



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน  
ประจำปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน กองบริหารทรัพยากร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก  
วันที่ 17 สิงหาคม 2565

**ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน  
กองบริหารทรัพยากร**

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ5)
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ5)
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ5)
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	5	4 (ไม่ได้ข้อ7)
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	4.51	4.51
<b>คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้</b>		<b>4.94</b>	<b>4.36</b>
<b>ระดับคุณภาพ</b>		<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>

**ข้อเสนอแนะภาพรวม**

**จุดแข็ง :**

กองบริหารทรัพยากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน โดยผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง

**จุดที่ควรพัฒนา :**

การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ บางจุดไม่สะท้อนภาพที่ชัดเจนของการทำงาน เนื่องจากขาดรายละเอียดที่จำเป็น ในขณะที่บางจุด มีการให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็นมากเกินไป

**ข้อเสนอแนะ :**

1. ควรกำหนดปฏิทินการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน โดยเฉพาะตามเกณฑ์ข้อ 1, 2, 3 และ 4 เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของแต่ละด้าน
2. ควรปรับปรุงการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ (โดยเฉพาะข้อ 1-4) โดยอาจจะจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานสนับสนุนด้วยกัน

## 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
✓	✓	✓	✓	✓	✓	

คะแนนที่ได้ = .....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

- ควรเพิ่มการกำกับติดตามผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนมากน้อยเพียงใด บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด หากการดำเนินงานไม่ค่อยเป็นไปตามแผน หรือไม่ค่อยบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานยังมีโอกาสอีก 3 เดือน ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
- วัฏจักรของการดำเนินงานด้านแผนยุทธศาสตร์และแผนที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามรอบปีงบประมาณ (เช่น ตุลาคม 2564 ถึงกันยายน 2565) แต่รอบการประเมินจะเป็นตามปีการศึกษา (เช่น มิถุนายน 2564 ถึงพฤษภาคม 2565) ดังนั้น ในการรายงานผลการดำเนินงานด้านแผนยุทธศาสตร์ ควรเริ่มด้วยการนำผลการดำเนินงานของปีก่อนหน้า (ปีงบประมาณ 2564) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ มาใช้ในการทบทวนปรับปรุงแผนที่ใช้ตรวจ (ปีงบประมาณ 2565) และรายงานไปตามเกณฑ์ของตัวชี้วัด (จนถึงเกณฑ์ข้อ 5) ด้วยผลที่เป็นปัจจุบันที่สุด (เช่น กรณีที่ตรวจในเดือนสิงหาคม 2565 ควรรายงานผลถึง ณ สิ้นเดือนมิถุนายนหรือกรกฎาคม 2565) เพื่อจะได้เห็นแนวโน้มของการดำเนินงานตามแผน สำหรับเกณฑ์ข้อ 6-7 ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการได้ ณ ช่วงเวลาที่ประเมินเพราะยังไม่สิ้นสุดรอบปีงบประมาณ ให้ระบุว่าจะมีการสรุปผลประจำปี (2565) เมื่อใด จะนำเข้าสู่เสนอคณะกรรมการบริหารฯ เมื่อใด และมีแผนจะนำผลและข้อเสนอแนะมาทบทวนแผนต่าง ๆ เมื่อใด ซึ่งหากรายงานได้ตามนี้ ถือว่าดำเนินการได้ครบตามเกณฑ์ เพราะจะเห็นวัฏจักรของการพัฒนาปรับปรุงแผนที่มีความต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน

## 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
✓	✓	✓	✓	

คะแนนที่ได้ = .....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรเพิ่มการกำกับติดตามผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด ความเสี่ยงลดลงหรือเพิ่มขึ้นอย่างไร หากการดำเนินงานไม่ค่อยเป็นไปตามแผน หรือไม่ค่อยบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานยังมีโอกาสอีก 3 เดือน ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
2. 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
✓	✓	✓	✓	✗

