



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖ โทรสาร ๓๐๓๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/๐๓๖

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

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

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ภายใต้กรอบแนวคิดการบูรณาการเกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษา CUPT-QMS และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไว้ด้วยกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนงาน สนับสนุนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงานต่อไป

กองพัฒนาคุณภาพ จึงเสนอ “ร่าง” คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพ ภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ ส่วนงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ๒) เพื่อให้เกิดการพัฒนา กระบวนการ ทั้งในมิติของ แนวทาง การถ่ายทอด และการเรียนรู้ โดยกรอบแนวคิดของการพัฒนาคู่มือฯ เป็นการนำเกณฑ์ CUPT-QMS Guidelines ของ ทปอ. และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามบริบทของส่วนงานสนับสนุน ประกอบกับการนำปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาใช้ในการพัฒนาคู่มือฯ ร่วมด้วย โดยคู่มือฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีตัวชี้วัด ดังนี้

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. ระบบปฏิบัติการ และ

๔. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๖ พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ “ร่าง” คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่เสนอ และให้เสนอคณะกรรมการสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)

รองอธิการบดี

กรรมการและเลขาธิการคณะกรรมการบริหารฯ



คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## สารบัญ

|                                                                                                                                   | หน้า      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                                                                                               | <b>1</b>  |
| 1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน                                                                     | 1         |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน                                                                            | 1         |
| 1.3 กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566                                                    | 2         |
| 1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน                                                                                | 4         |
| 1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้                                                                          | 5         |
| 1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)                                                                                 | 5         |
| 1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้                                                               | 5         |
| <b>บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน</b>                                                                   | <b>6</b>  |
| 2.1 โครงร่างองค์กร                                                                                                                | 6         |
| 2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน                                                                                          | 9         |
| ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                              | 9         |
| ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ                                                                                                   | 12        |
| ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี                                                                                | 13        |
| <b>บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน</b>                                                                                                    | <b>14</b> |
| 3.1 มิติการให้คะแนน                                                                                                               | 14        |
| 3.2 แนวทางการให้คะแนน                                                                                                             | 15        |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                                    | <b>16</b> |
| (ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS Guidelines หรือ กระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน | 16        |
| (ข) แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง                                                                                                 | 21        |
| (ค) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง                                                                                                  | 29        |

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัย มีการประเมิน ส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยซึ่งส่วนงานสนับสนุนประกอบด้วย

- 1) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
- 2) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 3) สำนักหอสมุด
- 4) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 5) สำนักงานมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน เพื่อให้เกิด การพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่าง มีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

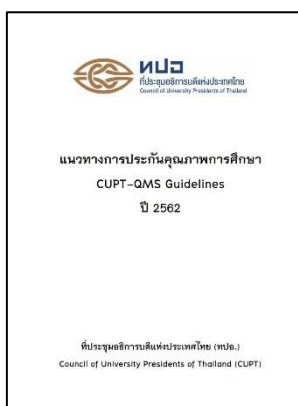
### 1.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ ส่วนงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 3) เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ ทั้งในมิติของ แนวทาง การถ่ายทอด และการเรียนรู้
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและ ระยะยาว

### 1.3 กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เป็นแนวทางสำหรับการประเมิน โดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT-QMS Guidelines ซึ่งมีการนำแนวทางการประเมินจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินระดับพัฒนาการของกระบวนการทำงาน

- C.1 ผลและกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน
- C.2 ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- C.3 ผลและกระบวนการวิจัย และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามทิศทางการพัฒนา ด้านวิจัยและเพื่อผู้เรียน
- C.4 ผลและกระบวนการบริการวิชาการ ตามทิศทางการพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน และเพื่อผู้เรียน
- C.5 ผลและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมเพื่อให้สอดคล้องหรือบูรณาการ กับพันธกิจอื่นของสถาบัน
- C.6 ผลและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
- C.7 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ
- C.8 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และการตอบสนอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





## 1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

### 1.4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

### 1.4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป
- 3) ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

### 1.4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 

\* สำนักงานมหาวิทยาลัย : ให้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือฯ ในแต่ละกอง/ฝ่าย ในการเข้ารับการตรวจประเมินฯ และรวบรวมจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองในระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการตรวจประเมินฯ

### 1.4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

## 1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้

### 1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)

เป็นบริบทของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมิน มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงาน ประจำ และการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

