



รายงานผลการประเมินหน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา 2565

หน่วยงาน กองบริหารทรัพยากรเชียงราย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
วันที่ 30 สิงหาคม 2566

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานกองบริหารทรัพยากรเชียงราย ได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภายใต้แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 7 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้ผลการประเมินคุณภาพ ดังต่อไปนี้

ตัวบ่งชี้	Input	Process	Output	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. กระบวนการพัฒนาแผน		3		3.00	พอใช้
2. การบริหารความเสี่ยง		3		3.00	พอใช้
3. การพัฒนาหน่วยงานผู้องค์กรแห่งการเรียนรู้		3		3.00	พอใช้
4. ระบบการพัฒนาคณากรสายสนับสนุน		4		4.00	ดี
5. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน			4.13	4.13	ดี
6. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			5	5.00	ดีมาก
7. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน			4.23	4.23	ดี
รวม		3.25	4.45	3.77	
ผลการประเมิน		พอใช้	ดี	ดี	

จากตารางผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริหารงานภายใน กองการศึกษาเชียงราย พบว่า ผลการประเมินภาพรวมตัวบ่งชี้ที่ 1-7 ได้คะแนนเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับดี

และมีผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้ ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน กองการศึกษาเชียงราย ได้คะแนนเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับพอใช้ ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง ได้คะแนนเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับพอใช้ ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานผู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้คะแนนเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับพอใช้ ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาคณากรสายสนับสนุน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับดี ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับดี ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในระดับดีมาก ตัวบ่งชี้ที่ 7

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับดี

ถ้าพิจารณาด้านปัจจัยนำเข้า - ด้านกระบวนการ (ตัวบ่งชี้ที่ 1, 2, 3 และ 4) ได้คะแนนเฉลี่ย 3.25 ที่ระดับพอใช้ และด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (ตัวบ่งชี้ที่ 5, 6 และ 7) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 ที่ระดับดี

2. รายงานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เลขที่ 94.1/2566 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ประจำปีการศึกษา 2565 ลงวันที่ 28 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารงานภายในหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ตรวจประเมินรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในวันที่ 30 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววดาว พรมแสน | กรรมการ |
| 3) อาจารย์อรรสา ธรรมสร้างกูร | กรรมการ |
| 4) นางจันทร์เพ็ญ สุวรรณ | เลขานุการ |

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

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

4. วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 30 สิงหาคม 2566

5. สถานที่ทำการประเมิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

6. วิธีการประเมิน

6.1 การวางแผนและการประเมิน

1) ก่อนการประเมิน

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการประเมิน และแจ้งกำหนดการให้หลักสูตรฯ ทราบ
- ศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายในของหลักสูตร และตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์การประเมิน
- กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน

2) ระหว่างการประเมิน

- ดำเนินการประเมินตามกำหนดการ
- ตรวจสอบหลักฐานตามผลการดำเนินงานที่แสดงในรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการฯ ร่วมกันสรุปผลการตรวจประเมิน และพิจารณายืนยันผลคะแนนตามข้อมูลที่ตรวจพบ

3) หลังการประเมิน

- นำเสนอสรุปผลการประเมินด้วยวาจาให้หลักสูตรฯ ทราบ
- จัดส่งรายงานผลการประเมินให้แก่หลักสูตร เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินฯ

6.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1) ศึกษารายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหลักสูตร
- 2) ศึกษาเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการรายงาน
- 3) สัมภาษณ์
 - ตัวแทนเจ้าหน้าที่

8. ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะกรรมการกลั่นกรองและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริหารงานภายในของกองการศึกษาเชียงราย ตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย 7 ตัวบ่งชี้

8.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริหารงานภายใน ตามองค์ประกอบ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	คะแนน	กรรมการ ผลการประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 : กระบวนการพัฒนาแผน	3 (1,2,3,4,5)	ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 2 : การบริหารความเสี่ยง	3 (1,2,3)	ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 3 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	3 (1,2,3)	ดี

