



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖ - ๓๐๓๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/๖๐๖

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

เรียน เลขาธิการสภามหาวิทยาลัย/ผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)/
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่ส่วนงานสนับสนุน จำนวน ๕ ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักงานมหาวิทยาลัย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร และสำนักหอสมุด ได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) กลยุทธ์ (Strategy) (๒) ผู้รับบริการ (Customers) และ (๓) ระบบปฏิบัติการ (Operations) โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนงาน	(๑) กลยุทธ์	(๒) ผู้รับบริการ	(๓) ระบบปฏิบัติการ	คะแนนประเมิน
๑. สำนักงานมหาวิทยาลัย	๓	๓	๓	๓.๐๐
๒. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๓	๔	๓	๓.๓๓
๓. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	๓	๓	๔	๓.๓๓
๔. สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	๕	๕	๕	๕.๐๐
๕. สำนักหอสมุด	๕	๕	๕	๕.๐๐

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน และแนวทางพัฒนาปรับปรุงในแต่ละประเด็น ดังนี้

๑. การกำหนดบริการที่สำคัญ ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ควรมีการจำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการให้บริการเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ (๑) กระบวนการหลัก (Core process) (๒) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และ (๓) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามกระบวนการให้บริการในข้างต้น

๒. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ ควรกำหนดค่านิยม (Core Value) ของส่วนงานให้สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย และระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่นที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนงานให้สำเร็จ

๓. บุคลากร ควรมีการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพและเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๔. การจัดทำกลยุทธ์ ควรจัดทำกลยุทธ์ของส่วนงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของมหาวิทยาลัย (IWA) นำเอาการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix มาใช้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ ควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของส่วนงานสู่ TOR ระดับบุคคล

๕. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ควรกำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ และมีการออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

๖. กระบวนการในการทำงาน ควรออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการที่ได้จำแนกไว้ในเบื้องต้น จัดทำ Flow Chart และ SIPOC model เพื่ออธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ส่งมอบ (Supplier - S) ปัจจัยนำเข้า (Input - I) กระบวนการทำงาน (Process - P) ผลผลิต (Output - O) และผู้รับบริการ (Customers - C) และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indication) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่สามารถวัดผลได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘ พิจารณาแล้วมีมติ ดังนี้

๑. รับทราบรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ตามที่เสนอ

๒. ให้กองพัฒนาคุณภาพปรับแก้ไขคำว่า “Core Value” เป็น “Core Values” ทุกจุดก่อนเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบ และพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



(นางพัชรี คำรินทร์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการบริหารฯ



บันทึกข้อความ

งานประชุม กองกลาง
วันที่ 014
วันที่ 14 มี.ค. 2567
เวลา 14:00 น.

11.00 น. (16/1/68)

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร. ๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/๐๐๙

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบรรจวาระเข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ ไปแล้วนั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย จึงขอ บรรจวาระการประชุม จำนวน ๒ เรื่อง เข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในคราวประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ ในวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และ แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

๒. คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดดังเอกสารแบบฟอร์มขอบรรจวาระการประชุม

ทั้งนี้ ผลการพิจารณาจะนำเข้าสู่ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ ในวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ในลำดับต่อไป

อนึ่ง กองพัฒนาคุณภาพจะได้จัดส่งเอกสารการนำเสนอ (power point presentation) และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ประกอบการประชุมภายหลังอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
เห็นควรเสนออธิการบดีเพื่อบรรจวาระการประชุม
คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยในวาระ.....พิจารณา

ชฎกิต

14 มี.ค. 2567

นางลัดดาวรรณ บำรุงกาญจน์
หัวหน้างานประชุม
14 มี.ค. 2567

(นางพัชรี คำรินทร์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
14 มี.ค. 2567

จตุพร

(นางจุฑารัตน์ ชิตทอง)

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

A 9

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)

ดำเนินการดังเสนอผู้ช่วยอธิการบดี
9 มี.ค. 2568

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยาง)

รองอธิการบดี
16 มี.ค. 2568

15.55 น. (9/1/68)

แบบฟอร์มการเสนอขอบรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘

๑. เรื่อง

๑.๑ ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

๑.๒ คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. เรียน เลขาธิการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

๓. สรุปเรื่องและสาระสำคัญ

(๑) ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ส่วนงานสนับสนุน จำนวน ๕ ส่วนงาน ได้แก่ ๑) สำนักงานมหาวิทยาลัย ๒) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ๓) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ๔) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร และ ๕) สำนักหอสมุด ได้มีการประเมินฯ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) กลยุทธ์ (Strategy) (๒) ผู้รับบริการ (Customers) และ (๓) ระบบปฏิบัติการ (Operations) ไปแล้ว นั้น โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนงาน		๑. กลยุทธ์	๒. ผู้รับบริการ	๓. ระบบปฏิบัติการ	คะแนนประเมิน
๑	สำนักงานมหาวิทยาลัย	๓	๓	๓	๓.๐๐
๒	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๓	๔	๓	๓.๓๓
๓	สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	๓	๓	๔	๓.๓๓
๔	สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	๕	๕	๕	๕.๐๐
๕	สำนักหอสมุด	๕	๕	๕	๕.๐๐

ข้อเสนอแนะจากการประเมินและแนวทางพัฒนาปรับปรุง ในแต่ละประเด็น ดังนี้

๑) การกำหนดบริการที่สำคัญ ผู้รับบริการ และผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ควรมีการจำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (๑) กระบวนการหลัก (Core process) (๒) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และ (๓) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตามกระบวนการให้บริการในข้างต้น

๒) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ ควรกำหนดค่านิยม (Core Value) ของส่วนงานให้สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย และระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนงานให้สำเร็จ

๓) บุคลากร ควรมีการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพและเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๔) การจัดทำกลยุทธ์ ควรจัดทำกลยุทธ์ของส่วนงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของมหาวิทยาลัย (IWA) นำเอาการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix มาใช้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ ควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของส่วนงานสู่ TOR ระดับบุคคล

๕) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ควรกำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ และมีการออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

๖) กระบวนการในการทำงาน ควรออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการที่ได้จำแนกกลุ่มไว้ในเบื้องต้น จัดทำ Flow Chart และ SIPOC model เพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ส่งมอบ (Supplier – S) ปัจจัยนำเข้า (Inputs – I) กระบวนการทำงาน (Process – P) ผลผลิต (Outputs – O) และผู้รับบริการ (Customers – C) และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่สามารถวัดผลได้

(๒) คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

พิจารณาปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ใกล้เคียงกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐ โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดในการประเมิน จำนวน ๔ ตัวชี้วัด โดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ (๑) กลุ่มตัวชี้วัดกระบวนการ คือ กลยุทธ์ (Strategy) ผู้รับบริการ (Customers) และ ระบบปฏิบัติการ (Operations) ให้ดำเนินการประเมินผลโดยใช้ การประเมินกระบวนการ ได้แก่ (ADLI) ซึ่งประกอบด้วย A (Approach) – แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L – Learning - การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ (๒) กลุ่มผลลัพธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ (Result) ให้ดำเนินการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ (LeTCI) ซึ่งประกอบด้วย L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) - การเปรียบเทียบ และ I (Integration) - การบูรณาการ โดยพิจารณาแนวทางการให้คะแนนจากการเลือกช่วงคะแนนที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จขององค์กรได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามเกณฑ์ EdPEX

๔. ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ดังนี้

คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในคราวประชุม
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘

๕. ประเด็นที่เสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

พิจารณาเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖. ผู้นำเสนอข้อมูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ ผู้ช่วยอธิการบดี

๗. การนำเสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องตามลำดับ

สภามหาวิทยาลัย ในวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เพื่อพิจารณาเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๘. เอกสารประกอบการประชุม - - จัดส่งให้ภายหลัง



(นางจตุรรัตน์ ชิดทอง)

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)

ผู้ช่วยอธิการบดี

1. สรุปผลคะแนนการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		1. สำนักงานมหาวิทยาลัย	2. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	3. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	4. สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	5. สำนักหอสมุด
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	3	3	3	5	5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	3	3	3	5	5
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	3	3	3	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3	4	3	5	5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	3	4	3	5	5
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	3	3	3	4	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	3	4	5	5
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	3	3	4	5	5
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2	3	3	5	5
ผลการประเมินของส่วนงาน		3.00	3.33	3.33	5.00	5.00

2. ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พร้อมแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการที่สำคัญ	จำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการการให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กระบวนการหลัก (Core process) 2) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และ 3) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process)	สร้างความรู้ความเข้าใจและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานในประเด็น ดังนี้ 1) การจำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการการให้บริการ 2) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ 3) การกำหนดค่านิยม (Core Value) 4) การระบุสมรรถนะหลักขององค์กร 5) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	- กองพัฒนาคุณภาพ - กองแผนงาน - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ผู้รับบริการ	จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามกระบวนการให้บริการ		
3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	จำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตามกระบวนการให้บริการ		
4. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก	1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ 2. กำหนดค่านิยม (Core Value) ของส่วนงานให้สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย 3. ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนงานให้สำเร็จ		
5. บุคลากร	1. ค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน 2. กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร		
		วิจัยสถาบัน เพื่อค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร	- กองบริหารทรัพยากรบุคคล - กองแผนงาน - ผู้บริหารส่วนงาน

