บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ว ๙๗ **วันที่** ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย/ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ด้วยกองพัฒนาคุณภาพ ได้เสนอเรื่องต่อที่ประชุมเพื่อรับทราบ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

(๑) <u>รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๙ เดือน</u> (ณ กรกฎาคม ๒๕๖๙) ผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ คะแนน

- **ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด** คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานและช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์, Line, Facebook และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ได้ ๔.๒๘ คะแนน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด**
- **รองลงมา** คือ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และการให้คำปรึกษาแนะนำของผู้ให้บริการ ได้ ๔.๒๓ คะแนน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด**
- ความถูกต้องของข้อมูล/การบริการ ได้ ๔.๒๐ คะแนน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก**
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส ได้ ๔.๑๙ คะแนน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก**
- **ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด** คือ ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ ได้ ๔.๑๘ คะแนน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก**

ทั้งนี้ ได้ส่งข้อเสนอแนะให้แต่ละกอง/ฝ่าย ทราบด้วยแล้ว

(๒) <u>การปรับเปลี่ยนรอบระยะเวลาการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. ๒๕๗๐</u> (ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการ ประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๙) จากเดิม ดำเนินการภายใน ๙๐ วันหลังปีงบประมาณ (เดือนธันวาคมของทุกปี) เป็น ดำเนินการภายใน ๑๒๐ วันหลังปีการศึกษา (เดือนกรกฎาคมของทุกปี) เนื่องด้วย ๑) ในการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย จะต้องนำข้อมูลจากส่วนงาน สนับสนุนไปใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และ ๒) ส่วนงานสนับสนุนต้องนำผลการประเมิน คุณภาพภายในไปรายงานผลการดำเนินงานตามรอบปีงบประมาณ

(๓) <u>การรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Opportunity for improvement :OFI) ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๕ เดือน</u> ซึ่งสำนักงานมหาวิทยาลัย ได้รับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น จำนวน ๔๘ ข้อเสนอแนะ โดยในรอบ ๕ เดือน มีเพียงกองตรวจสอบภายในที่รายงานผลการดำเนินงานฯ มาแล้วจำนวน ๕ ข้อเสนอแนะ คงเหลือข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๔๒ ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ได้จัดส่งหนังสือติดตามการรายงานผลการดำเนินงานฯ ไปยังแต่ละกอง/ฝ่าย เรียบร้อยแล้ว จึงขอให้แต่ละกอง/ฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานฯ ภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ เพื่อจะได้นำเสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ มีมติ ดังนี้

๑. รับทราบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๙ เดือน (ณ กรกฎาคม ๒๕๖๙) และให้แต่ละกองนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปพิจารณาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

๒. รับทราบการปรับเปลี่ยนรอบระยะเวลาการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. ๒๕๗๐

๓. รับทราบรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Opportunity for improvement :OFI) ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๕ เดือน ทั้งนี้ ให้แต่ละกอง/ฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานฯ ส่งให้กองพัฒนาคุณภาพภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางลัดดาวรรณ บำรุงกาญจน์)
หัวหน้างานประชุม
เลขานุการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

งานประชุมกองกลาง
รับที่ 980
วันที่ 18 ส.ค. 2569
เวลา .....

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานพัฒนาคุณภาพ โทร. ๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/๒๐๓ **วันที่** ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอบรรจุวาระต่อที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน เลขานุการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

ด้วย กองพัฒนาคุณภาพ ขอบรรจุวาระการประชุมต่อที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๖/๒๕๖๙ ในวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อรับทราบ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

(๑) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกอง/ฝ่าย ในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๙ เดือน (ณ กรกฎาคม ๒๕๖๙)

(๒) แจ้งปรับเปลี่ยนรอบระยะเวลาการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. ๒๕๗๐ (ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๙)

จากเดิม ดำเนินการภายใน ๙๐ วันหลังปีงบประมาณ (เดือนธันวาคมของทุกปี)

เป็น ดำเนินการภายใน ๑๒๐ วันหลังปีการศึกษา (เดือนกรกฎาคมของทุกปี)

เนื่องด้วย ๑) ในการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย จะต้องนำข้อมูลจากส่วนงานสนับสนุนไปใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และ ๒) ส่วนงานสนับสนุนต้องนำผลการประเมินคุณภาพภายในไปรายงานผลการดำเนินงานตามรอบปีงบประมาณ