ตัวบ่งชี้	คะแนน	กรรมการ ผลการประเมิน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	4 (1,2,3,4,5,6)	ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	4.13	ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 6 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	5	ดีมาก
ตัวบ่งชี้ที่ 7 : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	4.23	ดี
คะแนนรวม	26.36	
คะแนนเฉลี่ย	3.77	ดี

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการกลั่นกรอง ตามรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ผลการดำเนินงาน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✓	ขาดการ รายงานใน ภาพของ กองบริหาร ทรัพยากร	✗

ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ ...5..... ข้อ

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรจัดทำแผนปฏิบัติราชการและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนของกอง
2. ควรเขียนรายงานการจัดทำแผนให้เกิดการเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัย 5 ปี พื้นที่เชิงรายได้ และกอง ให้เห็นภาพการวางแผนการดำเนินงาน การกำกับติดตาม และการนำผลการกำกับติดตามไปปรับปรุงแผนในปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

ผลการดำเนินงาน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	ขาดเรื่องการติดตามประเมินผล	✗

ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ3... ข้อ

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามพันธกิจของกอง และมีระบบการกำกับติดตามความสำเร็จของแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการดำเนินงาน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗				
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
✓	✓	✓	✗	✗

ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ3.... ข้อ

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรอธิบายที่มาของประเด็นการจัดการความรู้ (KM) ที่นำมาแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดี
2. ควรรายงานผลการติดตามการใช้แนวปฏิบัติที่ดีจากประเด็นการจัดการความรู้ในปีให้เห็นผลลัพธ์จากผู้นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน
3. ควรสรุปผลการดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานการจัดการความรู้เผยแพร่ในช่องทางออนไลน์ หรือระบบงานสารบรรณ เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่มีความสนใจนำไปใช้ประโยชน์
4. ควรเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีในหลายช่องทางเพื่อการเข้าถึงบุคลากรให้รับทราบ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางรสายสนับสนุน

ผลการดำเนินงาน ได้ = ✓, ไม่ได้ = ✗						
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7
✓	✓	✓	✓	✓	✓	ขาดการนำ ผลประเมิน ไปปรับปรุง

ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ6.... ข้อ

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรสรุปและวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาศูนย์กลางรายบุคคลให้เป็นภาพรวมของกอง
2. ควรมีระบบกำกับติดตามแผนพัฒนาศูนย์กลาง และนำผลการประเมินไปปรับปรุง
3. ควรมีกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับ
การปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

ผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ100.....

ความเห็นคณะกรรมการ

-ไม่มี-

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ

คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ ตามสูตร

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

ผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ100.....

ความเห็นคณะกรรมการ

-ไม่มี-

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

คำนวณคะแนนจากค่าร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

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

ผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ86.60.....

ความเห็นคณะกรรมการ

1. ควรจัดทำ QR Code แบบประเมิน ติดหน้าห้อง/หน้าโต๊ะเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการที่มาขอใช้บริการแต่ละครั้งทำการประเมินความพึงพอใจ
2. ควรทำแบบประเมินในรูปแบบ Google Form ของแต่ละหน่วยงาน ให้ผู้ใช้บริการประเมินทันทีหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น
3. ควรแสดงรายงานประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้มประสิทธิภาพในการทำงาน และนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานได้
4. ให้วิเคราะห์ค่าคะแนนจากการประเมินด้านที่มีคะแนนต่ำสุด และนำมาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ภาคผนวก ก
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2565

วันพุธ ที่ 30 สิงหาคม 2566

เวลา	กิจกรรม
08.30น.-09.00น.	ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรเชียงราย กล่าวต้อนรับ - ประธานกรรมการประเมินฯ กล่าวชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมินและ แนะนำทีมงานฯ - ผู้อำนวยการกองสรุปผลการบริหารงาน ปัญหา อุปสรรค และทิศทางการพัฒนา
09.00-11.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ศึกษาเอกสาร หลักฐาน สนทนาแลกเปลี่ยนกับผู้อำนวยการ กอง ตามตัวบ่งชี้ที่ 1-7
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00-15.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ศึกษาเอกสาร หลักฐาน สนทนาแลกเปลี่ยนกับผู้อำนวยการ กอง ตามตัวบ่งชี้ที่ 1-7 (ต่อ)
15.30-16.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมิน

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการตรวจประเมิน