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
6. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	กำหนดคู่เทียบและประเด็นในการเทียบเคียงที่มีการดำเนินงานที่ดี ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ	กำหนดคู่เทียบและประเด็นในการเทียบเคียงเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานจากคู่เทียบ	ผู้บริหารส่วนงาน
7. การจัดทำกลยุทธ์	1. จัดทำกลยุทธ์ของส่วนงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของมหาวิทยาลัย (IWA) 2. นำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ จากการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) 3. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ 4. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ 5. ถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของส่วนงาน สู่ TOR ระดับบุคคล	ให้ความรู้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของส่วนงานในประเด็น ดังนี้ 1. ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของส่วนงานและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 2. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3. การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ 4. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	กองแผนงาน
8. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	1. กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ 2. ออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (สำนักงานหอสมุด ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015)	- กองพัฒนาคุณภาพ - สำนักหอสมุด

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
9. กระบวนการในการทำงาน	1. ออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กระบวนการหลัก (Core process) 2) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และ 3) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) 2. จัดทำ Flow Chart และ SIPOC model เพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ส่งมอบ (Supplier – S) ปัจจัยนำเข้า (Inputs – I) กระบวนการทำงาน (Process – P) ผลผลิต (Outputs – O) และผู้รับบริการ (Customers – C) 3. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่สามารถวัดผลได้	สร้างความรู้ความเข้าใจและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานในประเด็น ดังนี้ 1) การออกแบบกระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model 2) การจัดทำ Flow chart ของกระบวนการทำงาน 3) การกำหนดตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่สามารถวัดผลได้	- กองพัฒนาคุณภาพ - กองบริหารทรัพยากรบุคคล - กองแผนงาน - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาทบทวนการให้บริการโดยแบ่งตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งประกอบด้วย 1) กระบวนการหลัก (Core process) : กองแผน/กองคลัง/กองบริหารทรัพยากรบุคคล+ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/กองเทคโนโลยีดิจิทัล/กองบริหารงานทรัพย์สิน/กองพัฒนานักศึกษา/กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 2) กระบวนการสนับสนุน (Support process) : กองกายภาพ/กองกลาง/กองวิเทศสัมพันธ์/ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ฝ่ายขับเคลื่อนฯ 3) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) : กองตรวจสอบภายใน/กองพัฒนาคุณภาพ/ฝ่ายกฎหมาย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณากำหนดบริการหลักที่เชื่อมโยงกับโครงสร้างของสำนักงาน ได้แก่ 1) งานสรรหานายกสภาฯ คณะกรรมการสภาฯ อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน 2) งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสภาฯ อธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน และ 3) การจัดประชุมสภาฯ และการประชุมที่สภาฯ แต่งตั้ง
		สำนักบริหารฯ : พิจารณากำหนดบริการที่สำคัญของสำนัก ตามโครงสร้างและจัดลำดับความสำคัญของบริการ และจัดกลุ่มกระบวนการการให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กระบวนการหลัก (Core process) กระบวนการสนับสนุน (Support process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบที่นำไปสู่เป้าหมายของสำนัก
		สำนักวิจัยฯ : พิจารณาความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของบริการหลักของสำนัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์
		สำนักหอสมุด : พิจารณาทบทวนบริการที่สำคัญของสำนักที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และสนับสนุน ทั้ง 3 พันธกิจ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		สำนักงานมหาวิทยาลัย : 1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ 2. พิจารณากำหนดค่านิยม (Core Value) ของสำนักงานกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย 3. ระบุมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสนม.ให้สำเร็จ

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : - กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ - พิจารณาทบทวนพันธกิจที่สอดคล้องการบริการหลัก - พิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างค่านิยม (Core Value) ของสำนักงานกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย - ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานให้สำเร็จ
		สำนักบริหาร : - กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ เพื่อให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานได้ - พิจารณากำหนดค่านิยม (Core Value) ของสำนักให้สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย - ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักให้สำเร็จ
		สำนักวิจัย : - พิจารณาความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของสำนักและค่านิยม MAEJO ของมหาวิทยาลัย - พิจารณาทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กรความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักและมหาวิทยาลัย
		สำนักหอสมุด : 1. พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักในด้านการบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และพิจารณาตัววัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ - พิจารณาทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กรความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ “ความเก่งขององค์กร” ที่แตกต่างหรือเหนือกว่าของสำนักงาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักและมหาวิทยาลัย - พิจารณาความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของสำนักและค่านิยม MAEJO ของมหาวิทยาลัย และเชื่อมโยงกับค่านิยม 4 ประการของเกณฑ์ EdPEX

