



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ ๑๒๗

วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ และคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ ได้มีมติรับรองผลการประเมินคุณภาพในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และกองพัฒนาคุณภาพได้เสนอที่ประชุมทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. รายงานผลการประเมินคุณภาพในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
 ๒. พิจารณาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ มีข้อเสนอแนะว่า ตามแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ประจำปี ๒๕๖๘ ให้สำนักงานมหาวิทยาลัยทบทวนการให้บริการ โดยแบ่งตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) ประกอบด้วย กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการในการบริหารจัดการ ซึ่งในอนาคตสำนักงานมหาวิทยาลัยต้องรับการประเมินโดยใช้เกณฑ์ดังกล่าว นั้น เนื่องจากหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัยมีบริบทและพันธกิจที่แตกต่างกัน การจะทบทวนการให้บริการให้ตอบโจทย์ IWA ควรสร้างความเข้าใจภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ กำหนดแผนการดำเนินงาน และไทม์ไลน์ให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุผล

ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มีมติดังนี้

๑. รับทราบผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. เห็นชอบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่เสนอ ทั้งนี้ ให้กองพัฒนาคุณภาพนำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางลัดดาวรรณ บำรุงกาญจน์)

หัวหน้างานประชุม

เลขานุการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย



งานประชุม กองกลาง
รับที่ 016
วันที่ 15 ม.ค. 2568
เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร. ๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/๐๑๑

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบรรจวาระเข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีมติรับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ ไปแล้ว นั้น

ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพ จึงขอบรรจวาระการประชุม เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ ในวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘

อนึ่ง กองพัฒนาคุณภาพจะได้จัดส่งเอกสารการนำเสนอ (power point presentation) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ประกอบการประชุมภายหลังอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางจตุรรัตน์ ชิดทอง)

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)

ผู้ช่วยอธิการบดี

10 ม.ค. 2568

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)

รองอธิการบดี
13 ม.ค. 2568

แบบฟอร์มการเสนอขอบรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘

๑. เรื่อง

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

๒. เรียน เลขาธิการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

๓. สรุปเรื่องและสาระสำคัญ

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

ผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ได้มีการประเมินฯ ในวันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) กลยุทธ์ (Strategy) (๒) ผู้รับบริการ (Customers) และ (๓) ระบบปฏิบัติการ (Operations) ไปแล้ว นั้น โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	3
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	3
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	3
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	3
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	3
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2
ผลการประเมินของสำนักงานมหาวิทยาลัย		3.00

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) ควรกำหนดคู่เทียบและและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย

๕) 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 เพื่อใช้อธิบายกระบวนการทำงาน (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

แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ

ควรดำเนินการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกกอง/ฝ่าย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการประชุมหารือจากคณะทำงานขับเคลื่อนการประกันคุณภาพสำนักงานมหาวิทยาลัย ในประเด็นการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

๑. ทบทวนการให้บริการโดยแบ่งตามกระบวนการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งประกอบด้วย

(๑) กระบวนการหลัก (Core process) ประกอบด้วย กองแผน/กองคลัง/กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/กองเทคโนโลยีดิจิทัล/กองบริหารงานทรัพย์สิน/กองพัฒนานักศึกษา/กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

(๒) กระบวนการสนับสนุน (Support process) ประกอบด้วย กองกายภาพฯ/กองกลาง/กองวิเทศสัมพันธ์/ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ฝ่ายขับเคลื่อนฯ

(๓) กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) ประกอบด้วย กองตรวจสอบภายใน/กองพัฒนาคุณภาพ/ฝ่ายกฎหมาย

๒. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก

ในส่วนของการประเมินการพัฒนาปรับปรุงอื่น ๆ ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ดังนี้

๓. ประเด็นด้านบุคลากร คือ การค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร และกำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพและเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการ

๔. การกำหนดคู่เทียบและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ และการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักงานมหาวิทยาลัยควรให้กองแผนงานดำเนินการ

๕. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ การออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และ ๖. การออกแบบกระบวนการในการทำงาน นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพจะดำเนินโครงการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับส่วนงาน/หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เช่น สำนักหอสมุด ภายใต้โครงการเพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๔. ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ดังนี้
คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในคราวประชุม
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘
๕. ประเด็นที่เสนอต่อคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย
พิจารณาเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินการ
๖. ผู้นำเสนอข้อมูล นางจุฑารัตน์ ชิดทอง รักษาการแทนผู้อำนวยการ
๗. การนำเสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องตามลำดับ - ไม่มี-
๘. เอกสารประกอบการประชุม - - เอกสาร Presentation แนบมาพร้อมนี้ (.PDF)

