

๓.๓ ด้านการประกันคุณภาพ

๑) รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๔ นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยสรุปได้ดังนี้

สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหนึ่งในห้าส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ทั้งนี้ สำนักงานมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประเมินแยกในระดับกอง/ฝ่าย และนำผลการประเมินที่ได้แต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยเป็นส่วนงานระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีผลการดำเนินงานและค่าคะแนน ดังนี้

กอง/ฝ่าย	SERVQUAL คะแนน หรือ ค่าประเมิน นน. ๓๐%	Criteria ระดับ มหาวิทยาลัยที่กอง/ฝ่าย รับผิดชอบ คะแนน / นน.๒๕%	ตัวชี้วัดที่กอง/ฝ่าย กำหนดขึ้น ตามพันธกิจหลัก คะแนน / นน.๒๕%	ความสำเร็จของ แผนปฏิบัติงาน ประจำปี ๒๕๖๔ คะแนน / นน.๒๐%	ค่าคะแนน
๑) กองกลาง	๔.๒๗	๒.๕๐	๓.๔๙	๔.๗๒ (ร้อยละ ๙๔.๔๔)	๓.๕๔
๒) กองพัฒนาคุณภาพ	๔.๕๓	๓.๐๐	๕.๐๐		๔.๐๙
๓) กองพัฒนานักศึกษา	๔.๒๖	๒.๖๗	๓.๔๐		๓.๕๕
๔) กองตรวจสอบภายใน	๔.๕๒	-	๒.๗๖		๓.๙๙
๕) กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๔.๔๐	๒.๐๐	๒.๙๕		๓.๓๖
๖) กองแผนงาน	๔.๔๐	๓.๐๐	๔.๐๐		๓.๘๐
๗) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	๔.๓๘	๓.๐๐	๓.๐๐		๓.๕๔
๘) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	๔.๓๑	๓.๐๐	๕.๐๐		๔.๐๒
๙) กองวิเทศสัมพันธ์	๔.๕๖	-	๕.๐๐		๔.๗๕
๑๐) กองเทคโนโลยีดิจิทัล	๔.๔๑	๒.๖๗	๒.๙๔		๓.๔๘
๑๑) กองคลัง	๔.๒๐	-	๒.๗๕		๓.๘๖
๑๒) กองทรัพย์สินฯ	๔.๑๖	-	๒.๐๐		๓.๕๙
๑๓) ฝ่ายกฎหมาย	๔.๓๓	-	๔.๓๓		๔.๔๓
๑๔) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	๓.๙๔	๒.๐๐	๓.๓๓		๓.๓๒
๑๕) ฝ่ายสื่อสารองค์กร	๓.๙๑	๒.๕๐	๔.๐๐		๓.๕๖
สำนักงานมหาวิทยาลัย	๔.๓๑	๒.๖๓	๓.๖๐	๔.๗๒	๓.๖๒

ทั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย ควรนำผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดไปพิจารณาเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน (work process) ของหน่วยงานดังเอกสารที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมนี้ด้วยแล้ว คือ

๑) ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL เพื่อให้การให้บริการเป็นที่พึงพอใจแต่ผู้รับบริการมากที่สุด หรือ ปิด GAPS การให้บริการ

๒) ตัวชี้วัดตาม Criteria ที่กอง/ฝ่ายในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยรับผิดชอบเนื่องจากเป็นผู้กำกับดูแล และปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ของมหาวิทยาลัยโดยตรง เพื่อปิด GAPS work process ให้การทำงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๓) ตัวชี้วัดที่กอง/ฝ่ายกำหนดขึ้นจากภารกิจหลักของตน เพื่อปิด GAPS work process ให้การทำงานในภารกิจหลักมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

บทสรุป

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2564

เสนอต่อ คณะกรรมการประจำสำนักงานมหาวิทยาลัย

วันศุกร์ที่ 4 มกราคม 2565

.....

สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564 ตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ทั้งนี้ สำนักงานมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประเมินแยกในระดับกอง/ฝ่าย และนำผลการประเมินที่ได้แต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยเป็นส่วนงานระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีผลการดำเนินงานและค่าคะแนน ดังนี้

กอง/ฝ่าย	SERVQUAL	Criteria ระดับมหาวิทยาลัย ที่กอง/ฝ่ายรับผิดชอบ	ตัวชี้วัดที่กอง/ฝ่ายกำหนด ขึ้นตามพันธกิจหลัก	ความสำเร็จของ แผนปฏิบัติงานประจำปี 2564 คะแนน (ร้อยละ) นน.20%	ค่าคะแนน
	คะแนน หรือ ค่าประเมิน นน.30%	คะแนน นน.25%	คะแนน นน.25%		
1)กองกลาง	4.27	2.50	3.49	4.72 (ร้อยละ 94.44)	3.54
2)กองพัฒนาคุณภาพ	4.53	3.00	5.00		4.09
3)กองพัฒนานักศึกษา	4.26	2.67	3.40		3.55
4)กองตรวจสอบภายใน	4.52	-	2.76		3.99
5)กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.40	2.00	2.95		3.36
6)กองแผนงาน	4.40	3.00	4.00		3.80
7)กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.38	3.00	3.00		3.54
8)กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.31	3.00	5.00		4.02
9)กองวิเทศสัมพันธ์	4.56	-	5.00		4.75
10)กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.41	2.67	2.94		3.48
11)กองคลัง	4.20	-	2.75		3.86
12)กองทรัพย์สินฯ	4.16	-	2.00		3.59
13)ฝ่ายกฎหมาย	4.33	-	4.33		4.43
14)ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.94	2.00	3.33		3.32
15)ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.91	2.50	4.00		3.56
สำนักงานมหาวิทยาลัย	4.31	2.63	3.60	4.72	3.62

ทั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย ควรนำผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดไปพิจารณาเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน (work process) ของหน่วยงานดังกล่าวที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมนี้ด้วยแล้ว คือ

1) ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL เพื่อให้การให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด หรือ ปิด GAPS การให้บริการ

2) ตัวชี้วัดตาม Criteria ที่กอง/ฝ่ายในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยรับผิดชอบเนื่องจากเป็นผู้กำกับ ดูแล และปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ของมหาวิทยาลัยโดยตรง เพื่อปิด GAPS work process ให้การทำงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

3) ตัวชี้วัดที่กอง/ฝ่ายกำหนดขึ้นจากภารกิจหลักของตน เพื่อปิด GAPS work process ให้การทำงานในภารกิจหลักมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

4) ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 ของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกกอง/ฝ่ายเห็นความสำคัญและกระตุ้นการปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

ทั้งนี้ กอง/ฝ่ายสามารถนำผลการประเมินที่ต้องปิด GAPS ในทุกตัวชี้วัดดังกล่าว มาจัดเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อหา GAPS ที่ต้องทำการปรับปรุงเร่งด่วนก่อน และใช้เป็นเครื่องมือนำเข้าสู่กระบวนการควบคุมภายในของกอง/ฝ่ายในปีงบประมาณ 2565 ต่อไป และผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่ายสามารถนำผลคะแนนระดับกอง/ฝ่ายไปเป็นคะแนนใน TOR ในปีงบประมาณ 2565 ได้ ส่วนผลการประเมินของบุคลากรในสังกัดงานให้อยู่ดุลยพินิจของผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย แต่ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ใช้ผลการประเมิน SARVQUAL ระดับงานของตนเองแทน