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		สำนักงานมหาวิทยาลัย : - พิจารณากระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ทบทวนการค้นหาและระบุนักวิจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ทบทวนการค้นหาและระบุนักวิจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร
		สำนักบริหาร : ระบุนักวิจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานของบุคลากร
	สำนักวิจัย : มีการวิเคราะห์ความผูกพันของบุคลากร ในลักษณะการวิจัยสถาบัน	สำนักวิจัย : พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการวัดความผูกพันในบริบทของสำนัก
	สำนักหอสมุด : แสดง Infographic ของบุคลากรที่มีข้อมูลครบถ้วน	สำนักหอสมุด : -
ก(4) สินทรัพย์		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณากำหนดสินทรัพย์ตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ระบุนิเทศสำคัญที่ช่วยผลักดันบริการหลัก ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้
		สำนักบริหาร : ระบุนิเทศสำคัญที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้
		สำนักวิจัย : -
		สำนักหอสมุด : -
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณากำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณาจัดหมวดหมู่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ตามบริการที่สำคัญของสำนักงาน

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
		สำนักบริหารฯ : ตรวจสอบกฎระเบียบ/ข้อกำหนดที่สำคัญตามพันธกิจของสำนักให้มีความเป็นปัจจุบัน
		สำนักวิจัยฯ : -
		สำนักหอสมุด : -
ข(1) โครงสร้างองค์กร		สำนักงานมหาวิทยาลัย : -
	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : การ จัดโครงสร้างองค์กร สอดคล้องกับบริการหลัก	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : -
	สำนักบริหารฯ : มีการนำ บุคคลภายนอกเข้าเป็น คณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่สำคัญ กำหนดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติ การ และกำกับติดตามการ ดำเนินงาน	สำนักบริหารฯ : ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ตำแหน่งของผู้บริหารให้เป็นปัจจุบัน
		สำนักวิจัยฯ : พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสำนัก
		สำนักหอสมุด : พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสำนัก
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : จำแนกผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามบริการหลักของสำนักงาน
		สำนักบริหารฯ : จำแนกผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามโครงสร้างสำนักและกระบวนการทำงานหลักของสำนัก ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร P1 ก(1)

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
	สำนักวิจัยฯ : มีการกำหนดและ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียตามบริการหลักที่ ชัดเจน	สำนักวิจัยฯ : -
		สำนักหอสมุด : พิจารณาทบทวนจำแนกความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการตามบริการที่สำคัญ
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาจำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : จำแนกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตามบริการหลักของสำนักงาน
		สำนักบริหารฯ : แยกคู่ความร่วมมือกับผู้ส่งมอบให้ชัดเจน และให้มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานหลักของสำนัก ตามที่ระบุ ไว้ในโครงสร้างองค์กร P1 ก(1)
	สำนักวิจัยฯ : มีการกำหนดผู้ส่ง มอบ และคู่ความร่วมมือตาม บริการหลักที่ชัดเจน	สำนักวิจัยฯ : -
		สำนักหอสมุด : พิจารณาทบทวนจำแนกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามบริการที่สำคัญ
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		สำนักงานมหาวิทยาลัย : กำหนดตำแหน่งในการให้บริการที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี และใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณาทบทวนการกำหนดตำแหน่งในการให้บริการที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี และใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการหลัก
	สำนักบริหารฯ : สำนักมีกลยุทธ์ใน การป้องกัน เพื่อไม่ให้คู่แข่งแย่ง	สำนักบริหารฯ : 1. พิจารณากำหนดตำแหน่งการแข่งขันตามจำนวนรับเข้านักศึกษาและกลุ่มของหลักสูตร ได้แก่ กลุ่มเกษตร วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อใช้กำหนดตำแหน่งทางการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่ง

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
	ส่วนแบ่งทางการตลาด(จำนวนนักศึกษา)	2. พิจารณาการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันและแหล่งที่มาของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ
		สำนักวิจัย : 1. พิจารณาตัวชี้วัดของการจัดอันดับ 1) WUR 2) SCIMAGO 3) QS (Agri & Forestry) 4) SDGs Impact ranking ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและบริการวิชาการ ที่ตัวชี้วัดมีคะแนนยังน้อย 2. พิจารณาคู่เทียบที่มีการจัดอันดับ 1) WUR 2) SCIMAGO 3) QS (Agri & Forestry) 4) SDGs Impact ranking ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและบริการวิชาการที่มีผลการจัดอันดับและผลการดำเนินการที่ดีให้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อการยกระดับคุณภาพของการวิจัยและบริการวิชาการ
		สำนักหอสมุด : พิจารณาบทวนคู่เทียบและประเด็นในการเทียบเคียงที่มีการดำเนินงานที่ดี ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ พร้อมระบุการเปลี่ยนแปลงความสามารถและข้อมูลสำคัญเชิงเปรียบเทียบ
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณานำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจากการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix ของสำนัก มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณานำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจากการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix ของสำนัก มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)
		สำนักบริหาร : พิจารณาบทวนความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนัก
	สำนักวิจัย : มีการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์	สำนักวิจัย : -

