



# รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในและ แผนพัฒนาคุณภาพกองคลัง 2558

กองคลัง มหาวิทยาลัยนเรศวร

---

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ชื่อหน่วยงาน	1
1.2 ที่ตั้ง	1
1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
1.4 ปรัชญา/ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	2
1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน	3
1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต	5
1.7 ภารกิจหลักด้านประกันคุณภาพ	6
1.8 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ	6
1.9 แนวปฏิบัติและกลไกการประกันคุณภาพของคลัง	6
1.10 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ	7
1.11 รับผิดชอบต่องานของคลัง	8
1.12 แผนการดำเนินงาน	9
<b>ส่วนที่ 2 การดำเนินการประเมินคุณภาพ</b>	<b>11</b>
2.1 บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยหน่วยงาน(Executive Summary)	11
2.2 บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)	12
2.3 ผลการดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน 2557	13
2.4 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ	20
2.5 ผลสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพของคลัง 2557	21
<b>ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาคุณภาพของคลัง</b>	<b>22</b>
3.1 แผนพัฒนาคุณภาพของคลัง 2558	22

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### 1.1 ชื่อหน่วยงาน

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร

### 1.2 ที่ตั้ง

อาคารมิ่งขวัญ มหาวิทยาลัยนเรศวร 99 หมู่ 9 ต.ท่าโพธิ์ อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000  
หมายเลขโทรศัพท์ 055-961135 โทรสาร 055-961125

### 1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

กองคลัง เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยเริ่มตั้งแต่วิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลกได้เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2510 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยวิชาการศึกษา พ.ศ.2497 สังกัดกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2517 ในระหว่างนี้มีสถานะเป็นงานการเงินและบัญชีขึ้นกับกองธุรการวิทยาเขต มีภารกิจในการควบคุมการเบิกจ่ายเงินตลอดจนการรับเงินค่าลงทะเบียนนิสิต และเรื่องอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ในปี พ.ศ.2533 รัฐบาลได้มีมติยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลกเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวร และได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีเป็น 4 กอง ดังนี้

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. กองกลาง        | 3. กองบริการการศึกษา |
| 2. กองกิจการนิสิต | 4. กองแผนงาน         |

ขณะนั้นงานคลังและพัสดุได้สังกัดอยู่กับกองกลาง ต่อมาได้รับการอนุมัติจากสภาวิทยาลัยให้จัดตั้งงานคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นกองคลัง เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 และได้แบ่งงานในกองคลังออกเป็น 8 งาน คือ

- |                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 1. งานการเงินงบประมาณ 1 | 5. งานธุรการ |
| 2. งานการเงินงบประมาณ 2 | 6. งานบัญชี  |

3. งานการเงินรายได้

7. งานพัสดุ 1

4. งานงบประมาณ

8. งานพัสดุ 2

## 1.4 ปรัชญา/ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

### ปรัชญา

ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้และเพื่อความพึงพอใจ สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

### ปณิธาน

มุ่งเน้นการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารการคลังให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกส่วนราชการในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก พร้อมให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

### วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางด้านการคลัง โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและให้บริการที่เป็นเลิศ

### พันธกิจ

1. บริหารจัดการด้านการคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
2. ส่งเสริม สนับสนุน บริหารการคลังและพัสดุ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูล ด้านการคลังและพัสดุ
4. กำกับและควบคุมงบประมาณแผ่นดินและเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการองค์การให้มีคุณภาพ

### วัตถุประสงค์

1. ควบคุมงบประมาณให้มีการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน งานและโครงการให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และสอดคล้องกับการจัดการศึกษา
2. ควบคุมการจัดซื้อ-จัดจ้าง ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ทันเวลาและให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ
3. จัดทำระบบบัญชี ทั้งงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ

4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การบัญชี และระบบการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
5. เป็นศูนย์กลางของข้อมูล ข่าวสารทางด้านการเงินการพัสดุ

## 1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน

### ส่วนนำ (PREAMBLE)

ปฏิญญานี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบดำเนินการของกองคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย นเรศวร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจอันจะทำให้ทุกภาค ส่วนมุ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวเนื่องและส่งเสริมงานของกองคลัง ให้เป็นไป ตามปฏิญญา อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกันใน ลักษณะบูรณาการโดยรวมต่อไป

### ส่วนที่ 1 เป้าหมาย (GOAL)

เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารการคลัง เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่แผนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย อย่างมีประสิทธิภาพ

### ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ (OBJECTIVES)

1. เป็นแหล่งข้อมูลสถิติทางการคลังของมหาวิทยาลัย
2. เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้
3. เป็นหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ส่วนราชการในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก

### ส่วนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงมี (CHARACTERISTICS)

1. หน่วยงานมีการดำเนินงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง คุ่มค่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เป็นหน่วยงานที่มีข้อมูลการคลังทันสมัย พร้อมใช้และทันต่อเหตุการณ์
3. บุคลากรมีจิตบริการ
4. บุคลากรมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ เป็นแบบอย่างที่ดีของมหาวิทยาลัย
5. บุคลากรมีความสามารถ และเข้าใจในการปฏิบัติงานทางด้านการคลัง และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (INPUTS)

##### 1. บุคลากร(Man)

ก. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถทางด้านการคลัง

ข. มีคณะกรรมการในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อการดำเนินงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ

ค. บุคลากรมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางการคลัง และทันสมัยในการปฏิบัติงาน

##### 2. งบประมาณ(Money)

ก. งบประมาณแผ่นดิน

ข. เงินนอกงบประมาณ

##### 3. การบริหารจัดการ(Management)

ก. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีความสามารถทางด้านบริหารจัดการและมีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ข. การบริหารยึดหลักธรรมาภิบาล

ค. ผู้บริหารมีความรอบรู้ในเรื่องของโครงสร้างและการบริหารจัดการหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

ง. มีการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

##### 4. เครื่องมือในการดำเนินการ (Machine) มีระบบสารสนเทศทางการคลัง และทันสมัยในการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 5 กระบวนการดำเนินงาน (PROCESS)

1. มีการจัดทำระบบสารสนเทศในการบริหารและจัดการทางด้านการคลัง

2. ให้บริการฐานข้อมูลทางด้านการคลัง แก่ทุกหน่วยงานและผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

3. มีระบบการจัดการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

4. มีการติดตามอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

5. สร้างฐานข้อมูลทางการคลังของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

6. มีระบบการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน

7. กำกับและควบคุมงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและเงินนอกงบประมาณ ให้เบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน ผลผลิตและโครงการ

#### ส่วนที่ 6 ผลลัพธ์ (OUTCOMES)

1. มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินแผนการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ภารกิจหลักของคลังตามมติสภามหาวิทยาลัยนเรศวร (JOB DESCRIPTIONS)

1. ให้บริการด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินนอกงบประมาณ
2. บริหารและจัดการทางการเงินการคลัง ด้านบุคคล และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้
4. กำกับและควบคุมงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและเงินนอกงบประมาณ ให้เบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน ผลผลิตและโครงการ

### 1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

กองคลัง มีนโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต และสอดคล้องกับพันธกิจ ดังนี้

#### 1.นโยบายพัฒนาการบริหารจัดการ

- 1.1. การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- 1.2. ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.นโยบายพัฒนาการให้บริการ

- 2.1. บริการข้อมูลด้านการคลังและพัสดุที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

#### 3.นโยบายการพัฒนาบุคลากร

- 3.1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นได้
- 3.2. ระบบการทำงานของกองคลังได้รับการพัฒนาจากบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีนวัตกรรมและผลงานวิจัย
- 3.3. พัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น
- 3.4. บุคลากรมีจิตบริการ

#### 4.นโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 4.1. การให้บริการข้อมูลทางด้านการคลังและพัสดุ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5.นโยบายด้านการประกันคุณภาพ

- 5.1. กองคลังมุ่งเน้นการนำการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรกองคลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 5.2. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญการพัฒนาคุณภาพและการประเมินตนเองเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการพร้อมไปกับการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

5.3. สร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

5.4. จัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้รับรู้ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.7 ภารกิจหลักด้านประกันคุณภาพ

มุ่งพัฒนาองค์กรทั้งด้านคุณภาพและกายภาพ โดยให้บุคลากรในองค์กรมีการจัดการความรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

