



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/จ ๒๕

วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกอง / หัวหน้าฝ่าย

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๕ นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี ๒๕๖๓ โดยสรุปได้ดังนี้

สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหนึ่งในห้าส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ทั้งนี้ สำนักงานมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประเมินแยกในระดับกอง/ฝ่าย และนำผลการประเมินที่ได้แต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยเป็นส่วนงานระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยได้วิเคราะห์ถึงประเด็นที่ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย ควรนำผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดไปพิจารณาเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน (work process) ของหน่วยงาน คือ

๑) ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL เพื่อให้การให้บริการเป็นที่พึงพอใจ แต่ผู้รับบริการมากที่สุด หรือ ปิด GAPS การให้บริการ

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

๓) ตัวชี้วัดที่กอง/ฝ่ายกำหนดขึ้นจากภารกิจหลักของตน เพื่อปิด GAPS work process ให้การทำงานในภารกิจหลักมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๔) ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๔ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกกอง/ฝ่ายเห็นความสำคัญและกระตุ้นการปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

ทั้งนี้ กอง/ฝ่ายสามารถนำผลการประเมินที่ต้องปิด GAPS ในทุกตัวชี้วัดดังกล่าว มาจัดเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อหา GAPS ที่ต้องทำการปรับปรุงเร่งด่วนก่อน และใช้เป็นเครื่องมือเข้าสู่กระบวนการควบคุมภายในของกอง/ฝ่ายในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อไป และผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่ายสามารถนำผลคะแนนระดับกอง/ฝ่ายไปเป็นคะแนนใน TOR ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ ส่วนผลการประเมินของบุคลากรในสังกัดงานให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย แต่มีข้อเสนอแนะให้ใช้ผลการประเมิน SARVQUL ระดับงานของตนเอง

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ ได้เสนอที่ประชุมพิจารณาพิจารณาทบทวนการนำค่าคะแนนผลการประเมินไปใช้ใน TOR ของผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย เพื่อให้เกิดความยุติธรรม ดังนี้

กอง/ฝ่าย	คะแนนที่ได้ตามการคิด ค่าคะแนนระดับ สนม.	คะแนนที่ผู้อำนวยการกอง/ หัวหน้าฝ่าย ใช้ใน TOR
๑) กองกลาง	๓.๕๔	๔.๑๓
๒) กองพัฒนาคุณภาพ	๔.๐๙	๔.๗๔
๓) กองพัฒนานักศึกษา	๓.๕๕	๔.๑๐
๔) กองตรวจสอบภายใน	๓.๙๙	๓.๙๙
๕) กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๓.๓๖	๔.๐๐
๖) กองแผนงาน	๓.๘๐	๔.๓๕
๗) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	๓.๕๔	๔.๐๑
๘) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	๔.๐๒	๔.๖๕
๙) กองวิเทศสัมพันธ์	๔.๗๕	๔.๗๕
๑๐) กองเทคโนโลยีดิจิทัล	๓.๔๘	๔.๐๐
๑๑) กองคลัง	๓.๘๖	๓.๘๖
๑๒) กองบริหารทรัพย์สินและกิจกรรมพิเศษ	๓.๕๙	๓.๕๙
๑๓) ฝ่ายกฎหมาย	๔.๔๓	๔.๔๓
๑๔) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	๓.๓๒	๓.๙๔
๑๕) ฝ่ายสื่อสารองค์กร	๓.๕๖	๔.๑๖
สำนักงานมหาวิทยาลัย	๓.๖๑	-

สำหรับข้อเสนอแนะของแต่ละกอง และประเด็นที่ควรปรับปรุง มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. KPI ได้เคยหารือไปยังกองพัฒนาคุณภาพ เรื่องการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ทำให้ค่อนข้างยาก เนื่องจากกองคลังมีเอกสารจำนวนมาก แต่มีตัวชี้วัดในเรื่องกำหนดระยะเวลา ดังนั้น การเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้คะแนนตามเป้าหมายค่อนข้างยาก ซึ่งได้แจ้งกองพัฒนาคุณภาพในการขอปรับตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ที่กำหนดระยะเวลา ควรให้กองพิจารณาว่าสามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย และอื่น ๆ

๒. ควรสรุปข้อมูลดังกล่าว แจ้งให้ทุกกองได้รับทราบปัญหา และควรนำหารือในการประชุม สนม.ฟอรัม เพื่อวิเคราะห์ว่าแต่ละหน่วยงานต้องการพัฒนาในด้านใด บุคลากร ระบบ หรือความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้สำเร็จตามตัวชี้วัด และสำนักงานมหาวิทยาลัยควรเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย โดยต้องมีส่วนรับผิดชอบในยุทธศาสตร์หรือตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยด้วย เพื่อช่วยขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยในภาพรวมทั้งหมด

๓. เนื่องจากจำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงานไม่เท่ากัน ค่าคะแนนแต่ละงานไม่เหมือนกัน และกลุ่มเป้าหมายที่กรอกแบบสอบถามเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีจำนวนน้อย ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดจึงไม่เท่ากัน จึงควรพิจารณาว่าในตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนน้อย จะมีวิธีการอย่างไรเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น และการนำค่าคะแนนไปใช้ประกอบการพิจารณาใน TOR ควรเท่ากัน ไม่ควรเหลื่อมล้ำ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ พิจารณาแล้ว มีมติดังนี้

๑. เห็นชอบให้ใช้คะแนนช่องที่ ๒ ในการประเมิน TOR ของผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย สำหรับระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย ใช้คะแนนในช่องที่ ๑

๒. ให้กองพัฒนาคุณภาพลงพื้นที่แต่ละกองเพื่ออธิบายให้ทุกหน่วยงานเข้าใจในคู่มือการประกันคุณภาพสายสนับสนุน ปี ๒๕๖๕ รวมทั้งนำประเด็นที่เป็นปัญหาเข้าหารือร่วมกันใน สนม. พอรั้ม เพื่อพิจารณาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และเสนอคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อทราบและพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม จันทรงษ์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

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) ของหน่วยงานดังเอกสารที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมนี้ด้วยแล้ว 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