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของทุกส่วนงานสนับสนุน

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
	จากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนัก	
	สำนักหอสมุด : มีการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนัก	
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	สำนักหอสมุด : มีการเลือกใช้เครื่องมือในระดับสากลในการปรับปรุงผลการดำเนินการ เช่น ISO 9001:2015 และ ISO 14001:2015	ทุกส่วนงาน : พิจารณาเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ADLI และ LeTCI (เกณฑ์ EdPEX)

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
1	กลยุทธ์ (Strategy)		
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : 1. ทบทวนการเขียนขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ครบถ้วนตามกระบวนการ ADLI 2. พิจารณาจัดทำแผนในระดับกอง/ฝ่าย ให้มีความเชื่อมโยงกับแผนของสำนักงานมหาวิทยาลัย และแผนระดับมหาวิทยาลัย 3. พิจารณาวิเคราะห์ความเสี่ยงในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานมหาวิทยาลัย 4. พิจารณากระบวนการจัดจ้างคนภายนอก ในภาพรวมของสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยนำข้อมูลจากแต่ละกอง/ฝ่ายมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกัน
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : 1. พิจารณากำหนดการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย (IWA) 2. พิจารณาทบทวนกระบวนการออกแบบแผนกลยุทธ์ของสำนักงาน โดยจัดทำ SIPOC ในการจัดทำแผนของสำนักงาน เพื่อให้เกิดแนวทาง (Approve) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deploy) การปรับปรุงกระบวนการ (C) และความเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่น ๆ และมหาวิทยาลัย (I) (ADLI)
			สำนักบริหาร : 1. พิจารณาปรับแผนกลยุทธ์ของสำนัก (แผนระยะยาว) ตามทิศทางของมหาวิทยาลัย 2. พิจารณาทบทวนการออกแบบกระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนัก 3. ระบุการได้มาของข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ทั้งจาก Primary Data และ Secondary Data เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม 4. วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก 5. การระบุและคัดเลือก Outsourcing ที่มาส่งเสริมการทำงานที่สำนักยังขาดสมรรถนะในด้านนั้นๆ

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
			สำนักวิจัยฯ : - พิจารณาบทวนนำข้อมูลภายนอก ในการจัดอันดับ 1) WUR 2) SCIMAGO 3) QS (Agri & Forestry) 4) SDGs Impact ranking ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและบริการวิชาการ ผลการประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ.รอบ 4 และผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนัก มาใช้เป็นข้อมูลประกอบในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ - พิจารณานำ SOAR มาใช้ในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายของสำนัก - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ในแผนกลยุทธ์
		สำนักหอสมุด : มีการจัดทำขั้นตอน (Frame work) ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน	สำนักหอสมุด : พิจารณานำ SOAR มาใช้ในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายของสำนัก
บ.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาบทวนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณาการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักงาน
			สำนักบริหารฯ : พิจารณาการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก
			สำนักวิจัยฯ : พิจารณาบทวนการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก
			สำนักหอสมุด : พิจารณาบทวนการได้มาของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
			ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาทบทวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่ TOR ระดับบุคคล
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : 1. พิจารณาทบทวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร 2. พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของการจัดสรรทรัพยากรการเงินและทรัพยากรบุคคลที่ช่วยสนับสนุน แผนปฏิบัติการของสำนักงาน 3. พิจารณาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อบริการหลักของ สำนักงาน
			สำนักบริหาร : 1. พิจารณากระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือ 2. พิจารณาจัดสรรทรัพยากรการเงินและทรัพยากรบุคคล ที่ช่วยสนับสนุนแผนปฏิบัติการของสำนัก
		สำนักวิจัยฯ : มีการถ่ายทอด แผนปฏิบัติการสู่บุคลากรทุกคน เพื่อให้เกิดความผูกพัน ร่วมแรง ร่วมใจในการปฏิบัติงาน	สำนักวิจัยฯ : -
		สำนักหอสมุด : มีการถ่ายทอด แผนปฏิบัติการสู่บุคลากรทุกคน	