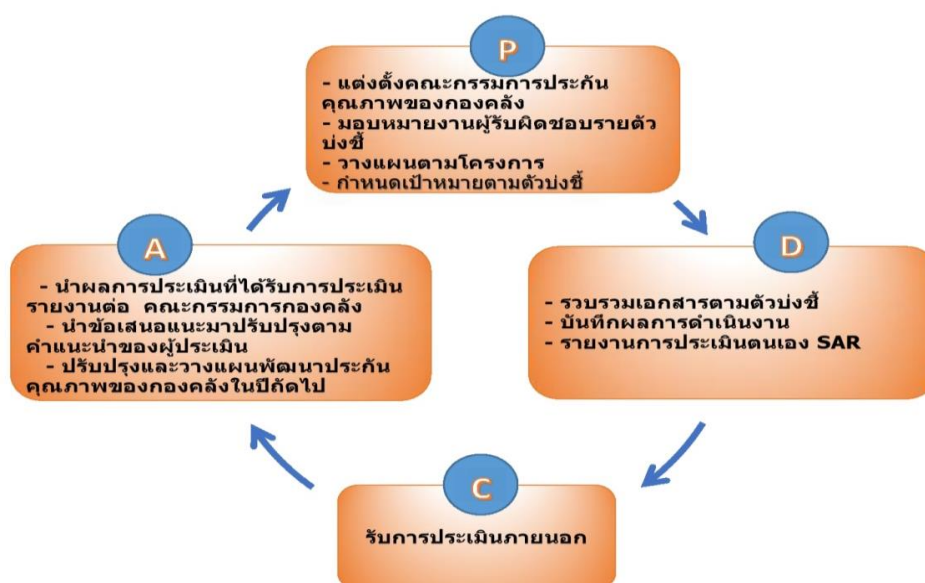
### 1.8 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ

กองคลัง มีนโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต และสอดคล้องกับพันธกิจดังนี้

#### นโยบายด้านการประกันคุณภาพ

1. กองคลังมุ่งเน้นการนำการประกันคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน
2. พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญการพัฒนาคุณภาพและการประเมินตนเองเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการไปพร้อมกับการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน
3. กำหนดค่าเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
4. ให้มีเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกอง ภายในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายนอกสำนักงานอธิการบดี
5. สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลและการติดตามและการประเมินคุณภาพ

### 1.9 แนวปฏิบัติและกลไกการประกันคุณภาพกองคลัง





## Plan

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับกองรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้การติดตาม ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อให้การพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

3. จัดทำแผนในการพัฒนาคุณภาพกองคลัง

## DO

1. รวบรวมเอกสารหลักฐานในการดำเนินงาน

2. ดำเนินการประเมินตนเอง SAR โดยใช้วงจร PDCA ในการดำเนินงาน

3. จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

## Check

1. รับการประเมินจากกรรมการภายนอก CAR

## Action

1. รายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ

2. กำหนดผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงและพัฒนา

3. ดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาคุณภาพคุณภาพ

### 1.10 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

#### คณะกรรมการที่ปรึกษา

1. ผู้อำนวยการกองคลัง	ประธานกรรมการ
2. หัวหน้างานอำนาจการ	กรรมการ
3. หัวหน้างานเงินเดือนและสวัสดิการ	กรรมการ
4. หัวหน้างานการเงินรายได้	กรรมการ
5. หัวหน้างานพัสดุ 1	กรรมการ
6. หัวหน้างานพัสดุ 2	กรรมการ
7. หัวหน้างานบัญชี	กรรมการ
8. หัวหน้างานระบบการเงินการคลัง	กรรมการ

#### คณะกรรมการดำเนินงาน

1. นางนภารัตน์ นาอ่อน	ประธานกรรมการ
2. นางสาวฉัฐมาพร จ้อยจำนงค์	กรรมการ
3. นางสาวอัจฉราภรณ์ เจษฎาภรณ์พิพัฒน์	กรรมการ
4. นางสาวกฤษณา เรืองสว่าง	กรรมการ

5. นายสุเทพ อยู่เย็น	กรรมการ
6. นางสาวพรรณรัตน์ เงินสมบัติ	กรรมการ
7. นางสาวนิตยา ศรีม่วง	กรรมการ
8. นางสาวศศิวิมล อรุณ	กรรมการ
9. นางสาวมณฑิการณ์ จันทาหาญ	กรรมการ
10. นางสาวรุ่งอรุณ นพฤทธิ	กรรมการ
11. นายอภิชาติ หาญภาชีวิน	กรรมการ
12. นายสิทธิพรหม พลอยแก้ว	กรรมการ
13. นางสาวดารณี พักมา	กรรมการ
14. นายเวียง ภูเทศ	กรรมการ
15. นางสาวสรिता ธรรมสิทธิ์	กรรมการ
16. นางสาวอังสนา บำรุงพาทย	กรรมการ
17. นางสาวจิรกานต์ มั่นยุติธรรม	กรรมการ
18. นายชนาธิป ชันธวุธ	กรรมการ
19. นางทัชชา เตียประภางกูร	กรรมการ
20. นางลำยอง นุชท่าโพ	กรรมการ
21. นางสาวประภาพร สวัสดิ์วงษ์	กรรมการ
22. นางสาววิภารัตน์ พุฒนานนุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ

