



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖ โทรสาร ๓๐๓๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/๖๓๕

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

เรียน เลขาธิการสภามหาวิทยาลัย/เลขานุการคณะกรรมการสภาวิชาการ/รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)/ผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)/ ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จำนวน ๕ สำนัก/สำนักงาน ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามตัวชี้วัดของเกณฑ์ประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นแล้ว จึงนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อที่ประชุมเพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการประเมินฯ ตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		สำนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	สำนักบริหารฯ	สำนักวิจัยฯ	สำนักหอสมุด
๑	ผู้รับบริการ	๔.๖๓	๔.๒๑	๓.๐๒	๔.๕๗	๔.๑๔
๑.๑	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๕	๔.๒๗	๔.๐๔	๔.๑๓	๔.๒๗
๑.๒	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	๕.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๕.๐๐	๔.๐๐
๒	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	๔.๐๐	๔.๐๐	๒.๗๑	๔.๗๕	๔.๐๐
๓	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	๔.๔๓	๔.๓๘	๔.๗๖	๔.๕๒	๔.๘๑
สรุปผลการประเมิน		๔.๓๕	๔.๑๗	๓.๕๐	๔.๖๑	๔.๓๒
การแปลผลการประเมิน		ดี	ดี	พอใช้	ดีมาก	ดี

ข้อเสนอแนะในภาพรวมจากผลการประเมิน

๑. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile) พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑) วิสัยทัศน์และพันธกิจ : การกำหนด/ขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจน และสามารถวัดผลได้

๒) การกำหนดการให้บริการหลัก (Core Service) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กำหนดและจำแนกผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ

๓) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : การหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน

๔) การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ : พิจารณบริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ของส่วนงาน

๒. การประเมินผลการให้บริการและกระบวนการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

ประเด็นพัฒนาที่สำคัญ คือ ๑) การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการตามการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ ๒) การออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ ๓) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลประเมินการให้บริการ

๓. กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

สิ่งที่บุคลากรภายในส่วนงานสนับสนุนยังต้องการการพัฒนา คือ ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SIPOC การออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามการบริการหลัก (core service) และการกำหนดตัวชี้วัด (KPI)

ในแต่ละกระบวนการเพื่อการดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน

๔. ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ควรทบทวนตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (ตามคำรับรองฯ) ให้สอดคล้องตามบริบท และกำหนดตัวชี้วัดเชิงรุกที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖ พิจารณาแล้วมีมติให้เสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อทราบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๖ รับทราบผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามที่เสนอ และให้เสนอคณะกรรมการสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)

รองอธิการบดี

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารฯ

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. สรุปผลคะแนนการประเมินตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด	ส่วนงาน														
		สนม.			สนง.สภามหาวิทยาลัย			สำนักบริหารฯ			สำนักวิจัยฯ			สำนักหอสมุด		
ปีงบประมาณ		63	64	65	63	64	65	63	64	65	63	64	65	63	64	65
1	ผู้รับบริการ	-	-	4.63	-	-	4.15	-	-	3.02	-	-	4.57	-	-	4.14
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.10	4.31	4.25	4.10	4.22	4.27	4.04	4.19	4.04	4.30	4.15	4.13	3.96	4.21	4.27
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ*	-	-	5.00	-	-	4.00	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	4.00
2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก**	-	-	4.00	-	-	4.00	-	-	2.71	-	-	4.75	-	-	4.00
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.75	4.72	4.43	3.57	4.33	4.38	2.94	4.25	4.76	3.95	4.25	4.52	4.46	4.15	4.81
3.1	ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	95.00	94.40	86.11	71.40	86.60	87.50	58.80	85.00	95.24	79.00	85.00	90.47	89.20	83.00	96.15
ผลการประเมินของส่วนงาน (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)		-	-	4.35	-	-	4.17	-	-	3.50	-	-	4.61	-	-	4.32
การแปลผล (ระดับ)		-	-	ดี	-	-	ดี	-	-	พอใช้	-	-	ดีมาก	-	-	ดี

หมายเหตุ * ตัวชี้วัด 1.2 กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดที่กำหนดเพิ่มเติมใหม่ ในปีงบประมาณ 2565

** ตัวชี้วัด 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก เปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินผลคะแนน ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลังได้

2. ข้อเสนอแนะในภาพรวมจากผลการประเมิน

2.1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 4 ประเด็น ดังนี้

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ : การกำหนด/ขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ โดยแต่ละส่วนงานมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนี้

สนม.

- ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “สมรรถนะสูง” ให้สามารถวัดผลได้ ตามกำหนดระยะเวลา
- ทบทวนการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาท หน้าที่ ทิศทางและนโยบายของกอง/ฝ่าย ในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุด

- พิจารณากำหนดขอบเขตของการสนับสนุนทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) ของผู้เรียน ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

- ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “ประสิทธิภาพ” ให้สามารถวัดผลได้ตามบริบทของแต่ละงาน

2) การกำหนดการให้บริการหลัก (Core Service) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กำหนดและจำแนกผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ

3) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : การหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน

4) การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ : พิจารณาบริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ของส่วนงาน

2.2. การประเมินผลการให้บริการและกระบวนการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

1) การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ตามการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ และออกแบบกระบวนการในการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม

2) การออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ได้จริง

3) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลประเมินการให้บริการและการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อใช้ออกแบบหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง

2.3. กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SIPOC : การแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง ผู้ส่งมอบปัจจัย ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ (S-I-O-C) ให้สอดคล้องในแต่ละกระบวนการ (P)
- 2) การออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามการบริการหลัก (core service) ของส่วนงาน/หน่วยงาน : ด้วยการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในฯ ประจำปี 2565 ได้ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน เน้นการจัดทำ SIPOC ตามกระบวนการในตัวชี้วัดของเกณฑ์ CUPT QMS ซึ่งส่งผลให้บางส่วนงาน/หน่วยงานยังไม่ได้ ออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามบริการหลัก ซึ่งควรดำเนินการในปีถัดไป
- 3) กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการเพื่อการดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น : การให้ความรู้แก่ส่วนงาน/หน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการที่ถูกต้อง

2.4. ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) ทบทวนตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (ตามคำรับรองฯ) ให้สอดคล้องตามบริบทของส่วนงาน
- 2) กำหนดตัวชี้วัดเชิงรุกที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

อ้างอิง : รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- [รายงานผลการประเมินฯ สำนักงานมหาวิทยาลัย](#)
- [รายงานผลการประเมินฯ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร](#)
- [รายงานผลการประเมินฯ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ](#)
- [รายงานผลการประเมินฯ สำนักหอสมุด](#)
- [รายงานผลการประเมินฯ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย](#)

ผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รับรองผลการประเมินฯ จากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ครั้งที่ 1/2566
เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566

วันที่ทำการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- สำนักงานมหาวิทยาลัย 15 ธ.ค. 2565
- สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ 16 ธ.ค. 2565
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย 20 ธ.ค. 2565
- สำนักหอสมุด 22 ธ.ค. 2565
- สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร 23 ธ.ค. 2565

ตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1) ผู้รับบริการ

- 1.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย)
- 1.2) กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ (ระดับความสำเร็จ 5 ระดับ)

ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน 1.1 และ 1.2

2) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินทุกกระบวนการที่ส่วนงานรับผิดชอบ

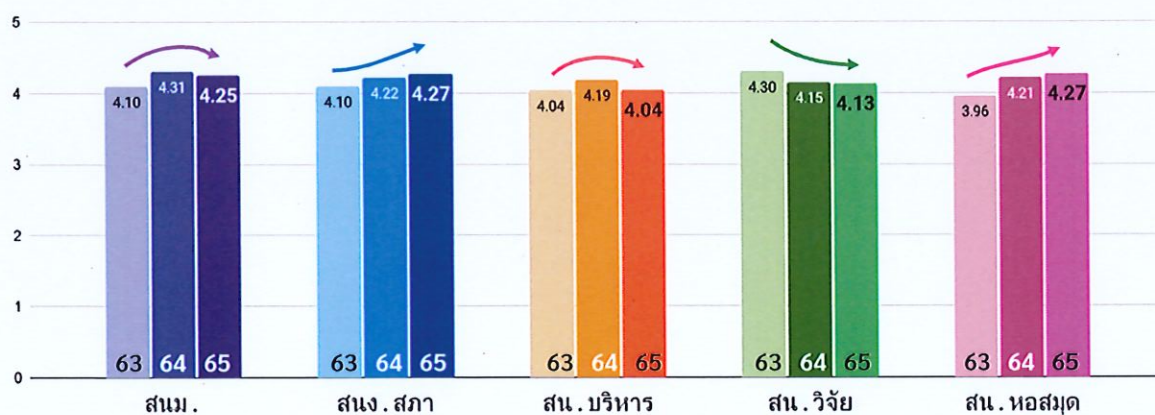
3) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ใช้ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดตามแผนฯ ที่บรรลุผล

