



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
วันที่ 20 กันยายน 2565

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในปีการศึกษา 2564 ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน 1.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง 2.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน 3.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5.00 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 4.00 คะแนน และคะแนนในภาพรวม ตัวบ่งชี้ที่ 1- 7 เท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับพอใช้

2. รายงานผู้ประเมินคุณภาพภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ 1166/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ระดับสถาบัน สำนัก สำนักงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ลงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในวันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ดังนี้

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิโรจน์	เลิศอนันต์พิพัฒน์	ประธานกรรมการ
2) นางสาวปิยะนุช	เจตีย์ยอด	กรรมการ
3) นางสาวปลุกเกษม	ชูตระกูล	กรรมการ
4) นายประเสริฐ	อุประทอง	เลขานุการ

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน

4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 20 กันยายน 2565

5. สถานที่ทำการประเมิน

ผ่านระบบ Microsoft TEAMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

6. วิธีการประเมิน

6.1 การวางแผนและการประเมิน

1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หน่วยงานทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานสนับสนุน

2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หน่วยงานทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หน่วยงาน เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายใน

6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

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

ตารางสรุปคะแนนรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน	ข้อที่ทำได้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	3.00	1.00	1
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	ข้อ	3.00	2.00	1, 2
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้	ข้อ	5.00	3.00	1, 2, 3
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน	ข้อ	4.00	3.00	1, 2, 3, 5
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้อง กับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	5.00	5.00	93.75
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสาย สนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ	5.00	5.00	100
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ	3.77	4.00	4.00
คะแนนเฉลี่ย 7 ตัวบ่งชี้		3.98	3.29	-
ระดับคุณภาพ		ดี	พอใช้	-

ข้อเสนอแนะภาพรวม

จุดแข็ง :

-

จุดที่ควรพัฒนา :

บุคลากรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนของหน่วยงาน รวมถึงแนวทางการทำงานตามพันธกิจที่ควบคู่ไปกับขั้นตอนการบริหารคุณภาพ (PDCA) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะ :

หน่วยงานควรเสริมสร้างการรับรู้นโยบาย วิสัยทัศน์ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการทำงานตามพันธกิจ ทั้งในเชิงโครงสร้าง ระบบกลไกในการปฏิบัติงาน ให้มีคุณภาพ/ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ตลอดจนสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา วิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ที่สอดคล้องกับขั้นตอนการบริหารคุณภาพ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

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. มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังไม่ได้พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ จึงควรมีวิสัยทัศน์มาใช้ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ควรแต่งตั้งและมอบหมายให้คณะกรรมการจัดทำแผนของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำแผนให้สอดคล้องกัน ทั้งแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ โดยต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
3. ควรกำหนดปฏิทินในการกำกับติดตามผลดำเนินงานและรายงานผลต่อผู้บริหารพิจารณา ทั้งนี้ อาจรายงานผลดังกล่าวต่อ “คณะกรรมการประจำสำนัก” ที่สามารถแต่งตั้งขึ้นได้ ตามมาตรา 41 แห่ง พรบ.ราชวมงคล
4. ควรให้กองนโยบายและแผนเป็นที่ปรึกษา ร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หน่วยงาน

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 = 2.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรจัดประชุมบุคลากรของหน่วยงานเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ ระบุ จัดลำดับความเสี่ยง ผลกระทบ และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เนื่องจากความเสี่ยงที่ระบุไว้ในแผนยังไม่ครอบคลุมลักษณะงาน โดยเฉพาะความเสี่ยงสูงมากและความเสี่ยงสูง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย
2. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ควรนำผลการดำเนินงานจากแผนบริหารความเสี่ยงของปีที่แล้ว มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง

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 = 3.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรนำชุดความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปทดลองใช้ เพื่อนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ กลับมาปรับปรุงงานจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี
2. ควรกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมการพัฒนาพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือลดความเสี่ยงสำคัญที่อาจเกิดขึ้นแก่หน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศูนย์บุคลากรสายสนับสนุน

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 = 3.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรกำหนดเป้าหมายการพัฒนาศูนย์บุคลากรโดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน รวมทั้งกำหนดสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์หน่วยงานให้มีความชัดเจน
2. แผนพัฒนาศูนย์บุคลากร ควรจัดลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงนโยบายการพัฒนาศูนย์บุคลากรของหน่วยงาน สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาเชิง career path ของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะของสมาชิกภายในหน่วยงาน
3. ควรกำหนดแผนการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนาศูนย์บุคลากรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงโครงสร้างและกระบวนการทำงาน รวมถึงกำหนดวิธีการประเมินผลที่ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

$$\frac{30}{32} \times 100$$

$$= \text{ร้อยละ } 93.75$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

$$\frac{93.75}{80} \times 5$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 5.86 \text{ คะแนน}$$

$$= 5.00$$

ข้อเสนอแนะ :

- บุคลากรมีการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาค่อนข้างมาก จึงควรวางแผนพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามลำดับความสำคัญของแผนเป็นหลัก รวมถึงแผนการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้

1. จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

$$= \frac{32}{32} \times 100$$

$$= \text{ร้อยละ } 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

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

$$\text{คะแนนที่ได้} = 5.00 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ :

1. บุคลากรมีความตั้งใจเข้าร่วมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย แต่หน่วยงานควรแบ่งกลุ่มบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงวันเวลาที่หลากหลาย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ร้อยละของคะแนนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน กำหนดให้ 100 เท่ากับคะแนนเต็ม 5

1. คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

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

คะแนนที่ได้ = 4.00 คะแนน

ข้อเสนอแนะ :

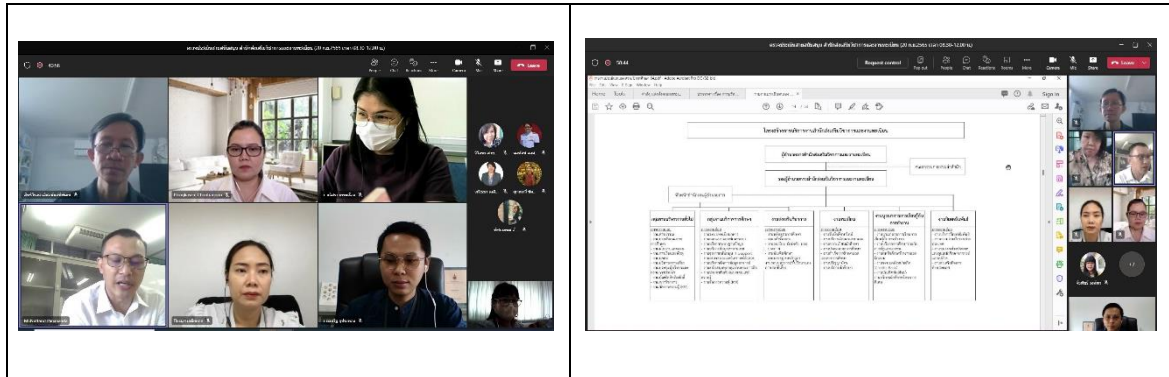
1. ควรจัดทำแบบสอบถามโดยกำหนดรายละเอียดของคำถามให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มงาน โดยแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการและลักษณะงานบริการที่ได้รับ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการนั้นๆ
2. ควรเลือกใช้ช่องทางในการสอบถามผ่านสื่อที่สัมพันธ์กับลักษณะงานบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ประเมินที่ได้รับบริการ และควรวางแผนรูปแบบรวมถึงความถี่ในการประเมินเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล
3. ควรสรุปข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพ

ภาคผนวก ก
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน

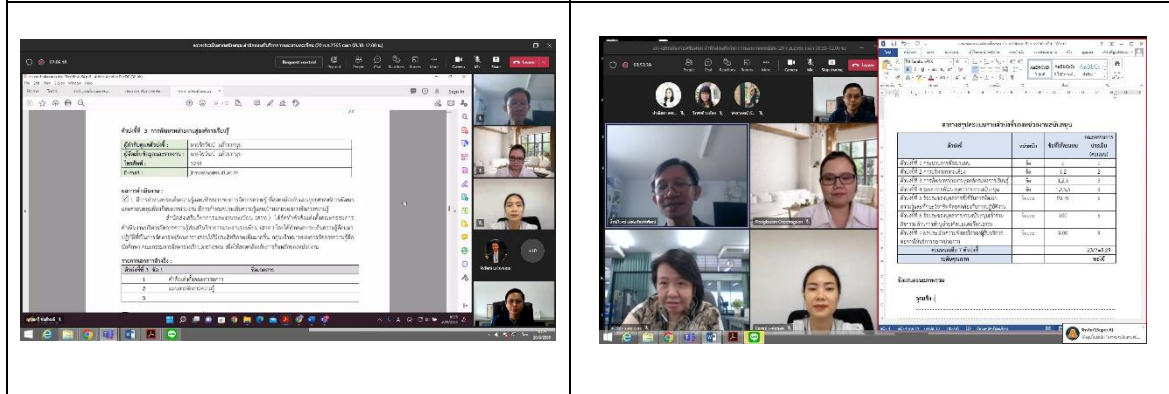
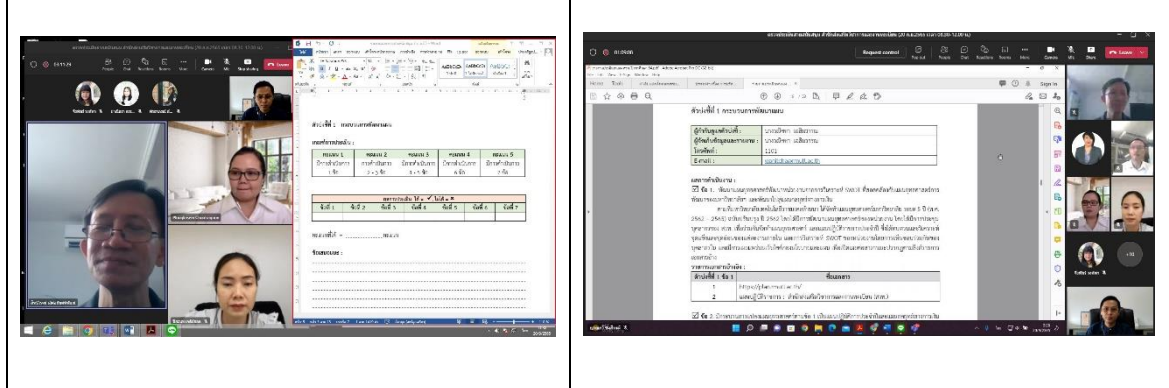
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
วัน/เดือน/ปี : วันที่ 20 กันยายน 2565
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
08.30-08.45 น.	ลงทะเบียน
08.45-09.00 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 ของหน่วยงาน
09.00-11.00 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
11.00-11.30 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
11.30-12.00 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการตรวจประเมิน



ผู้อำนวยการนำเสนอผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Microsoft TEAMS



สัมภาษณ์บุคลากร ผ่านระบบ Microsoft TEAMS