### 1.11 รับผิดชอบตัวบ่งชี้ขององค์กร

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	นางสาวดารณี พักมา นายเวียง ภูเทศ
2. การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	นางสาวพรรณรัตน์ เงินสมบัติ นางสาวอังสนา บำรุงพาทย
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน และผู้บริหารของ หน่วยงาน	นางสาวฉัฐมาพร จ้อยจำนงค์ นางสาวอัจฉราภรณ์ เจษฎาภรณ์พิพัฒน์
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้	นางสาวรุ่งอรุณ นพฤทธิ นายชนาธิป ชันธวุธ นายอภิชาติ หาญภาชีวิน
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	นางสาวศศิวิมล อรุณ นางสาวสรिता ธรรมสิทธิ์ นายสิทธิพรหม พลอยแก้ว

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ
3. การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	นางนภารัตน์ นาอ่อน นางสาววิภารัตน์ พุฒพัฒนานุรักษ์
4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	นางนภารัตน์ นาอ่อน นางสาววิภารัตน์ พุฒพัฒนานุรักษ์
5. ภารกิจหลัก	5.1 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน	นางนภารัตน์ นาอ่อน นางสาววิภารัตน์ พุฒพัฒนานุรักษ์
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	นางสาวกฤษณา เรืองสว่าง นางลำยอง นุชท่าโพ
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	นายสุเทพ อยู่เย็น นางสาวจิรกานต์ มั่นยุติธรรม
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	นางสาวมณิศการณ จันดาหาญ นางทัชชา เตียประภากร

### 1.12 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
<b>ขั้นวางแผนงาน (P)</b> 1. ประชุมคณะกรรมการเพื่อเตรียมการดำเนินงาน 2. ขออนุมัติจัดโครงการ	←→											
<b>ขั้นดำเนินการ (D)</b> 1. ติดต่อประสานงานกระบวนการประเมิน 2. ดำเนินการประเมินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานกองคลัง	←→		←→									
<b>ขั้นสรุปและประเมินผล (C)</b> 1. สรุปผลการประเมิน 2. รายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารรับทราบ				←→		←→						

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ขึ้นปรับปรุงตามผลการประเมิน (A) 1. นำผลการประเมินเข้า ที่ประชุมคณะกรรมการกอง คลังเพื่อทำการปรับปรุงและ ออกแนวปฏิบัติในการทำงาน						↔						

## ส่วนที่ 2 การดำเนินการประเมินคุณภาพ

### 2.1 บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยหน่วยงาน(Executive Summary)

กองคลัง เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย รวมถึงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการเงินการคลัง เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัย การบริหารจัดการภายในกองคลังมีกระบวนการตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์รวมถึงปฏิญญาของกองคลังที่ได้ทำไว้กับมหาวิทยาลัย และกรอบแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้กองคลังมีการกำหนดแผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดทำแผนและการบริหารงบประมาณ ด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง ด้านการจัดการความรู้ และด้านการพัฒนาคุณภาพกองคลัง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการปฏิบัติงานของกองคลังแต่ละปี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กองคลังจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลงานแต่ละด้าน โดยมีคณะกรรมการประจำกองคลังเป็นที่ปรึกษาและกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนากระบวนการของกองคลังคือการนำระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพเข้ามาบูรณาการร่วมกับการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งผลของการดำเนินงานด้านต่างๆ นั้นจะเป็นตัวชี้วัดที่นำผลไปประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของหน่วยงานภายนอกทั้งตัวบ่งชี้ของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ต่อไป

ทั้งนี้จากการเข้ารับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จากคณะกรรมการประเมิน กองคลังมีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ 3.95 หรือ คิดเป็นร้อยละ 79.09 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้แล้วพบว่า ตัวบ่งชี้ที่กองคลังต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขโดยเฉพาะตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนประเมินต่ำกว่า 4 คะแนน ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร และการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในอันที่จะนำไปปรับปรุงในเรื่องของการพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร และการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะโดยละเอียดตามรายตัวบ่งชี้ดังปรากฏในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ ทั้งนี้กองคลังจะได้นำไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพกองคลังต่อไป

ผู้อำนวยการกองคลัง

21 พฤศจิกายน 2557

## 2.2 บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)

ในส่วนขององค์ประกอบที่1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ กองคลังควรสนับสนุนให้บุคลากรทั้งองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำกองคลังภายหลังการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการและแผนกลยุทธ์ไม่ควรเป็นตัวชี้วัดมากเกินไป