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
		เพื่อให้เกิดความผูกพัน ร่วมแรง ร่วมใจในการปฏิบัติงาน	
Result	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาผลลัพธ์การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงระดับของการพัฒนา 3-5 ปี (Level) และแสดงแนวโน้ม (Trend) ของผลลัพธ์ที่ชัดเจน
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : พิจารณาทบทวนกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดที่มีความท้าทายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)
			สำนักบริหารฯ : พิจารณาตัวชี้วัดเพื่อเสริมสร้างให้สำนักดำเนินการบูรณาการและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
			สำนักวิจัยฯ : 1. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณาบูรณาการผลลัพธ์ของการวิจัยและบริการวิชาการ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
			สำนักหอสมุด : 1. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณาบูรณาการผลลัพธ์ของการวิจัยและบริการวิชาการ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2	ผู้รับบริการ (Customers)		
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
ก. และ ข.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers) และ การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการ ให้บริการ (Customer Segmentation and Service offerings)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : - พิจารณาทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นอย่างครบถ้วน - พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำมาใช้พัฒนาการให้บริการได้
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : - จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ กำหนดวิธีในการรับฟังเสียง ระบุความคาดหวังของผู้รับบริการ และการนำเสียงของผู้รับบริการ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการตามกระบวนการหลักของสำนักงาน - พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของสำนักงาน
			สำนักบริหาร : - จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกำหนดวิธีในการรับฟังผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของกอง/ฝ่าย - พิจารณาข้อมูลและสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
		สำนักวิจัยฯ : 1. มีการจำแนกและกำหนดความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก 2. มีการนำความคาดหวังของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงาน	สำนักวิจัยฯ : -
		สำนักหอสมุด :	สำนักหอสมุด : พิจารณาทบทวนการแสดงวิธีการรับฟังเสียงตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้ (C1 - C6)

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
		1. มีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการ โดยการสังเกตพฤติกรรม ร่วมกับ ข้อมูลทางสถิติในการพัฒนา บริการ 2. มีการวิเคราะห์จำนวนและ ความถี่ในการใช้บริการ Online ผ่านโปรแกรม Heat map เพื่อใช้ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน	
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : -
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : มีการกระบวนการรับฟังและจัดการข้อ ร้องเรียน	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ทบทวนกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันกับผู้รับบริการ ตามกระบวนการหลักของสำนักงาน
			สำนักบริหารฯ : พิจารณาการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก
		สำนักวิจัยฯ : มีการแบ่งระดับข้อ ร้องเรียน เพื่อพิจารณาความ เร่งด่วนในการจัดการ	สำนักวิจัยฯ : พิจารณาทบทวนกระบวนการสร้างความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก
		สำนักหอสมุด : พิจารณา	สำนักหอสมุด : -
ข.			สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาจัดทำเครื่องมือในการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความ ผูกพันของผู้รับบริการตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : 1. พิจารณานำผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ 2. พิจารณาเครื่องมือในการค้นหาความไม่พึงพอใจ กับความผูกพันของผู้รับบริการ 3. พิจารณาประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง/เครื่องมือในการประเมินฯ ผู้รับบริการ
			สำนักบริหารฯ : พิจารณา
			สำนักวิจัยฯ : พิจารณาทบทวนเครื่องมือในการค้นหาความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการในบริบทของสำนัก
		สำนักหอสมุด : มีการออกแบบกิจกรรมและนำผลลัพธ์จากวิธีการค้นหาความผูกพันของผู้รับบริการไปใช้พัฒนาการออกแบบกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ	สำนักหอสมุด : พิจารณากระบวนการสร้างความผูกพันที่ได้จากการดำเนินการกับกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้
Result	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction and Engagement)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : 1. พิจารณาผลลัพธ์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่แสดงถึงแนวโน้ม (Trend) ที่ดีขึ้น 2. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา
		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ไม่ปรากฏผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
			สำนักบริหาร : พิจารณาแสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการตามกระบวนการหลักอย่างต่อเนื่อง 3 – 5 ปี เพื่อยกระดับการให้บริการ
			สำนักวิจัย : ไม่ปรากฏความพึงพอใจ และพบทวนการนำเสนอผลความผูกพันของผู้รับบริการให้เห็นแนวโน้ม
			สำนักหอสมุด : 1. พิจารณาคู่เทียบของผลการดำเนินงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณาบูรณาการผลลัพธ์ของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)		
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : 1. พิจารณาออกแบบกระบวนการทำงานและบริการตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย 2. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ของตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่สามารถวัดผลได้ 3. พิจารณาทบทวนกระบวนการทำงานในระดับกอง/ฝ่ายที่เป็นกระบวนการหลัก
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : 1. พิจารณาทบทวนกำหนดกระบวนการหลักที่สอดคล้องกับบริการหลัก (Core process) 2. พิจารณาทบทวนกำหนดกระบวนการสนับสนุน (Support process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบที่นำไปสู่เป้าหมายของสำนักงาน 3. พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานที่สามารถวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานได้ (Lagging KPI) และเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) 4. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Leading KPI) 5. พิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง S-I-P-O-C