### 1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 1.1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 1.2. การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ 2) ระบบปฏิบัติการ
  - 2.1. กระบวนการทำงาน
  - 2.2. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ 3) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
  - 3.1. ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

## บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน

### 2.1 โครงร่างองค์กร

#### ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

#### บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน/หน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

#### P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

##### (1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน คืออะไร

ส่วนงาน/หน่วยงาน มีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง และบริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน อย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

##### (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ของส่วนงาน/หน่วยงาน คืออะไร

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของส่วนงาน/หน่วยงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

- สมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงาน/หน่วยงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภทมีอะไรบ้าง

(4) **สินทรัพย์**

สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ เช่น นวัตกรรม องค์ความรู้ เป็นต้น

(5) **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ**

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลักของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง และส่วนงาน/หน่วยงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อม ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

(1) **โครงสร้างองค์กร**

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงาน ผู้นำระดับสูงมีลักษณะเช่นใด

(2) **ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) **ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน

หมายเหตุ :

#### P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงร่างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจ ส่วนงาน/หน่วยงาน และการปฏิบัติของส่วนงาน/หน่วยงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน/หน่วยงาน ทั้งนี้ โครงร่างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กรซึ่งจะทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน/หน่วยงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงาน/หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างความได้เปรียบในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงาน/หน่วยงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงานให้มีความไวต่อการรับรู้ ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

#### P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน/หน่วยงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

##### ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงาน สามารถรายงานโดยใช้ SWOT Analysis ของส่วนงาน/หน่วยงาน

##### ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

## 2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินผลงานสนับสนุน

### ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ ถ้ามองถึงวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับฟังเสียงของผู้รับบริการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ในตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

#### คำนิยาม

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มาใช้บริการหรือมีแนวโน้มจะมาใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการทำงานของส่วนงาน/หน่วยงาน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน เช่น องค์กรแม่ บุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ คณะกรรมการกำกับดูแล ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน องค์กรวิชาชีพ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่น

#### ตัวชี้วัดย่อย

##### 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนงาน/หน่วยงาน

มีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(กระบวนการ)

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

- ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

###### (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการรับฟังอย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานสานสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละช่วงเวลาอย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การสนับสนุนและการให้บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปพัฒนาการบริการได้อย่างไร เพื่อให้ตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรักษาความผูกพันในระยะยาว

เพื่อให้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงกำหนดให้นำหลักการของการประเมินคุณภาพการให้บริการ Service Quality : SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ที่ประกอบไปด้วยมิติการให้บริการ จำนวน 5 มิติ ดังนี้

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)
- 2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 5) ความมั่นใจ (Assurance)

หรือวิธีการ/กระบวนการอื่น ๆ ที่จะได้มายังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การนำผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศและสามารถนำไปพัฒนาการบริการได้อย่างไร เพื่อให้ตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

#### (1) การวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนงาน/หน่วยงานแสดงวิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดลำดับความสำคัญ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการพัฒนาปรับปรุง วางแผนปฏิบัติ และดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (1) การจัดการความสัมพันธ์

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ

- รักษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ และสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวัง ในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับส่วนงาน/หน่วยงาน และ
- เพิ่มความผูกพันกับส่วนงาน/หน่วยงาน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (2) การจัดการข้อร้องเรียน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

## ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม ในการบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนมีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จึงนำกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการ รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines หรือหาก ส่วนงาน/หน่วยงานใดที่ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบการรายงานผลการดำเนินงานฯ ให้ระบุกระบวนการทำงาน ตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมากำหนดเป็นตัวชี้วัดนี้ โดยนำแนวทางจาก SIPOC Model และการวิเคราะห์ GAP Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกับ

ในตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 กระบวนการทำงาน
- 2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

### ตัวชี้วัดย่อย

#### 2.1 กระบวนการทำงาน : ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง

##### การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (กระบวนการ)

อธิบายวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำคัญเพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนงาน/ หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนงาน/หน่วยงานมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

- ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ
- ข. การจัดการกระบวนการ

#### ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ ให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบคำถามต่อไปนี้

##### (1) ข้อกำหนดของหลักการบริการ และกระบวนการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง ข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

## ข. การจัดการกระบวนการ

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ส่วนงาน/หน่วยงานนั้นใจได้ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

มีตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้าง ที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการบริการของส่วนงาน/หน่วยงานอย่างไร

## 2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงการบริการ และผลการดำเนินงาน เสริมสร้างสมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานและทำให้มีผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานอย่างคงเส้นคงวา ลดความแปรปรวนของผลลัพธ์

## ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

การแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

### ตัวชี้วัดย่อย

#### 3.1 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

##### ก. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

#### (1) ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ส่วนงาน/หน่วยงานมีตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปีอะไรบ้าง

#### (2) การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ส่วนงาน/หน่วยงาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวข้อง ที่ส่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญและดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

## บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน

### 3.1 มิติการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย และการให้ข้อเสนอแนะต่อส่วนงาน/หน่วยงาน จะขึ้นอยู่กับกระบวนการประเมิน “กระบวนการ” โดยให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อ และแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- ปัจจัยสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งนำเสนอไว้ในโครงร่างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง

#### กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองคำถามของ หัวข้อต่าง ๆ ในตัวชี้วัด ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ 1) แนวทาง 2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และ 3) การเรียนรู้

“แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติการ (Operating environment)
- ประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- “แนวทาง” ถูกนำไปใช้ซ้ำเพียงใด และ “แนวทาง” นั้น อาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

“การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้ “แนวทาง” เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ
- การใช้ “แนวทาง” อย่างคงเส้นคงวา
- การใช้ “แนวทาง” ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“การเรียนรู้” หมายถึง

- การปรับปรุง “แนวทาง” ให้ดีขึ้น ผ่านวงจรของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง “แนวทาง” อย่างก้าวกระโดด

การประเมินให้คะแนนพึงระลึกไว้เสมอว่า “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” และ “การเรียนรู้” มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับ “แนวทาง” ต้องระบอบถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำถามเฉพาะของหัวข้อและของส่วนงาน/หน่วยงานเสมอ เมื่อกระบวนการมีพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวงรอบของการเรียนรู้ (รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม) รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการและส่วนงาน/หน่วยงานอื่น ๆ

### 3.2 แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกว่า “ช่วงคะแนน”ใด ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ของการประเมินกระบวนการ ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด

ทั้งนี้ การใช้คะแนนจะเป็นการให้คะแนนในภาพรวม โดยไม่ใช้การนับคะแนนหรือใช้ค่าเฉลี่ยจากประเด็นพิจารณา

#### ช่วงคะแนน

ช่วงคะแนนที่ใช้ในคู่มือการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฯ เล่มนี้ จะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงคะแนน ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน โดยมีคำอธิบายการให้คะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

| คะแนน | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ<br>D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ<br>L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา                                                                                                                                                                 |
| 2     | A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด<br>D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ<br>L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา                                                                         |
| 3     | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด<br>D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ<br>L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้                                                                                            |
| 4     | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน<br>D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ<br>L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ                                                                                |
| 5     | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง<br>D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน<br>L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น |

## ภาคผนวก

- (ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS Guidelines หรือ กระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน

### สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.3.1     | กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวน ทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย                                                                                                                    |
| C.3.2     | กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัย ของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย                                                                        |
| C.4.1     | กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวน ทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/ หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ |
| C.4.2     | กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการให้ตอบสนอง ทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือ ปรับทิศทาง                                                        |

### สำนักหอสมุด

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.7.3     | การจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรใน หอสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการ เรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน |

### สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.8.5     | กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้ง ผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง |

### สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.1.1     | การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม                                                                                                                                                                                                |
| C.1.2     | การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงเพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตามต้องการ                                                                                                                    |
| C.2.1     | การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้                                                                                                                                                 |
| C.2.2     | การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                   |
| C.2.3     | การกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness) |
| C.7.1     | การจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ                     |
| C.8.4     | กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ                                                                                                                           |

### สำนักงานมหาวิทยาลัย

#### 1) กองกลาง

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.6.6     | ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System) |
| C.8.1     | กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ                                                                                                                                           |

#### 2) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                      |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.7.4     | การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน |

## 3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.6.6     | ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System) |

## 4) กองเทคโนโลยีดิจิทัล

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.2.4     | การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำ และบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ                                                          |
| C.7.2     | การจัดทำ บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ |
| C.8.1     | กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ                                                                                                                                                                           |