องค์ประกอบที่2 การบริหารและการจัดการ กองคลังควรรวบรวมองค์ความรู้ในหน่วยงาน เผยแพร่ให้แก่หน่วยงานอื่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องระบบหรือระเบียบทางการเงินและพัสดุให้เป็นรูปธรรมอย่างง่าย เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้จากปัญหาเป็นฐาน(Problem-Based Learning) และที่สำคัญควรพัฒนางาน Continuous Quality Improvement(CQI) ให้เป็น Routine to Research (R to R) ในส่วนของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น กองคลังควรพัฒนาผู้นำตั้งแต่ระดับหัวหน้างานให้มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการองค์กร ส่วนของผู้ปฏิบัติงานให้มีภาวะผู้นำระดับต้นด้านการบริหารจัดการทั่วไป ซึ่งควรระบุไว้ในแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร และจัดทำตัวชี้วัดของแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร จากนั้นจึงถ่ายทอดต่อไปยังแผนพัฒนารายบุคคล ซึ่งควรที่จะกำหนดการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรหรือวางแผนพัฒนาขึ้นสู่ตำแหน่งชำนาญการหรือเชี่ยวชาญ เพื่อเสริมให้มีการพัฒนาด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ประเด็นสุดท้ายในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงกองคลังควรดำเนินการจัดการความเสี่ยงระดับสูงอย่างเร่งด่วนและควรมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันการสูญหายหรือสูญเสียของระบบข้อมูลที่สำคัญ เช่น แผนป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

องค์ประกอบที่4 กองคลังควรรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพให้ครบทุกองค์ประกอบ และให้ผู้รับบริการทุกประเภทเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพของกองคลัง เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากเกณฑ์มาตรฐานทุกตัวบ่งชี้คุณภาพ

องค์ประกอบที่5 ภารกิจหลัก กองคลังควรมีการกำหนดวัฒนธรรมที่ดีของหน่วยงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีกิจกรรมที่เอื้อต่อการเสริมสร้างวัฒนธรรมนั้น เนื่องจากกองคลังอยู่ในอาคารที่มีอายุการใช้งานนานจึงควรมีการวางแผนและจัดการเรื่องความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า เช่น การเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ดับเพลิง การฝึกซ้อมหนีไฟ การกำหนดจุดรวมพล เป็นต้น การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกองคลังนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการที่สอดคล้องกับบทบาท พันธกิจของหน่วยงาน และควรสำรวจแยกกับการสำรวจความพึงพอใจ ที่สำคัญต้องมีการกำหนดเป้าหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจน เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้รับบริการ ระดับกอง ระดับคณะ และสรุปความต้องการนั้นๆ มาจัดทำแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

21 พฤศจิกายน 2557

## 2.3 ผลการดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน 2557

### องค์ประกอบที่ 1

#### ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

##### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	6 ข้อ	4.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

#### ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 1

##### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. กองคลังมีการกำหนด ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการเผยแพร่ไปยังบุคลากรภายในและภายนอกกองคลัง
2. กองคลังจัดให้มีคณะกรรมการที่คอยดูแลและติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ

##### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) :

มีการจัดทำคู่มือกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เผยแพร่ให้แก่หน่วยงานภายนอกผ่านเว็บไซต์กองคลังเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้หน่วยงานอื่นๆได้

### องค์ประกอบที่ 2

#### การบริหารและการจัดการ

##### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
3 ข้อ	3	3.00	บรรลุเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะ

กองคลังควรมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจของกองคลัง ทั้งนี้ ต้องมีแนวทางการบริหารและพัฒนาบุคลากรเชิงประจักษ์ และจัดทำตัวชี้วัดของแผนบริหารพัฒนาบุคลากร จากนั้น จึงจะถ่ายทอดต่อไปยังแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลได้อย่างชัดเจน

### **ตัวบ่งชี้ที่ 2.2** ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	7	5.00	บรรลุเป้าหมาย

### จุดเด่น

1. ผู้นำมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กระจายอำนาจในการทำงานสู่หัวหน้างาน และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร
2. ผู้นำมีความโดดเด่นทางด้านการศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นต้นแบบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

### **ตัวบ่งชี้ที่ 2.3** การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	3	3.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

### จุดเด่น

1. กองคลังมีระบบสารสนเทศที่นำมาใช้เพื่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. กองคลังมีการจัดทำระบบและขั้นตอนการกำหนดราคากลางให้หน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัยได้ถือปฏิบัติ
3. กองคลังมีการใช้ blog เพื่อส่งเสริมให้กองคลังเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