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
			สำนักบริหาร : 1. พิจารณาทบทวนกระบวนการหลัก (Core process) (1) ฝ่ายทะเบียนและบริการการศึกษา และ (2) ฝ่ายบัณฑิตศึกษา) 2. กำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานที่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ (Lacking KPI) 3. พิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการทำงานของทุกกอง/ฝ่าย 4. พิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง S-I-P-O-C
		สำนักวิจัย : มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของสำนัก	สำนักวิจัย : พิจารณาจำแนกกระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)
		สำนักหอสมุด : มีการจัดทำขั้นตอน (Frame work) ในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน	สำนักหอสมุด : พิจารณาจำแนกกระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : 1. พิจารณาปรับปรุงกระบวนการจากผลลัพธ์ของตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 2. พิจารณาการจัดการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก ตามระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ADLI และ LeTCI)
			สำนักบริหาร : 1. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Leading KPI)

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
			2. พิจารณาวិธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสำนัก
		สำนักวิจัยฯ : มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการ	สำนักวิจัยฯ : -
			สำนักหอสมุด : -
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : - พิจารณาในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน - พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน และใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - พิจารณาจัดทำกระบวนการกำกับติดตามเครือข่ายอุปทาน เช่น การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การกำกับติดตามให้มีการส่งมอบปัจจัยนำเข้าอย่างต่อเนื่อง
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : - พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน และใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - พิจารณากระบวนการจัดการความรู้ (KM) ของกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ
			สำนักบริหารฯ : - พิจารณาในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน - พิจารณาประเด็นความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน และใช้กระบวนการควบคุมภายใน เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
			สำนักวิจัยฯ : 1. พิจารณาทบทวนการส่งเสริมความสอดคล้องไปแนวทางเดียวกัน และความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทาน 2. พิจารณาวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าสำนักสามารถเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลัดผันอื่น ๆ

ตัวชี้วัด		จุดแข็ง	Area for Improvement
		สำนักหอสมุด : มีการกำหนดตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน	สำนักหอสมุด : พิจารณาจัดทำกระบวนการกำกับติดตามเครือข่ายอุปทาน เช่น การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การกำกับติดตามให้มีการส่งมอบปัจจัยนำเข้าอย่างต่อเนื่อง
result	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)		สำนักงานมหาวิทยาลัย : พิจารณาผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน โดยแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัด (Level) และแสดงแนวโน้ม (Trend) ของผลลัพธ์ที่ชัดเจน
			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย : ไม่ปรากฏผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน
			สำนักบริหารฯ : พิจารณาแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
			สำนักวิจัยฯ : 1. พิจารณาคู่เทียบของกระบวนการทำงานที่ต้องการยกระดับในการพัฒนา 2. พิจารณาบูรณาการผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
			สำนักหอสมุด : พิจารณารายงานผลการดำเนินงานของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

ผลการประเมิน คุณภาพภายใน

ส่วนงานสนับสนุน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567

พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49

กำหนดให้มีการประเมินส่วนงานสนับสนุน
ซึ่ง ม.แม่โจ้ มีส่วนงานสนับสนุน จำนวน 5 สำนัก/สำนักงาน ดังนี้



สำนักหอสมุด

สำนักบริหารและ
พัฒนาวิชาการ



สำนักวิจัยและ
ส่งเสริมวิชาการ
การเกษตร



สำนักงาน
มหาวิทยาลัย



สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย





ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มหาวิทยาลัยแม่โจ้



แผนภาพแสดง : หมวดต่างๆของเกณฑ์ EdPEX



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

แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกกว่า
“ช่วงคะแนน” ไດ ที่สามารถอธิบาย
“ระดับความสำเร็จของส่วนงานได้
ใกล้เคียงที่สุด”
ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจาก
ภาพรวมของมิติการให้คะแนนทั้ง 4 ของ
การประเมินกระบวนการ

ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่
สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวม
ได้ดีที่สุด

คะแนน	คำอธิบาย
1	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
2	A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อการพิจารณาของตัวชี้วัด D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา I : เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานร่วมกัน
3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

