยังมีเวลาอีก 3 เดือน ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
2. ควรนำผลการดำเนินงานของปีก่อนหน้า (ปี 2564) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ มาใช้ในการทบทวนปรับปรุงแผนฯ ที่ใช้ตรวจ (ปี 2565) ด้วย เพื่อให้เห็นความต่อเนื่องของการพัฒนาแผนฯ
3. สำหรับเกณฑ์ข้อ 6-7 ซึ่งอาจจะยังไม่สามารถดำเนินการได้ ณ ช่วงเวลาที่ประเมินเพราะยังไม่สิ้นสุดรอบปีงบประมาณ อาจจะบ่งชี้จะมีการสรุปผลประจำปีเมื่อใด จะนำเข้าสู่เสนอคณะกรรมการบริหารฯ เมื่อใด และจะทบทวนแผนต่าง ๆ เมื่อใด
4. ควรเพิ่มเติมแนวทาง/มาตรการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผลการประเมิน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✓	✗ ไม่มีการนำผล และข้อเสนอแนะ ของคณะ กรรมการบริหาร จากปีก่อนหน้ามา ใช้ในการปรับปรุง แผนฯ

คะแนนที่ได้ =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

- ควรเพิ่มการกำกับติดตามผลการดำเนินงานมากกว่าปีละ 1 ครั้ง เช่น รอบ 6 เดือน และรอบ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด ความเสี่ยงลดลงหรือเพิ่มขึ้นอย่างไร หากการดำเนินงานไม่ค่อยเป็นไปตามแผน หรือไม่ค่อยบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานยังมีโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
- ควรแสดงผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น เช่น ความเสี่ยงจากปีก่อนหน้า (2564) มีกี่ประเด็น เมื่อดำเนินการแล้ว ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น คงที่ หรือลดลงอย่างไร ความเสี่ยงใดที่ไม่ลดลงหรือลดลงน้อยที่ควรนำมาดำเนินการต่อเนื่องในปีที่ประเมิน (2565) ได้นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ มาปรับปรุงการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงอย่างไร และผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปัจจุบัน (เช่น ณ มิถุนายน หรือกรกฎาคม 2565) เป็นอย่างไร เป็นต้น

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
✓	✓	✓	✓	✗ มีการนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติแต่ยังขาดการประเมินผลตามที่กำหนดในแผน

คะแนนที่ได้ =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ครอบรายงานผลตามขั้นตอนของวงจร KM ให้ครบถ้วน เช่น เมื่อนำไปปฏิบัติแล้ว มีการถอดบทเรียนหรือไม่ อย่างไร ประเมินผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ของแผน KM อย่างไร ได้ผลอย่างไร เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนามุคกลางรสายสนับสนุน

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
✓	✗ ไม่ได้แสดง รายละเอียดของ แผนจึงทำให้ไม่ เห็นภาพที่ชัดเจน ของทิศทางการ บริหารและ พัฒนามุคกลาง	✓	✓	✓	✓	✗ ไม่มีการนำผล และข้อเสนอแนะ ของคณะ กรรมการบริหาร จากปีก่อนหน้ามา ใช้ในการปรับปรุง แผนฯ

คะแนนที่ได้ =4.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนามุคกลางในรอบ 6 และ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร หากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน หรือไม่บรรลุเป้าหมาย หน่วยงานยังมีเวลาอีก 3 เดือน ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
2. ควรแสดงผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนามุคกลางให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น เช่น ได้นำผลการดำเนินงานในปีก่อนหน้า (2564) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ มาปรับปรุงแผนฯ (2565) หรือไม่ อย่างไร การติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนั้นมีการติดตามอย่างไร ได้ผลเป็นอย่างไรบ้าง มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเด่นชัดใดหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น
3. ควรเพิ่มเติมแนวทาง/มาตรการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 19 \\ \hline 19 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 19 \\ \hline 19 \\ \hline \end{array}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline 80 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline 80 \\ \hline \end{array}} \times 5$$

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

ความเห็นคณะกรรมการ

ควรมีการกำหนดแนวทาง / มาตรการการพัฒนาบุคลากร ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะและความก้าวหน้าที่เหมาะสม ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 19 \\ \hline 19 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline 19 \\ \hline 19 \\ \hline \end{array}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

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

ความเห็นคณะกรรมการ

ไม่มี

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวนคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \begin{array}{|c|c|} \hline 82.20 & \\ \hline 100 & \\ \hline \end{array} \times 5$$

คะแนนที่ได้ =4.11.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรแสดงกระบวนการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ว่ามีการดำเนินการอย่างไร เก็บในช่วงเวลาใด ผู้ให้ข้อมูลคือใครบ้าง
2. หากสามารถทำได้ ควรเพิ่มเติมผลประเมินความพึงพอใจเป็นรายแผนกงาน เพื่อจะได้นำผลมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการปรับปรุงงานแต่ละส่วนได้ดียิ่งขึ้น
3. ใน 1 รอบปีการศึกษา อาจดำเนินการสำรวจ 2 รอบ เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น สำรวจความพึงพอใจเมื่อสิ้นภาคการศึกษาแรก และเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงรายการที่ได้คะแนนประเมินน้อยกว่ารายการอื่น (หากสามารถทำได้) จากนั้น สำรวจซ้ำอีกครั้งเมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่สอง เพื่อวิเคราะห์ว่าผลประเมินความพึงพอใจสูงขึ้นหรือไม่ (การรายงานผลในรายงานประเมินตนเอง ใช้ค่าเฉลี่ยจากผลการสำรวจ 2 ครั้ง)
4. ควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มของความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ (เปรียบเทียบผลประเมิน 3-5 ปีย้อนหลัง) เพื่อกำหนดรายการงานบริการที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น