## 5) กองแผนงาน

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.6.1     | การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร                                                                                                                                       |
| C.6.2     | การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผลการประเมิน ในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน                                |
| C.8.1     | กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ                                                                                       |
| C.8.2     | การใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์                                                       |
| C.8.3     | กระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตาม แผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ |

## 6) กองพัฒนาคุณภาพ

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                      |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.8.6     | การใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินงานพันธกิจของคณะ/สถาบัน |

## 7) กองพัฒนานักศึกษา

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.2.4     | การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ |
| C.7.4     | การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน                                                                   |
| C.8.4     | กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ                                                                                     |

## 8) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.5.1     | การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม |
| C.5.2     | การกำกับดูแลและประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง                                                         |
| C.8.4     | กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ                                                                                                                         |

## 9) ฝ่ายสื่อสารองค์กร

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.8.1     | กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ                               |
| C.8.4     | กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

#### 10) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.6.3     | การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากร |
| C.6.4     | การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร                                                  |
| C.6.5     | การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร                                                              |

#### 11) กองวิเทศสัมพันธ์

กระบวนการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงทางวิชาการ (MOU/MOA) ระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับสถาบันการศึกษา/องค์กรทั้งในและต่างประเทศ

#### 12) กองคลัง

กระบวนการทางด้านการจ่ายเงิน

#### 13) กองตรวจสอบภายใน

กระบวนการตรวจสอบภายใน

#### 14) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ

การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดรายได้

#### 15) ฝ่ายกฎหมาย

กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย

#### 16) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ

กระบวนการขับเคลื่อนโครงการตามนโยบายพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัย กลุ่ม 2 ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

## (ข) แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง

## โครงสร้างองค์กร

### P.1 ลักษณะองค์กร

... ลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับ  
ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

##### (1) บริการที่สำคัญตามพันธกิจ

...บริการที่สำคัญอะไรบ้าง บริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน  
อย่างไร และมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ...

##### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก

... วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักที่ได้ประกาศไว้คืออะไร...

##### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

... ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ...

##### (4) สินทรัพย์

... สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ...

##### (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

...กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลัก รวมถึงการ  
ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อม ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ...

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### (1) โครงสร้างองค์กร

...ลักษณะของโครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

### (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

...ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

### (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

...ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ และมีบทบาทอย่างไรต่อระบบงานและการส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

## P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

...สภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

### ก. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

...ตามเกณฑ์ คือ ก. บริบทเชิงกลยุทธ์ แต่ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงาน *SWOT Analysis* ...

.....

.....

### ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

...ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ...

.....

.....

## ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

กอง/ฝ่าย.....มีงานในสังกัดทั้งสิ้นจำนวน.....งาน

มีวิธีการกำหนดผู้รับบริการในแต่ละงานตามการให้บริการหลักของงาน ดังนี้

| ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>(A) | วิธีการได้มาซึ่งความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC)<br>(B) | สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวัง<br>(C) | การให้บริการ<br>(D) |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
| ผู้รับบริการ                               |                                                                                              |                                         |                     |
| 1. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |
| 2. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |
| 3. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                       |                                                                                              |                                         |                     |
| 1. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |
| 2. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |
| 3. ...                                     | 1. ...                                                                                       | 1. ...                                  | 1. ...              |
|                                            | 2. ...                                                                                       | 2. ...                                  | 2. ...              |
|                                            | 3. ...                                                                                       | 3. ...                                  | 3. ...              |

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

(1) การนำสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการ (นำข้อมูลคอลัมน์ C ไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อมูล D อย่างไร)

(2) ผลจากการประเมินกระบวนการดำเนินงาน (ทำการประเมินผลในข้อ (1) แล้วพบว่า ....  
ผลจากการปรับปรุงแล้วเป็นอย่างไร)

...จากผลการประเมินฯ กอง/ฝ่าย.....ได้นำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร  
... และมีผลจากการพัฒนาปรับปรุงเป็นอย่างไร...

## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (1) การจัดการความสัมพันธ์

...วิธีการในการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ตลอดจนสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...

### (2) การจัดการข้อร้องเรียน

...วิธีการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต...

## ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

### 2.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

##### (1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

...กระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน...

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน : .....

