



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖ - ๓๐๓๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/๔๓๒

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

เรียน เลขาธิการสภามหาวิทยาลัย/เลขานุการคณะกรรมการสภาวิชาการ/

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)/

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้พิจารณาคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และให้เสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๕/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗ พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่เสนอ และให้เสนอคณะกรรมการสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

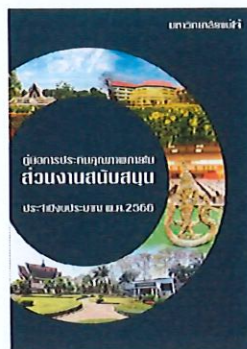
(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

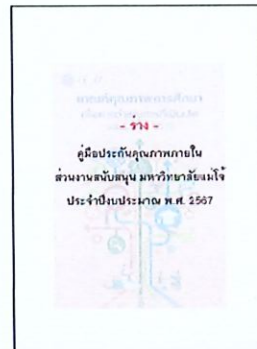
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารฯ



2.1 พิจารณาคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปี 2567



2566

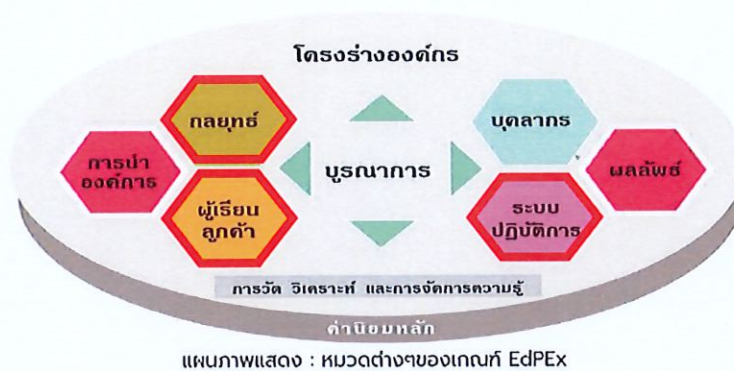


2567

19

ตัวชี้วัด 7 หมวดของเกณฑ์ EdPEX

คู่มือฯ 2567 นำมาใช้ดำเนินการ 3 ตัวชี้วัด



กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

ปี 2566



- 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2 ระบบปฏิบัติการ (ตาม CUPT QMS)
- 3 ร้อยละความสำเร็จของแผน (ตาม TOR)

ปี 2567



- 1 กลยุทธ์ (Strategy)
- 2 ผู้รับบริการ (Customers)
- 3 ระบบปฏิบัติการ (Operations)



ตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ (Strategy)

ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

1.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

- ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)
- ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

- ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development)

ผลลัพธ์ 1 : ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Result)

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของส่วนงานมีอะไรบ้าง

ตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ (Customers)

ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation)	2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)
ก. การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers) ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (CUSTOMER Segmentation and Service Offerings)	ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience) ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความ ผูกพันของผู้บริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

ผลลัพธ์ 2 : ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (CUSTOMER Satisfaction) : ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร
(2) ความผูกพันของผู้รับบริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT) : ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการเป็นอย่างไร

ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

3.1 กระบวนการทำงาน (Work process)	3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)
ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design) ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)	ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

ผลลัพธ์ 3 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์จากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ เป็นอย่างไร

แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกกว่า

“ช่วงคะแนน” ใน ที่สามารถอธิบาย

“ระดับความสำเร็จของส่วนงานได้

ใกล้เคียงที่สุด”

ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจาก

ภาพรวมของมิติการให้คะแนนทั้ง 4

ของการประเมินกระบวนการ

ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่

สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดี

ที่สุด

คะแนน	คำอธิบาย
1	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D: ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
2	A: เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D: เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L: เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา I: เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานร่วมกัน
3	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D: บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
4	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D: ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D: ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำมี

เปรียบเทียบกับเกณฑ์ EdPEx

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา I: เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานร่วมกัน
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D: บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D: ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน
	A: มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D: ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความสำเร็จโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำมี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำมี

ตารางคะแนนการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง	
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5	←
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5	←
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5	←
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	ช่วงคะแนน 1 - 5	←
ผลการประเมินของส่วนงาน		ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1 2 และ 3	

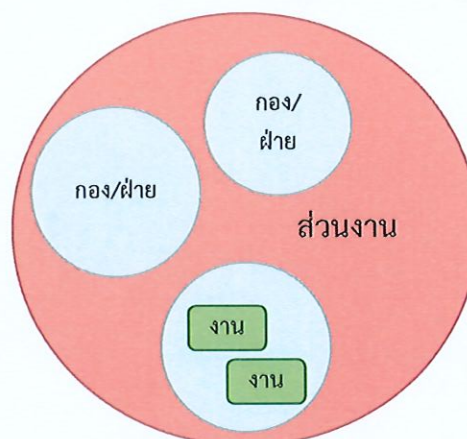
23

2.2 พิจารณาแนวทางการประเมิน

สืบเนื่องจากคู่มือฯ 2566 เดิม

ระดับของการดำเนินการ

ผู้รับบริการ (Customers)
ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)
ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)
ระบบปฏิบัติการ (Operations)
กระบวนการทำงาน (Work process)
ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)



4.2 พิจารณาแนวทางการประเมิน

ปี 2567



จำนวนรายการที่ต้องมีให้ครบถ้วนในการประเมิน ปี 2567

ประเด็น	สนม.	สนง.สภาฯ	สน.บริหาร	สน.วิจัย	สน. ทอสมุด
แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	1	1	1	1	1
บริการหลัก (ตามกอง/ฝ่าย) อย่างน้อยส่วนงานละ	16	1	6	3	4
วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	16	1	6	3	4
การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน(ถ้ามี)	16	1	6	3	4
แสดงกระบวนการทำงาน	16	1	6	3	4
กำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน	16	1	6	3	4





ขอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองคู่มือฯ
และแนวทางการประเมิน พร้อมให้ข้อเสนอแนะ