

**รายงานประเมินตนเองหน่วยงานสายสนับสนุน**

**หน่วยงาน..........................................................**

**สังกัด ………………………………….**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์**

**ประจำปีงบประมาณ 2565**

**(1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565)**

**รายงาน ณ วันที่………………………………………..**

**ส่วนนำ**

**1. ประวัติความเป็นมา (ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้งและประวัติความเป็นมาโดยย่อ) (ถ้ามี)**

**2. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ (ถ้ามี)**

**3. โครงสร้างหน่วยงานและโครงสร้างการบริหาร**

**4. จำนวนบุคลากร**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภทบุคลากร**  **สายสนับสนุน** | **จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา** | | | | **รวม** |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| 1. ข้าราชการ |  |  |  |  |  |
| 2. ลูกจ้างประจำ |  |  |  |  |  |
| 3. พนักงานมหาวิทยาลัย |  |  |  |  |  |
| 4. พนักงานชั่วคราว |  |  |  |  |  |
| 5. พนักงานราชการ |  |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ**

การประเมินคุณภาพหน่วยงาน............ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2564 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

**ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน**

**ชนิดตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การเก็บข้อมูล** ปีงบประมาณ 2565

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การดำเนินพันธกิจหลักของหน่วยสนับสนุนจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผน ที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

**เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ**

1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญา วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย หรือสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย

2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน

3. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4. มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการหน่วยงานไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี

5. มีผลจากการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม

**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 |

**ผลการดำเนินงาน**

**1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญา วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย หรือสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1-1(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

1-1(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1-2(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

1-2(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**3. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1-3(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

1-3(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**4. มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการหน่วยงานไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1-4(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

1-4(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**5. มีผลจากการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1-5(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

1-5(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน**

**ชนิดตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**การเก็บข้อมูล** ปีงบประมาณ 2565

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่มุ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการทํางาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้น ปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรอบหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ในสายอาชีพของตน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งของบุคลากรในหน่วยงาน ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลงานที่มีประสิทธิภาพ

การบรรยายลักษณะงาน (Job Description) หมายถึง การแสดงหนาที่ความรับผิดชอบขอบเขต ของงานแตละเลขที่ตําแหนง โดยเปรียบเสมือนปายชี้ทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตละเลขที่ตำแหน่งงานในองคกร ชวยกําหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงาน เปนเอกสารแสดงถึงหนาที่ความรับผิดชอบของแตละบุคคลตามแบบบรรยายลักษณะงาน

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือ สู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฎชัดเจน โดยมีวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ**

1. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับ

2. มีการจัดทำเอกสารการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) รายบุคคล

3. ทุกงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. ทุกงานมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ดีขึ้น

5. ทุกงานมีแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน

**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 |

**ผลการดำเนินงาน**

**1. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับ**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2-1(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

2-1(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**2. มีการจัดทำเอกสารการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) รายบุคคล**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

2-2(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

2-2(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**3. ทุกงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

3-3(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

3-3(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**4. ทุกงานมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ดีขึ้น**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

4-4(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

4-4(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**5. ทุกงานมีแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

5-5(1) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

5-5(2) ………………………………………………………………………………………………………………………………..

**ตัวบ่งชี้ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ชนิดตัวบ่งชี้** ผลลัพธ์

**การเก็บข้อมูล** ปีงบประมาณ 2565

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการที่ต้องอาศัยระยะเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามหลัก PDCA เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด นําไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการรับบริการ อันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความ ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อ ประสานงาน หรือมาใช้บริการในหน่วยงาน เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอก

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือ วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และจุดบริการ การมีช่องทาง/วิธีการที่ ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานเพื่อขอรับบริการ รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการตรงตามความ ต้องการ พร้อมทั้งครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

**เกณฑ์การประเมิน**

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)

**ผลการดำเนินงาน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **การประเมิน** | **คะแนนเต็ม 5** |
| 1 | ด้าน |  |
| 2 | ด้าน |  |
| 3 | ด้าน |  |
| 4 | ด้าน |  |
| 5 | ด้าน |  |
| **เฉลี่ยรวม** | |  |

**สรุปผลการประเมินตนเอง**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวบ่งชี้ที่** | **เป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **การบรรลุเป้าหมาย** | **คะแนน**  **ประเมินตนเอง** |
| 1. กระบวนการพัฒนาแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน | ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 | ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 | บรรลุ/ไม่บรรลุ |  |
| 2. การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน | ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 | ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 | บรรลุ/ไม่บรรลุ |  |
| 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | .....คะแนน | .....คะแนน | บรรลุ/ไม่บรรลุ |  |
| **เฉลี่ยรวม** | | | |  |