(นางจุฑารัตน์ ชิดทอง)
รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ



ผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปี 2567

ของ สำนักงานมหาวิทยาลัย

ผลคะแนนประเมิน

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	3
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	3
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	3
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	3
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	3
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	3
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2
ผลการประเมินของสำนักงานมหาวิทยาลัย		3.00



การแปลผลค่าคะแนนประเมิน

3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี



ดังนั้น หัวใจสำคัญที่จะผลักดันให้
สำนักงานมหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินงาน
ที่ดีขึ้น **ตามเกณฑ์ EdPEX** ต้องเริ่มต้นจาก



การดำเนินงานที่สอดคล้องและ
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
ของทุกกอง/ฝ่าย ในสังกัด สนม.

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ

Opportunity for Improvement: OFI



Opportunity for Improvement: OFI

1. บริการที่สำคัญ / ผู้รับบริการ / ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ



จำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการ
การให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

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



จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
และความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ ตาม
กระบวนการให้บริการ



จำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบและ
คู่ความร่วมมือ ตาม
กระบวนการให้บริการ

Opportunity for Improvement: OFI

2. วิสัยทัศน์ / ค่านิยม / สมรรถนะหลัก



กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของวิสัยทัศน์ เพื่อให้
สามารถวัดผลความสำเร็จ
ของการดำเนินงานได้



กำหนดค่านิยม (Core
Value) ของส่วนงานให้
สอดคล้องกับค่านิยม
ของมหาวิทยาลัย



ระบุสมรรถนะหลักของ
องค์กร ความเชี่ยวชาญ
ความชำนาญ “**ความเก่งของ
องค์กร**” ที่แตกต่างหรือเหนือ
กว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น
ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงาน
ของส่วนงานให้สำเร็จ

Opportunity for Improvement: OFI

3. บุคลากร



ค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน



กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร



ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพ

(การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น)

Opportunity for Improvement: OFI

4. การจัดทำกลยุทธ์



จัดทำกลยุทธ์ของ
ส่วนงานให้สอดคล้องกับ
แผนกลยุทธ์หลักของ
มหาวิทยาลัย (IWA)



การวิเคราะห์ SWOT และ
TOWS Matrix
มาใช้ในการกำหนด
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
(Strategic Objective)

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของแผนกลยุทธ์



- จัดทำแผนปฏิบัติการ
ประจำปีที่สอดคล้องกับ
ตัวชี้วัดความสำเร็จของ
แผนกลยุทธ์
- ถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผน
ปฏิบัติการของส่วนงาน
สู่ TOR ระดับบุคคล

Opportunity for Improvement: OFI

5. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ



กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้



ออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

Opportunity for Improvement: OFI

6. กระบวนการในการทำงาน



ออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม



จัดทำ **Flow Chart** และ SIPOC model เพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ส่งมอบ (Supplier – S) ปัจจัยนำเข้า (Inputs – I) กระบวนการทำงาน (Process – P) ผลผลิต (Outputs – O) และ ผู้รับบริการ (Customers – C)



กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้ง**ตัวชี้วัดนำ** (**Leading Indicator**) ของ**ตัวชี้วัดตาม** (**Lagging Indicator**) ที่สามารถวัดผลได้

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2568

1. สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางประกันฯ ที่จะใช้ดำเนินการ



ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 1 : กิจกรรมชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน - **กองพัฒนาคุณภาพ**

2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี



ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 2 : กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ การจัดทำเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และการจัดทำกระบวนการงานด้วย Flow chart และ SIPOC Model - **กองพัฒนาคุณภาพ**

3. ระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร



กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพและเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น - **กองบริหารทรัพยากรบุคคล และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**

4. กำหนดคู่เทียบและจัดทำกลยุทธ์ของ สนม.



กำหนดคู่เทียบและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการของ สนม. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของส่วนงาน สู่ TOR ระดับบุคคล - **กองแผนงาน**



ขอให้ที่ประชุม

พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดการดำเนินการโดยยึดหลัก
การมีส่วนร่วมจากทุกกอง/ฝ่าย ผ่าน
คณะทำงานขับเคลื่อนการประกันคุณภาพ
สำนักงานมหาวิทยาลัย