1) สรุปผลการประเมินในภาพรวมของทุกส่วนงานสนับสนุน ตามตัวชี้วัด

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	สนม.	สนง. สภาฯ	สน. บริหาร	สน.วิจัย	สน. หอสมุด
1	ผู้รับบริการ	4.63	4.21	3.02	4.57	4.14
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.25	4.27	4.04	4.13	4.27
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	4.00	4.00	2.71	4.75	4.00
3	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.43	4.38	4.76	4.52	4.81
สรุปผลการประเมิน		4.35	4.17	3.50	4.61	4.32
การแปลผลการประเมิน		ดี	ดี	พอใช้	ดีมาก	ดี

1.1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เปรียบเทียบย้อนหลัง ปี 2563 - 2565



1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ข้อ	คำอธิบาย	สนม.	สนง. สภาฯ	สน. บริหาร	สน.วิจัย	สน. หอสมุด
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	✓	✓	✗	✓	✓
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด	✓	✓	✗	✓	✓
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปัดไป	✓	✗	✗	✓	✗
สรุปผลการประเมิน		5	4	2	5	4

2) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

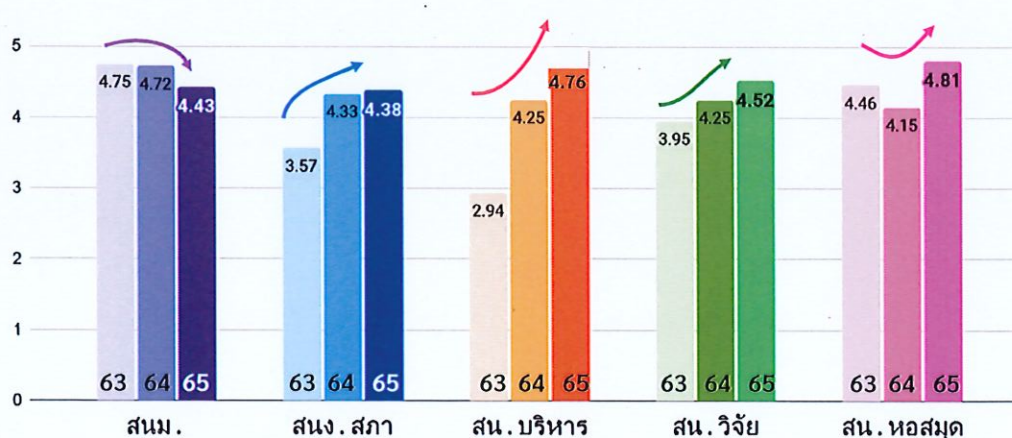
ประเมินผลทุกกระบวนการที่รับผิดชอบตามระดับกระบวนการดำเนินงาน 5 ระดับ

คำอธิบาย	สนม.	สนง. สภาฯ	สน. บริหาร	สน.วิจัย	สน. หอสมุด
จำนวนตัวชี้วัด CUPT QMS ระดับมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบ	15	1	7	4	2
จำนวนตัวชี้วัดตามพันธกิจ (เฉพาะกอง/ฝ่ายที่ไม่ได้รับผิดชอบตัวชี้วัด CUPT QMS ระดับมหาวิทยาลัย)	6	-	-	-	-
รวม	21	1	7	4	2
ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 2	4.00	4.00	2.71	4.75	4.00

จำนวนกระบวนการงานที่รับผิดชอบ แยกตาม Criteria CUPT-QMS ระดับมหาวิทยาลัย

C.	รายละเอียด Criteria	สนม	สนง. สภา	สน. บริหาร	สน. วิจัย	สน. หอสมุด
		จำนวน Sub-Criteria ที่รับผิดชอบ				
C.1	ผลและกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน			2		
C.2	ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของและหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	1		3		1
C.3	ผลและกระบวนการวิจัย และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามทิศทางการพัฒนาด้านวิจัยและเพื่อผู้เรียน				2	
C.4	ผลและกระบวนการบริการวิชาการ ตามทิศทางการพัฒนาบริการวิชาการแก่ชุมชนและเพื่อผู้เรียน				2	
C.5	ผลและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อไม่ทอดทิ้งหรือบูรณาการกับพันธกิจอื่นของสถาบัน	2				
C.6	ผลและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	5				
C.7	ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ	2		1		1
C.8	ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ธรรมเนียม และ การตอบสนองผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	5	1	1		
กระบวนการทำงานตามพันธกิจหลัก (กอง/ฝ่ายที่ไม่ได้รับผิดชอบตัวชี้วัด CUPT QMS ระดับมหาวิทยาลัย)		6				
รวม		21	1	7	4	2

3) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2563 และ 2565



ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

1) โครงร่างองค์กร

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

การกำหนด/ขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้
โดยแต่ละส่วนงานมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนี้

สนม. - ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “สมรรถนะสูง” - กำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ ของกอง/ฝ่าย ใน สนม.	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย - ขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “ประสิทธิภาพ” ให้สามารถวัดผลได้ตาม บริบทของแต่ละงาน	สำนักหอสมุด - ขอบเขตของการสนับสนุน ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning)
--	--	--

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

2. การกำหนดการให้บริการหลัก (Core Service) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันตามกระบวนการให้บริการ โดยใช้ SIPOC Model



ตัวอย่าง SIPOC

ผู้ส่งมอบ (S) Suppliers	(I) Inputs	กระบวนการให้บริการหลัก (P) Process	(O) Outputs	ผู้รับบริการ (C) Customers
คณะกรรมการประกันคุณภาพ ส่วนงานสนับสนุน สป.อ. ทปอ. และ ผู้จัดทำเกณฑ์ คุณภาพอื่น ๆ คณะกรรมการ ประเมิน ส่วนงานสนับสนุน	ทิศทางและนโยบายใน การจัดทำคู่มือ ข้อมูลจากเกณฑ์คุณภาพ อื่น ๆ เช่น EdPEX, AUN- QA Feedback จาก คณะกรรมการประเมินฯ และผู้รับการประเมินฯ ปีก่อนหน้า	1. กำหนดแนวทางจัดทำคู่มือฯ ขอบเขต หัวข้อ จำนวนตัวชี้วัด และกำหนดกรอบระยะเวลาใน การดำเนินการที่ชัดเจน ตามทิศทางและนโยบายฯ 2. การจัดทำร่าง-ตัวชี้วัด และประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาร่าง-ตัวชี้วัด ตามกรอบระยะเวลาใน การดำเนินการ 3. ปรับปรุงร่าง-ตัวชี้วัด ตามข้อเสนอแนะที่ประชุมฯ และรวบรวมเพื่อจัดทำเป็นร่าง-คู่มือฯ 4. นำเสนอคู่มือฯ ให้คณะกรรมการฯ พิจารณา และนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคู่มือฯ ตามข้อบังคับฯ 5. เผยแพร่คู่มือและกำหนดนโยบายในการประเมิน	แผนการจัดทำคู่มือ ข้อเสนอแนะ รายงานการประชุม และมติที่ประชุม ที่เกี่ยวข้องในการ จัดทำคู่มือ คู่มือและนโยบายใน การประเมิน	1.คณะกรรมการ ประกันคุณภาพส่วน งานสนับสนุน 2.คณะกรรมการ บริหารฯ 3.สภามหาวิทยาลัย 4.ส่วนงาน สนับสนุน

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

3. การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : การหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน
เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน



ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

4. การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ : พิจารณาริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทาย และความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ของส่วนงาน



ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

2) กระบวนการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ (ตัวชี้วัดที่ 1)



1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ

ตามการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ และออกแบบกระบวนการในการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม

2 การออกแบบเครื่องมือในการประเมิน

ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ได้จริง

3 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลประเมิน

เพื่อใช้ออกแบบหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

3) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ตัวชี้วัด 2)

1. **ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SIPOC** : การแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง ผู้ส่งมอบปัจจัยป้อนเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ (S-I-O-C) ให้สอดคล้องในแต่ละกระบวนการ (P)
2. **การออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามการบริการหลัก (core service)** : การนำการบริการหลักที่สำคัญ ที่นอกเหนือจากกระบวนการที่รับผิดชอบใน CUPT QMS มาออกแบบและจัดทำ SIPOC Model
3. **กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการเพื่อให้การดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น** : การให้ความรู้แก่ส่วนงาน/หน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ตามกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง

ชื่อกระบวนการ : (โปรดระบุ)		ผู้รับผิดชอบ : (โปรดระบุ)		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : (โปรดระบุ)	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการ ถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
Key Stakeholder	Key Resources	Work Process	Specification	Key Customer	KPI
		Step 1		Need	
		Step 2			
		Step 3			
		Step 4	Outcome		

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

4) ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน (ตัวชี้วัด 3)

1. ทบทวนตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (ตามคำรับรองฯ) ให้สอดคล้องตามบริบทของส่วนงาน
2. กำหนดตัวชี้วัดเชิงรุกที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

