



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน  
ประจำปีการศึกษา 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
21 กันยายน 2565

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2564 ตาม ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน คະแนน 1.00 ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง คະแนน 1.00 ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ คະแนน 4.00 ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน คະแนน 3.00 ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ วิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน คະแนน 5.00 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม คະแนน 5.00 ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน คະแนน 3.80 และคະแนนในภาพรวม ตัวบ่งชี้ที่ 1- 7 เท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับพอใช้

## 2. รายงานผู้ประเมินคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ 1166/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ระดับสถาบัน สำนัก สำนักงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ลงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในวันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ดังนี้

- |  |               |
|--|---------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทิชา ฝัสนิติ   | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครนรากุล | กรรมการ       |
| 3) ดร.ลัดดา ปินตา                      | กรรมการ       |
| 4) นางสาวพัชรารภรณ์ อ้วนเฟื้อ          | เลขานุการ     |

## 3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายใน
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงาน ปัจจุบัน

#### 4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 21 กันยายน 2565

#### 5. สถานที่ทำการประเมิน

ผ่านระบบ Microsoft TEAMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

#### 6. วิธีการประเมิน

##### 6.1 การวางแผนและการประเมิน

###### 1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หน่วยงานทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานต้นสังกัด

###### 2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

###### 3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หน่วยงานทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หน่วยงาน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายใน

##### 6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

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

### ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	3.00	1.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	4.00	1.00
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ข้อ	5.00	4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	5.00	3.00
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	5.00	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วม กิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	ร้อยละ	5.00	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	3.80	3.80
<b>คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้</b>		4.40	3.26
<b>ระดับคุณภาพ</b>		ดี	พอใช้

#### ข้อเสนอแนะภาพรวม

##### จุดแข็ง :

บุคลากรของหน่วยงานได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างดี

##### จุดที่ควรพัฒนา :

การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมประเด็นหลักๆ ขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การวิเคราะห์ด้านอื่น เช่น การจัดทำแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดทำแผนการจัดการ ความรู้ในองค์กร

##### ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานควรจัดระดมสมองบุคลากรเพื่อการวิเคราะห์ SWOT ของแต่ละฝ่ายให้ครอบคลุม
2. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง หน่วยงานควรทำอย่างเป็นระบบ โดยการวิเคราะห์ความ เสี่ยงให้เชื่อมโยงกับ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

## 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 = .....1.00.....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	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 = .....1.00.....คะแนน

### ข้อเสนอแนะ :

- เนื่องจากหน่วยงานมีการวิเคราะห์ SWOT ที่ไม่ชัดเจน หน่วยงานควรมีการระบุดูอ่อนและอุปสรรคให้ชัดเจน เพื่อให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ตรงประเด็นมากขึ้นและจะช่วยให้หน่วยงานแก้ปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้
- ควรมีการติดตามตรวจสอบปัญหาและความเสี่ยงที่เกิดขึ้น อาจทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลปีต่อปี เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และหาวิธีการแก้ปัญหาและลดความเสี่ยง
- หน่วยงานควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง และนำมาปรับใช้ในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
- ควรมีการเขียนบริหารความเสี่ยงเป็นด้านๆ ให้ครบทุกด้านตามบริบทของหน่วยงาน แล้วนำมาจัดลำดับความเสี่ยงว่ามีประเด็นไหนที่ควรมีการแก้ไข และกำหนดวิธีการแก้ความเสี่ยงนั้นๆ โดยระบุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

### 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 = .....4.00.....คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานมีแผนการจัดการความรู้ที่ดี มีแผนและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ครบถ้วน ทำให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินได้ดี
2. หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้เกิดผลการเรียนรู้ที่ยั่งยืนจนสามารถสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่นๆ

#### 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 = .....3.00.....คะแนน

##### ข้อเสนอแนะ :

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



ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับ  
การปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 13 \\ \hline 13 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline \times 100 \\ \hline \end{array}}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

คะแนนที่ได้ = .....5.00.....คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

$$= \frac{\begin{array}{|c|} \hline 13 \\ \hline 13 \\ \hline \end{array}}{\begin{array}{|c|} \hline \times 100 \\ \hline \end{array}}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

คะแนนที่ได้ = .....5.00.....คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

-

### ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

$$= \begin{array}{|c|c|} \hline 76.05 & \\ \hline 100 & \times 5 \\ \hline \end{array}$$

คะแนนที่ได้ = .....3.80.....คะแนน

#### ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานเก็บข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในปีถัดไปควรมีการปรับวิธีการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น
2. หน่วยงานควมเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานในพื้นที่มาใช้วิเคราะห์ด้วย
3. วิธีการได้มาของข้อมูลควรเก็บให้ครบทุกกลุ่มผู้ใช้บริการเช่น อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรสายสนับสนุน ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

**ภาคผนวก ก**  
**กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน**

---

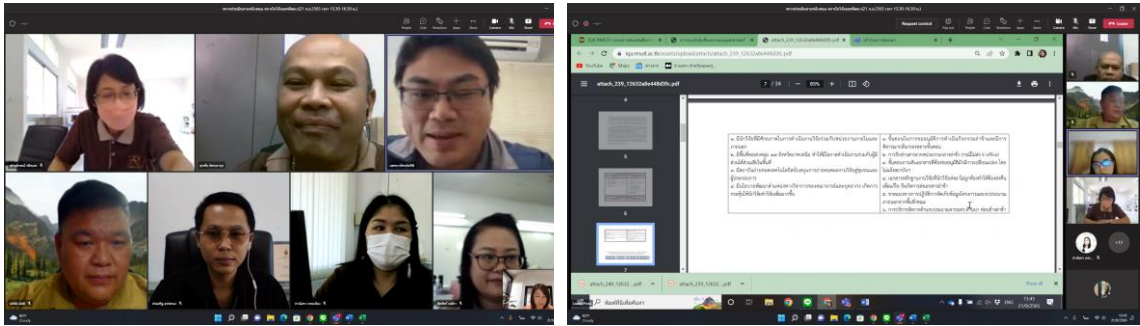
หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนา

วัน/เดือน/ปี : 21 กันยายน 2565

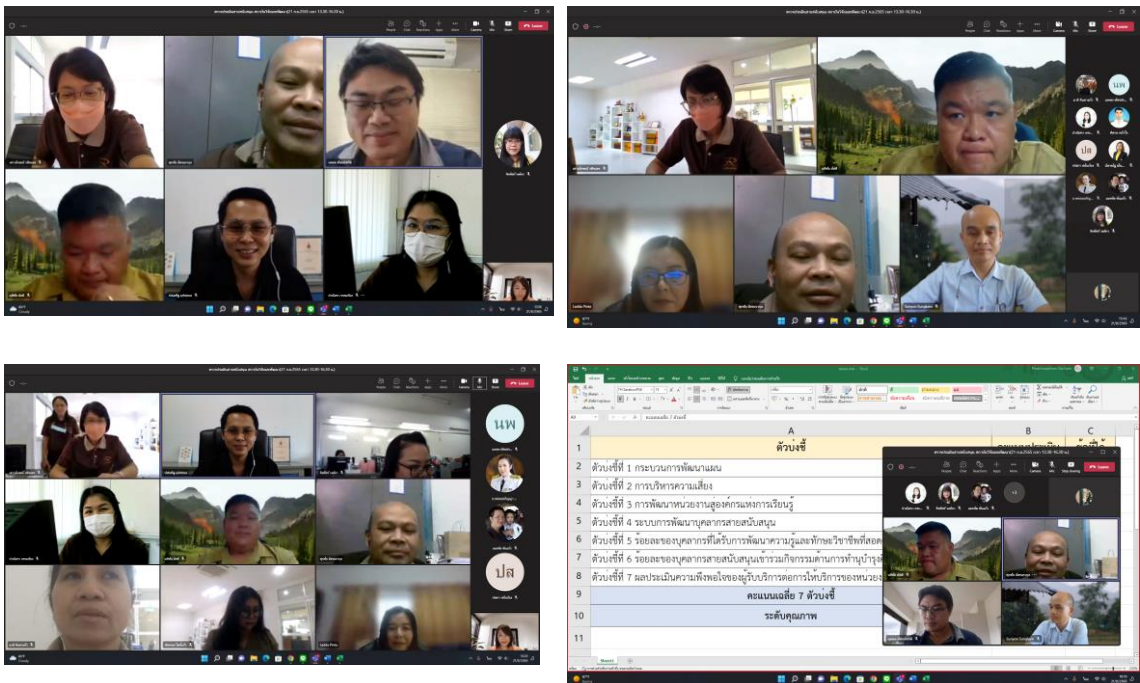
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
13.00-13.15 น.	ลงทะเบียน
13.15-13.30 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 ของหน่วยงาน
13.30-15.30 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
15.30-16.00 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
16.00-16.30 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข  
ภาพประกอบการตรวจประเมิน



ผู้อำนวยการนำเสนอผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS



สัมภาษณ์บุคลากร ผ่านระบบ Microsoft TEAMS