คะแนนที่ได้ = .....คะแนน

#### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรอธิบายให้เห็นการดำเนินงานที่เข้าใจได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น
  - การดำเนินงานจัดการความรู้ในปี 2563 และปี 2564 แตกต่างกันอย่างใด เป็นการพัฒนาต่อเนื่องในประเด็นความรู้เดียวกัน หรือเป็นประเด็นที่แตกต่างกัน
  - กลุ่มเป้าหมายของการจัดการความรู้คือใคร บุคลากรสายสนับสนุนของกองบริหารทุกคนหรือไม่ มีเป้าประสงค์อย่างไร ตัวชี้วัดคืออะไร
  - ผู้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ (show and share) ในการเบิก-จ่ายเงินราชการคือใคร แบ่งปันแล้วได้ผลลัพธ์อย่างไร
  - เมื่อเผยแพร่ความรู้ไปแล้ว ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนหรือไม่ (เช่น มีการเบิก-จ่ายเงินราชการผิดพลาดน้อยลง หรือไม่ผิดพลาดเลย โดยเฉพาะจากกลุ่มเป้าหมายของแผน หรือจากผู้ที่เชิญมาเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้) ได้บทเรียนอะไรจากองค์ความรู้ที่เผยแพร่ออกไป มีการถอดบทเรียนอย่างไร
2. ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่แนวปฏิบัติ / สื่อ / เอกสาร ที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้เข้าสู่ผู้เกี่ยวข้องในวงกว้างมากยิ่งขึ้น และควรมีแผนการ / มาตรการที่จะดำเนินการเพิ่มเติม หากเผยแพร่ความรู้ไปแล้ว แต่ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนฯ

### ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
---------	---------	---------	---------	---------

มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 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 = .....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรทุกรอบ 6-9-12 เดือน เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร หากการดำเนินงานไม่ค่อยเป็นไปตามแผน หรือไม่ค่อยบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานยังมีโอกาสอีก 3 เดือน ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดีขึ้น ก่อนสิ้นปีงบประมาณ
2. ควรแสดงผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น เช่น ได้นำผลการดำเนินงานในปีก่อนหน้า (2564) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารฯ มาปรับปรุงแผนฯ (2565) อย่างไร โครงการ/กิจกรรมใดบ้างที่ได้ดำเนินการตามแผนฯ การติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนั้นมีการติดตามอย่างไร (นอกเหนือจากกรอกในแบบฟอร์ม) ได้ผลเป็นอย่างไร มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเด่นชัดใดหรือไม่ อย่างไร และผลการดำเนินงานตามแผนฯ ในรอบปัจจุบัน (เช่น ณ มิถุนายน หรือกรกฎาคม 2565) เป็นอย่างไร เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{22}{27} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$= \frac{81.48}{80} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = .....5.....คะแนน

ความเห็นคณะกรรมการ

ควรมีการกำหนดแนวทาง / มาตรการรองรับ กรณีที่ผลการดำเนินงานไม่ครบร้อยละ 100 หรือไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะและความก้าวหน้าที่เหมาะสม ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 27 \\ \hline 27 \\ \hline \end{array}}{\times 100}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

คะแนนที่ได้ = .....5.....คะแนน

**ความเห็นคณะกรรมการ**

ควรมีการกำหนดแนวทาง / มาตรการรองรับ กรณีที่ผลการดำเนินงานไม่ครบร้อยละ 100 หรือไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง



## ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวนคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \frac{90.20}{100} \times 5$$

คะแนนที่ได้ = .....4.51.....คะแนน

### ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรมีการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง/มาตรการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ ในรายการที่ได้คะแนนประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ เช่น ด้านการให้บริการ น้ำดื่ม (คะแนน 2.82) เป็นต้น
2. ใน 1 รอบปีการศึกษา อาจดำเนินการสำรวจ 2 รอบ เพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น สำรวจความพึงพอใจเมื่อสิ้นภาคการศึกษาแรก และเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงรายการที่ได้คะแนนประเมินน้อยกว่ารายการอื่น (หากสามารถทำได้) จากนั้น สำรวจซ้ำอีกครั้งเมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่สอง เพื่อวิเคราะห์ว่าผลประเมินความพึงพอใจสูงขึ้นหรือไม่ (การรายงานผลในรายงานประเมินตนเอง ใช้ค่าเฉลี่ยจากผลการสำรวจ 2 ครั้ง)
3. ควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มของความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ (เปรียบเทียบผลประเมิน 3-5 ปีย้อนหลัง) เพื่อกำหนดรายการงานบริการที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น