### ข้อเสนอแนะ

1. ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ 3 มิติ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อนำข้อเสนอแนะและปัญหาในการใช้งานมาปรับปรุงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
2. กองคลังควรมีการพัฒนาองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรในกองอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความรู้และความเชี่ยวชาญให้แก่คณะและหน่วยงานอื่นๆ
3. กองคลังควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญ เช่น กรณีศึกษาการกระทำผิดทางการเงินและพัสดุ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับคณะและหน่วยงานอื่นๆ
4. กองคลังควรมีการพัฒนาองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรในกองเพื่อสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน

### **ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง**

เป้าหมาย	ผล ดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

### จุดเด่น

1. กองคลังมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและนำมาจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องของการจัดทำระบบจ่ายตรง เพื่อแก้ปัญหาการจ่ายเงิน/เช็คให้แก่บริษัทหรือร้านค้าภายนอก

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรดำเนินการจัดการความเสี่ยงระดับสูงอย่างเร่งด่วน เช่น การขาดคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อสำรองข้อมูล เนื่องจาก ฐานข้อมูลระบบการเงินที่กองคลังเป็นผู้ดูแลนั้น เป็นระบบที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

### **ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 2**

#### **จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :**

1. กองคลังจัดให้มีการประชุมบุคลากรกองคลังประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้อำนวยการกองคลังได้มอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานแก่บุคลากรกองคลัง
2. กองคลังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรโดยประหยัดเวลาและงบประมาณให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านบทเรียนออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

3. ผู้อำนวยการกองคลังมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
4. กองคลังมุ่งพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายในกองคลังให้ทุกงานสามารถนำการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

**จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :**

บุคลากรกองคลังควรมีการพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานไปพร้อมกับความรู้อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์

**วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) :**

ในการจัดประชุมบุคลากรกองคลัง จะให้บุคลากรที่ได้ไปฝึกอบรมในรอบเดือนนั้นๆ มาสรุปผล สิ่งที่ได้อบรมให้กับเพื่อนร่วมงานได้ทราบ

**องค์ประกอบที่ 3**

**การเงินและงบประมาณ**

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ**

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

**ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 3**

**จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :**

1. กองคลังมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณ
2. กองคลังมีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณที่เป็นระบบ รวมถึงมีการใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องของการบริหารจัดการและการรายงานผล
3. กองคลังมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของการเงิน งบประมาณ และพัสดุ

**จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :**

การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการเงินกองคลังจะดำเนินการพัฒนาในภาพรวมของมหาวิทยาลัย จึงควรพัฒนาระบบในส่วนเฉพาะของกองคลังเพื่อให้ง่ายต่อการรายงาน

## องค์ประกอบที่ 4

### ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6	4.00	บรรลุเป้าหมาย

#### ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 4

##### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. กองคลังมีกระบวนการประกันคุณภาพภายในที่ดีและมีการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลาเกือบ 10 ปี
2. กองคลังให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงวิธีการปฏิบัติงาน

##### จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. กองคลังยังขาดการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพอย่างจริงจังกับหน่วยงานภายนอก
2. ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพกองคลัง เพื่อเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ

## องค์ประกอบที่ 5

### ภารกิจหลัก

#### ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
4 ข้อ	4	4.00	บรรลุเป้าหมาย

### ข้อชื่นชม

กองคลังมีวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน และบุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ การแสดงความยินดีกับบุคลากรที่คลอดบุตร การรับปริญญา และการเลี้ยงสังสรรค์ในกองกรณีเลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ

### จุดแข็ง

มีส่วนร่วมของบุคลากรในการเกิดวัฒนธรรมที่ดี เน้นการทำงานเป็นทีม โปร่งใส ตรวจสอบได้

### จุดที่ควรปรับปรุง

สิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่เนื่องจากอยู่ในอาคารอายุการใช้งานนาน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรระวังเรื่องความปลอดภัยในเรื่องไฟฟ้า อัคคีภัย ทางกองคลังมีอุปกรณ์ดับเพลิง มีการตรวจการใช้แล้วควรฝึกการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงให้กับทุกคน มีการฝึกซ้อมการหนีไฟ มีสัญญาณไฟไหม้ กำหนดจุดรวมพล

2. ควรมีการประเมินสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ความสะอาด สวยงามของสถานที่โดยผู้มารับบริการหรือ ผู้เชี่ยวชาญ

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	1	1.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

### จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการประชุมกับคณะ/หน่วยงาน ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (คณะ/หน่วยงาน) ที่สอดคล้องกับบทบาทและพันธกิจของหน่วยงาน

2. ควรมีการจัดทำแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (คณะ/หน่วยงาน) ดำเนินการตามแผน และประเมินผลการดำเนินการ

3. ควรมีการกำหนดเป้าหมาย kpi ให้ชัดเจน เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้รับบริการ ระดับกอง กลุ่มผู้รับบริการระดับคณะตลอดจนกระบวนการจัดการการประเมินต่างๆ เพื่อตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 80	3.830	3.83	ไม่บรรลุเป้าหมาย

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน**

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
3 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

**จุดแข็ง**

กองคลังพัฒนางานหลักอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่ดี มีระบบจ่ายตรง พัฒนาระบบการสืบค้นการจ่ายเงิน พัฒนาระบบพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และทางกองคลังมีคู่มือการปฏิบัติงานและปรับปรุงคู่มือ

**ข้อเสนอแนะ**

1. ทุกระบบด้านการเงิน เป็นระบบจ่ายด้วยเช็ค หรือจ่ายตรง จะมีความเสี่ยง
2. จากการสัมภาษณ์ระบบผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัยพบว่า ระบบ 3 มิติ เป็นระบบที่ไม่เอื้อกับการทำงานด้านการเงินของคณะ หรือ วิทยาลัย ขอให้ทางกองช่วยตรวจสอบด้วย

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย**

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

**ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 5**

**จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :**

1. กองคลังมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีในเรื่องของการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย การปฏิบัติตามประเพณีและมีความเคารพในระบบอาวุโส

2. การจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดและติดตามการดำเนินงานอย่างชัดเจน

#### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) :

1. กองคลังได้มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพกองคลังเพื่อเป็นคู่มือและแนวปฏิบัติให้ผู้ที่สนใจต่อไป

#### 2.4 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้เข้าตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในกองคลัง ตามระบบประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในวันที่ 12-13 และ 21 พฤศจิกายน 2557 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพสรุปได้ว่า ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ 4 องค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อจำแนกรายตัวบ่งชี้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 5.00 จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน 2) ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง 3) ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ค่าคะแนน 4.00 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน และ ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และมีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ ค่าคะแนน 3.00 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาศักยภาพ และ ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้

จากผลดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 5.00 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และตัวบ่งชี้ 5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย และมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ค่าคะแนน 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม และ ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ค่าคะแนน 1.00 ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น ผลการประเมินในภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 3.95

## 2.5 ผลสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพกองคลัง 2557

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ผลการประเมิน/ตรวจสอบ	
				ตนเอง	ตรวจสอบ
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	7 ข้อ	/	5.00	4.00
2.การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร	3 ข้อ	/	4.00	3.00
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน	6 ข้อ	/	5.00	5.00
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	/	5.00	3.00
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	5 ข้อ	/	5.00	5.00
3.การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	6 ข้อ	/	5.00	5.00
4.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	6 ข้อ	/	5.00	4.00
<b>รวม</b>	<b>7 ตัวบ่งชี้กลาง 35 คะแนน</b>			<b>34.00</b>	<b>29.00</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.86</b>	<b>4.14</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>97.14%</b>	<b>82.86%</b>
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	4 ข้อ	/	4.00	4.00
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5 ข้อ	/	5.00	1.00
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	X	3.83	3.83
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	3 ข้อ	/	5.00	5.00
	5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย	5 ข้อ	/	5.00	5.00
<b>รวม</b>	<b>5 ตัวบ่งชี้เฉพาะ 25 คะแนน</b>			<b>22.83</b>	<b>18.83</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.57</b>	<b>3.77</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>91.32%</b>	<b>75.32%</b>
<b>รวม</b>	<b>ค่าเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ</b>			<b>4.71</b>	<b>3.95</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>94.23%</b>	<b>79.09%</b>

### ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาคุณภาพองค์กร

#### 3.1 แผนพัฒนาคุณภาพองค์กร ปี 2558

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	กลไกการขับเคลื่อน	ผู้รับผิดชอบ
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	1. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีและประเมินผลตามตัวชี้วัดรายงานต่อผู้อำนวยการและคณะกรรมการประจำองค์กรต่อไป	1. ดำเนินการปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการและกำหนดตัวชี้วัดของแผนรวมถึงให้มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด	1. คณะกรรมการแผนกลยุทธ์ 2. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการประจำปี
2. การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร	<u>ข้อเสนอแนะ</u> องค์กรควรมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร ทั้งนี้ ต้องมีแนวทางการบริหารและพัฒนาบุคลากรเชิงประจักษ์ และจัดทำตัวชี้วัดของแผนบริหารพัฒนาบุคลากร จากนั้น จึงจะถ่ายทอดไปยังแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลได้อย่างชัดเจน	1. จัดทำแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรองค์กร และกำหนดตัวชี้วัดของแผนและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด	1. คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร



องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	กลไกการขับเคลื่อน	ผู้รับผิดชอบ
2.การบริหารและการจัดการ	2.3 การพัฒนาสถาบัน สู่สถาบันเรียนรู้	<p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <p>1. ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ 3 มิติ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อนำข้อเสนอแนะและปัญหาในการใช้งานมาปรับปรุงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>2. กองคลังควรมีการพัฒนาองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรในกองขอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความรู้และความเชี่ยวชาญให้แก่คณะและหน่วยงานอื่นๆ</p> <p>3. กองคลังควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญ เช่น กรณีศึกษาการกระทำผิดทางการเงินและพัสดุ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับคณะและหน่วยงานอื่นๆ</p>	<p>1. กำหนดให้มีการจัดทำแบบสอบถามผู้ใช้งานระบบเพื่อนำมาปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น</p> <p>2. กำหนดให้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ของบุคลากรกองคลัง</p> <p>3. สรุปประเด็นปัญหาในการเบิกจ่ายและเผยแพร่ให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในและภายนอกหน่วยงานได้รับทราบ</p>	<p>1. งานการเงินรายได้</p> <p>2. คณะกรรมการจัดการความรู้กองคลัง</p> <p>3. งานการเงินรายได้</p>

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	กลไกการขับเคลื่อน	ผู้รับผิดชอบ
2.การบริหารและการจัดการ	2.3 การพัฒนาสถาบัน สู่สถาบันเรียนรู้	4. กองคลังควรมีการพัฒนาองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรในกองฯ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน	4. กำหนดให้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ของบุคลากรกองคลัง	4. คณะกรรมการจัดการความรู้กองคลัง
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	<u>ข้อเสนอแนะ</u> 1. ควรดำเนินการจัดการความเสี่ยงระดับสูงอย่างเร่งด่วน เช่น การขาดคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อสำรองข้อมูล เนื่องจาก ฐานข้อมูลระบบการเงินที่กองคลังเป็นผู้ดูแลนั้น เป็นระบบที่สำคัญของมหาวิทยาลัย	1. ประสานสถานบริการเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อหาแนวทางแก้ไขเร่งด่วน	1. งานระบบฯ

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	กลไกการขับเคลื่อน	ผู้รับผิดชอบ
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทาง ศิลปะและวัฒนธรรม	<u>ข้อเสนอแนะ</u> 1. ควรระวังเรื่องความปลอดภัยในเรื่องไฟฟ้า ทางกองคลังมีอุปกรณ์ดับเพลิง มีการตรวจการใช้แล้ว 2. ควรฝึกการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงให้กับทุกคน มีการฝึกซ้อมการหนีไฟ มีสัญญาณไฟไหม้กำหนดจุดรวมพล 3. ควรมีการประเมินสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ความสะอาด สวยงามของสถานที่โดยผู้มารับบริการหรือ ผู้เชี่ยวชาญ	1. ประสานกองอาคารเรื่องอุปกรณ์ดับเพลิงและการฝึกซ้อมการหนีไฟ	1. คณะกรรมการดูแลอาคารสถานที่
	5.2 ระดับความสำเร็จ ของการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	<u>จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง</u> 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการประชุมกับคณะ/หน่วยงาน ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (คณะ/หน่วยงาน) ที่สอดคล้องกับบทบาทและพันธกิจของหน่วยงาน 2. ควรมีการจัดทำแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ	1. กำหนดให้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและจัดทำแผนการพัฒนากการให้บริการกองคลัง	1. งานบัญชี

		<p>ผู้รับบริการ (คณะ/หน่วยงาน)ดำเนินการตามแผน และประเมินผลการดำเนินการ</p> <p>3. ควรมีการกำหนดเป้าหมาย kpi ให้ชัดเจน เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้รับบริการ ระดับกอง กลุ่มผู้รับบริการ ระดับคณะ ตลอดจนกระบวนการจัดการการประเมินต่าง ๆ เพื่อตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p>		
5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	<p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <p>1. ทุกระบบด้านการเงิน เป็นระบบจ่ายด้วยเช็ค หรือจ่ายตรง จะมีความเสี่ยง</p>	<p>1. กำหนดการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงในเรื่องของการรับและการจ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและมาตรฐานที่กำหนด</p>	<p>1. คณะกรรมการควบคุมภายใน</p> <p>2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p>	



กองคลัง มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2558