สรุปผลคะแนนทุกส่วนงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		1. สำนักงาน มหาวิทยาลัย	2. สำนักงานสภ มหาวิทยาลัย	3. สำนักบริหาร และพัฒนาวิชาการ	4. สำนักวิจัยและ ส่งเสริมวิชาการ การเกษตร	5. สำนัก หอสมุด
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	3	3	3	5	5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	3	3	3	5	5
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	3	3	3	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3	4	3	5	5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	3	4	3	5	5
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	3	3	3	4	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	3	4	5	5
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	3	3	4	5	5
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2	3	3	5	5
ผลการประเมินของส่วนงาน		3.00	3.33	3.33	5.00	5.00

Opportunity for Improvement: OFI

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile : OP)



Opportunity for Improvement: OFI

1. บริการที่สำคัญ / ผู้รับบริการ / ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ



จำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1.กระบวนการหลัก (Core process)
- 2.กระบวนการสนับสนุน (Support process)
- 3.กระบวนการบริหารจัดการ (Management process)



จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามกระบวนการให้บริการ



จำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ตามกระบวนการให้บริการ

Opportunity for Improvement: OFI

2. วิสัยทัศน์ / ค่านิยม / สมรรถนะหลัก



กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของวิสัยทัศน์ เพื่อให้
สามารถวัดผลความสำเร็จ
ของการดำเนินงานได้



กำหนดค่านิยม (Core
Value) ของส่วนงานให้
สอดคล้องกับค่านิยมของ
มหาวิทยาลัย



ระบุสมรรถนะหลักขององค์กร
ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ
“**ความเก่งขององค์กร**” ที่
แตกต่างหรือเหนือกว่าของส่วน
งาน/องค์กรอื่น ที่จะขับเคลื่อน
การดำเนินงานของส่วนงานให้
สำเร็จ

Opportunity for Improvement: OFI

3. บุคลากร



ค้นหาและระบุปัจจัยที่
ส่งเสริมและสนับสนุนความ
ผูกพันของบุคลากร ในการ
ร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการ
ทำงาน



กำหนดแนวทางในการ
ประเมินความผูกพันของ
บุคลากร



ส่งเสริมให้บุคลากรมี
ความก้าวหน้าทางอาชีพ

(การเข้าสู่ตำแหน่ง
ที่สูงขึ้น)

Opportunity for Improvement: OFI

ตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ (Strategy)



จัดทำกลยุทธ์ของ
ส่วนงานให้สอดคล้องกับ
แผนกลยุทธ์หลักของ
มหาวิทยาลัย (IWA)



การวิเคราะห์ SWOT และ
TOWS Matrix
มาใช้ในการกำหนด
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
(Strategic Objective)

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของแผนกลยุทธ์



- จัดทำแผนปฏิบัติการ
ประจำปีให้สอดคล้องกับ
ตัวชี้วัดความสำเร็จของ
แผนกลยุทธ์
- ถ่ายทอดตัวชี้วัดใน
แผนปฏิบัติการของส่วน
งาน สู่ TOR ระดับบุคคล

Opportunity for Improvement: OFI

ตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ (Customer)



กำหนดกระบวนการรับฟัง
เสียงของผู้รับบริการ ตาม
กลุ่มผู้รับบริการที่ได้
จำแนกไว้อย่างเหมาะสม
เพื่อให้ได้สารสนเทศที่
สามารถนำมาใช้พัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการได้



ออกแบบเครื่องมือใน
การวัดความพึงพอใจ ไม่พึง
พอใจ และความผูกพันของ
ผู้รับบริการ ที่มีความ
เที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และ
ได้มาซึ่งสารสนเทศที่
นำไปใช้ประโยชน์ได้

Opportunity for Improvement: OFI

ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ (Operation)



ออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม



จัดทำ **Flow Chart** และ SIPOC model เพื่อใช้อธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ (Supplier – S) ปัจจัยนำเข้า (Inputs – I) กระบวนการทำงาน (Process – P) ผลผลิต (Outputs – O) และผู้รับบริการ (Customers – C)



กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (**Leading Indicator**) ของตัวชี้วัดตาม (**Lagging Indicator**) ที่สามารถวัดผลได้



ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน จากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ส่วนงานสนับสนุน เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2568

1. สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางประกันฯ ที่จะใช้ดำเนินการ

ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 1 : กิจกรรมชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 2 : กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ การจัดทำเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และการจัดทำกระบวนการด้วย Flow chart และ SIPOC Model

3. ตรวจสอบและทบทวนแผนของส่วนงานและหน่วยงาน

ที่ประชุมมีมติให้**กองแผนงาน** พิจารณาความสอดคล้องของแผนฯ ระดับส่วนงาน และแผนของมหาวิทยาลัย