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด |
|-----------|---------------------|
|           |                     |
|           |                     |
|           |                     |

(ใช้ข้อมูลจาก ภาคผนวก ก “กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS หรือตามพันธกิจหลัก” หน้าที่ 22 – 26)

## ข. การจัดการกระบวนการ

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

...รายงานตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ โดยส่งผลต่อคุณภาพและผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน...

### ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดย SIPOC Model

| ชื่อกระบวนการ : .....                                            |                            | ผู้รับผิดชอบ : .....                                                                                           |                               |                              |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| วัตถุประสงค์ : .....                                             |                            |                                                                                                                |                               |                              |
| Stakeholder (S)<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า | Inputs (I)<br>ปัจจัยนำเข้า | Process (P)<br>กระบวนการ PDCA                                                                                  | Outputs (O)<br>ผลลัพธ์/ผลผลิต | Customer (C)<br>ผู้รับบริการ |
|                                                                  |                            | 1) การวางแผน (P)<br>2) การนำไปปฏิบัติ (D)<br>3) การประเมินผลการดำเนินงาน (C)<br>4) การปรับปรุงการดำเนินงาน (A) |                               |                              |
| GAP : .....                                                      |                            | แนวทางในการพัฒนา : .....                                                                                       |                               |                              |

### (2) การปรับปรุงบริการและกระบวนการ

...การวิเคราะห์ GAP Analysis ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงการบริการและผลการดำเนินงาน โดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาและผลลัพธ์การจากพัฒนาปรับปรุง (ถ้ามี)...

\* ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน รายงานกระบวนการทำงานตามตัวชี้วัดให้ครบทุกกระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ \*

## 2.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

...ระยะเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิต และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล การป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ รวมถึงการลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ...

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ถ้ามี)

...การเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...

## ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

### 3.1 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

#### ก. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

##### (1) ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

...ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี...

### ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

| ตัวชี้วัด                                     | หน่วยนับ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ร้อยละ ความสำเร็จ |
|-----------------------------------------------|----------|----------|----------------|-------------------|
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 .....จำนวน n ตัวชี้วัด |          |          |                |                   |
| 1.1. ....                                     |          |          |                |                   |
| 1.2. ....                                     |          |          |                |                   |
| 1.n. ....                                     |          |          |                |                   |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 .....จำนวน n ตัวชี้วัด |          |          |                |                   |
| 2.1. ....                                     |          |          |                |                   |
| 2.1. ....                                     |          |          |                |                   |
| 2.n. ....                                     |          |          |                |                   |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ N .....จำนวน n ตัวชี้วัด |          |          |                |                   |
| N.1. ....                                     |          |          |                |                   |
| N.2. ....                                     |          |          |                |                   |
| N.n. ....                                     |          |          |                |                   |
| จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด         |          |          |                |                   |
| จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ        |          |          |                |                   |
| การร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน         |          |          |                |                   |
| คะแนน                                         |          |          |                |                   |

(2) การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

...การวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญ และดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน...

ตัวชี้วัดที่ : ..... ชื่อตัวชี้วัด : .....

ผลการดำเนินงาน : เป้าหมาย : ..... ผล : .....

(1) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล

.....

.....

.....

(2) ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล

.....

.....

.....

(3) แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา

.....

.....

.....

## (ค) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง

## ตารางรายงานการประเมินตนเอง

ผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2566 ของ.....(ระบุชื่อส่วนงาน/หน่วยงาน).....

| ตัวชี้วัด/หัวข้อ                |                                                            | ผลการประเมินตนเอง                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่ 1                  | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                        | ช่วงคะแนนในภาพรวม<br>1 - 5            |
| 1.1                             | กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ช่วงคะแนน 1 - 5                       |
| 1.2                             | การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ                               | ช่วงคะแนน 1 - 5                       |
| ตัวชี้วัดที่ 2                  | ระบบปฏิบัติการ                                             | ช่วงคะแนนในภาพรวม<br>1 - 5            |
| 2.1                             | กระบวนการทำงาน                                             | ช่วงคะแนน 1 - 5                       |
| 2.2                             | การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน                             | ช่วงคะแนน 1 - 5                       |
| ตัวชี้วัดที่ 3                  | ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี                          | ร้อยละเทียบเป็น<br>คะแนนเต็ม 5.00     |
| 3.1                             | ร้อยละความสำเร็จของจำนวนตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี    | ร้อยละ...                             |
| ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน |                                                            | ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1<br>2 และ 3 |