(๓) การรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Opportunity for improvement : OFI) ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน สำนักงานมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือนของสำนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักงานมหาวิทยาลัย ได้รับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น จำนวน ๔๘ ข้อเสนอแนะ โดยในรอบ ๖ เดือน มีเพียงกองตรวจสอบภายในที่รายงานผลการดำเนินงานฯ มาแล้วจำนวน ๖ ข้อเสนอแนะ ส่งผลให้มีข้อเสนอแนะที่ยังไม่ได้ดำเนินการอีกจำนวน ๔๒ ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ได้จัดส่งหนังสือติดตามการรายงานผลการดำเนินงานฯ ไปยังแต่ละกอง/ฝ่าย เรียบร้อยแล้ว ขอให้แต่ละกอง/ฝ่าย รายงานผลการดำเนินงานฯ ภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ เพื่อจะได้นำเสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางจุดารัตน์ ชิดทอง)
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ)
ผู้ช่วยอธิการบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)
รองอธิการบดี
17 ส.ค. 2569

เอกสารแนบ (1)

ผลการประเมินความพึงพอในการให้บริการ ของกอง/ฝ่าย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย รอบ 9 เดือน

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลประเมิน	แปลผล
(1) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ณ ที่ตั้ง และช่องทางอื่นที่ให้บริการ เช่น โทรศัพท์/Line/Facebook/สื่อออนไลน์ ฯลฯ	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
(2) ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	พึงพอใจมาก
(3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส	4.19	พึงพอใจมาก
(4) ความถูกต้องของข้อมูล/การบริการ ซึ่งทันต่อความต้องการ	4.20	พึงพอใจมาก
(5) ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และการให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
(6) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.22	พึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์ประเมิน สนม.

เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของกอง/ฝ่าย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2569 ใช้ระดับความพึงพอใจ ด้วยมาตราลิเคิร์ท 5 มาตรา ดังนี้

ระดับ 5 คือ ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 คือ ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 คือ ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้การแปลผล จากค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 แทน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

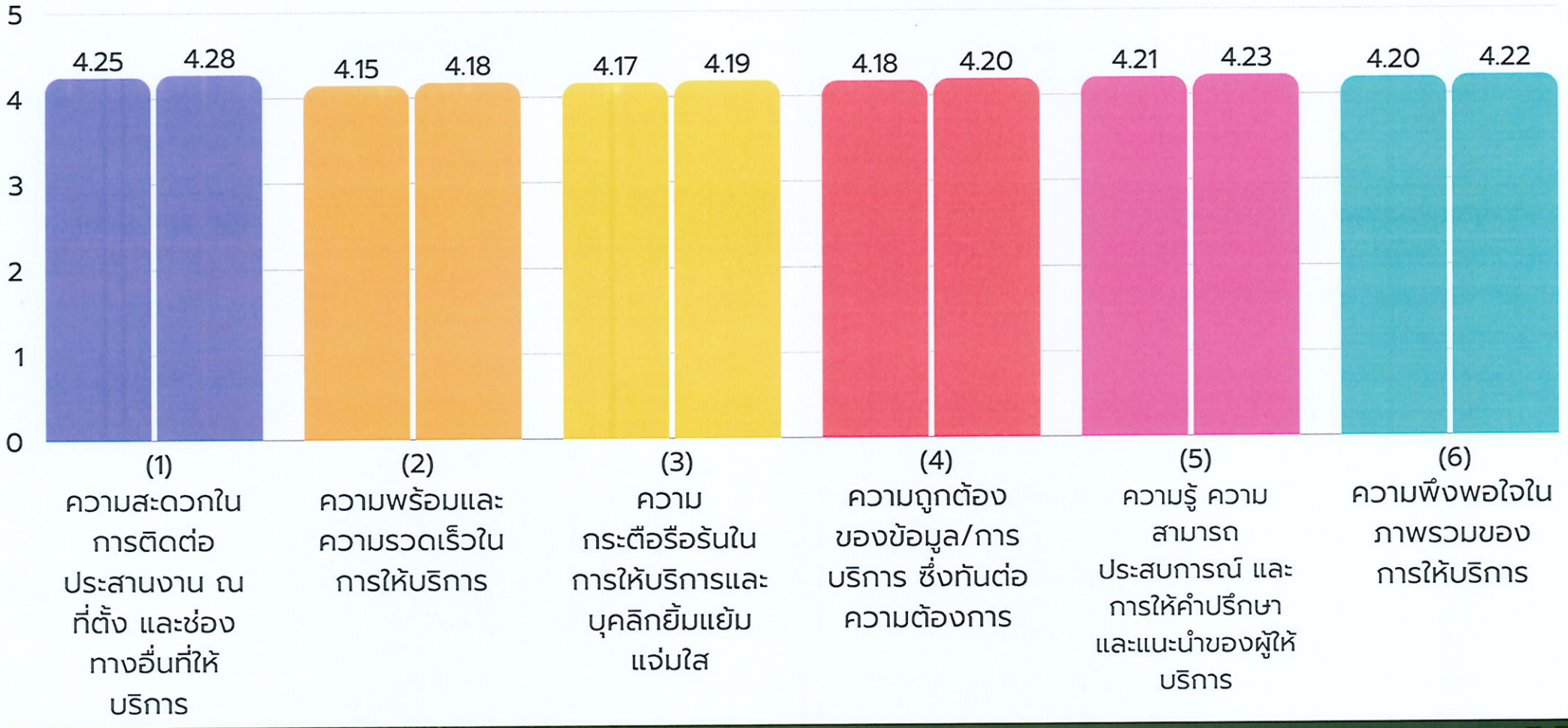
ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 แทน ระดับความพึงพอใจมาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 แทน ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 แทน ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานมหาวิทยาลัย

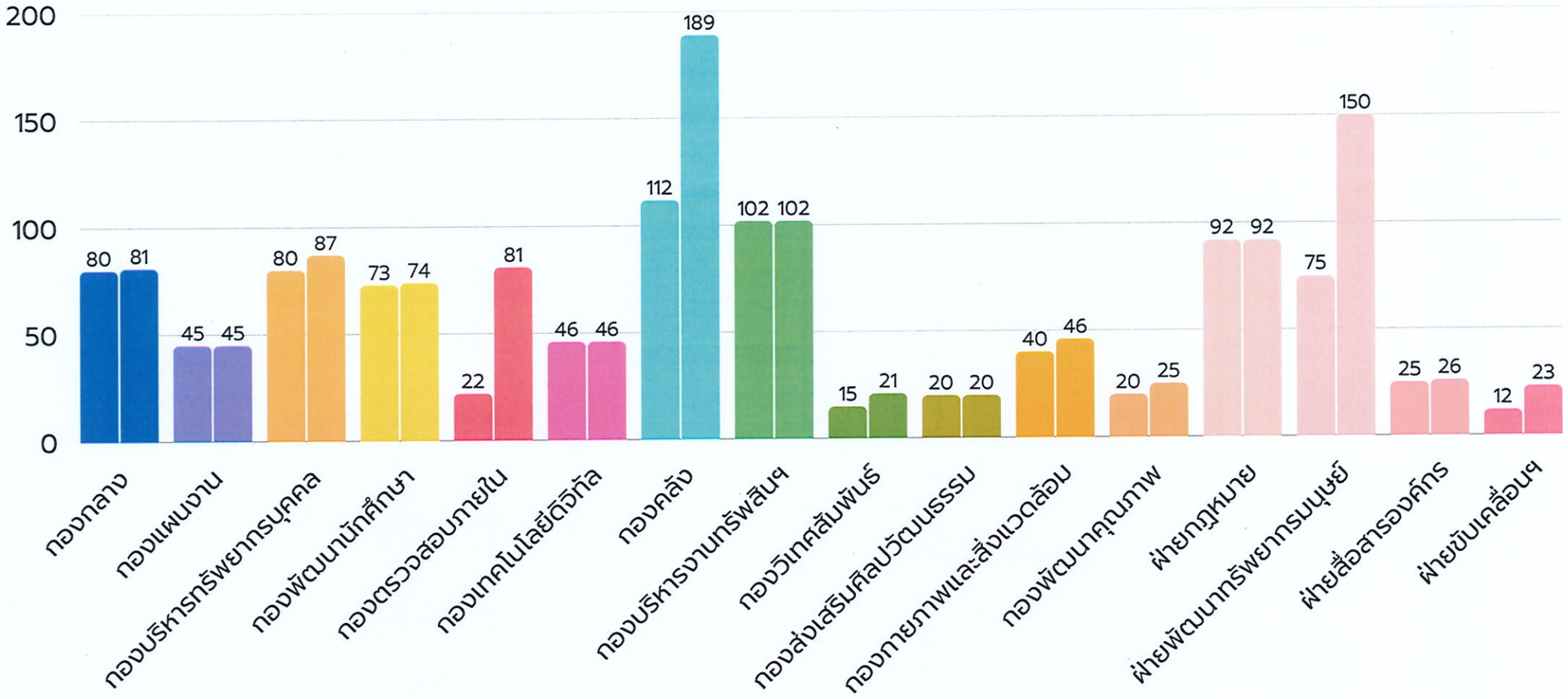


ผลการประเมินความพึงพอในการให้บริการแยกกอง/ฝ่าย

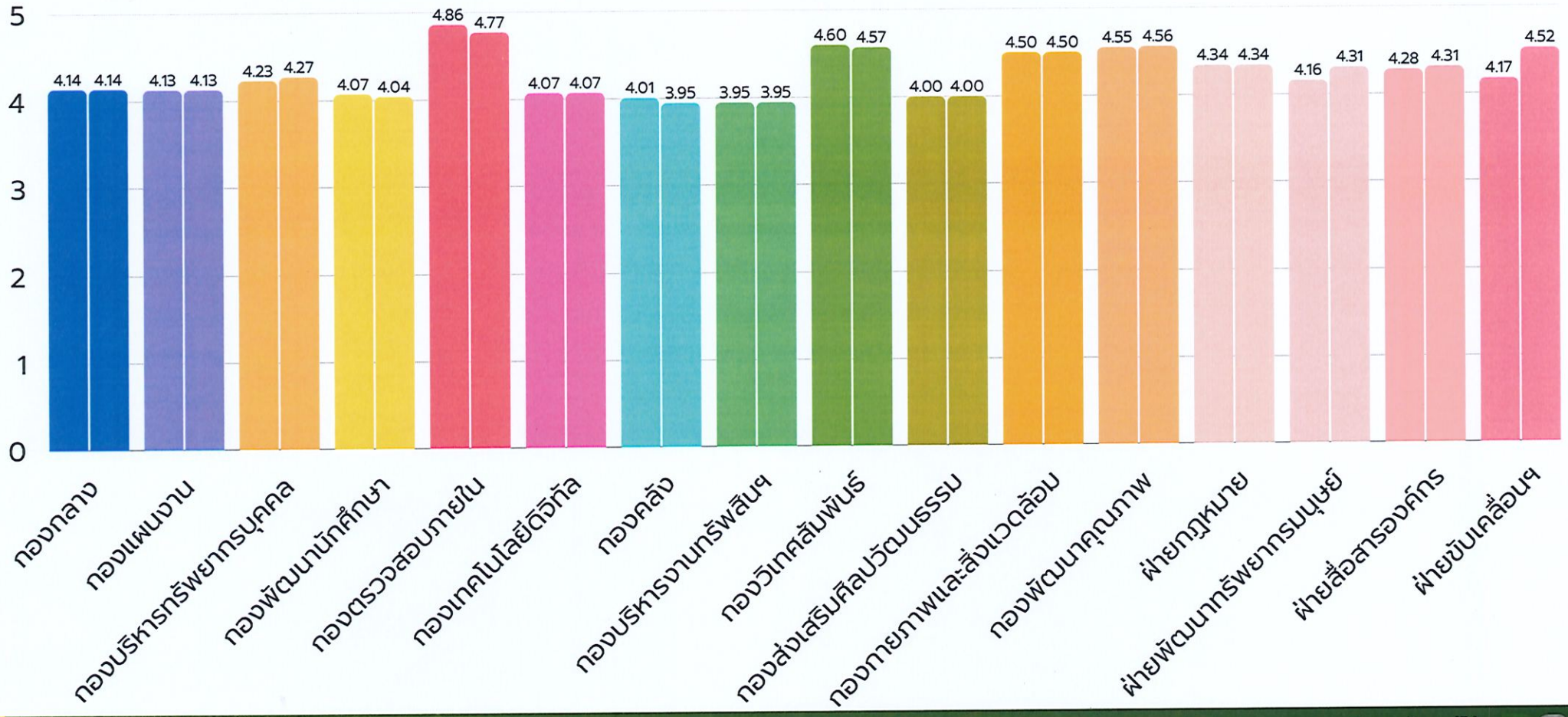
ลำดับ	ส่วนงาน	จำนวนผู้ตอบ	(1) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ณ ที่ตั้ง และช่องทางอื่นที่ให้บริการ เช่น โทรศัพท์/Line/Facebook/สื่อออนไลน์ ฯลฯ	(2) ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ	(3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส	(4) ความถูกต้องของข้อมูล/การบริการ ซึ่งทันต่อความต้องการ	(5) ความรู้ความสามารถประสบการณ์ และการให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	(6) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ
1	กองกลาง	81	4.14	3.86	3.78	3.96	4.05	3.86
2	กองแผนงาน	45	4.13	3.98	3.93	3.91	4.11	4.11
3	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	87	4.27	4.28	4.28	4.27	4.34	4.37
4	กองพัฒนานักศึกษา	74	4.04	3.88	3.78	4.03	4.12	4.01
5	กองตรวจสอบภายใน	81	4.77	4.75	4.78	4.77	4.79	4.78
6	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	46	4.07	3.89	3.91	3.96	4.00	3.93
7	กองคลัง	189	3.95	3.76	3.52	3.80	3.87	3.79
8	กองบริหารงานทรัพสินและกิจการพิเศษ	102	3.95	3.80	3.87	3.95	3.92	3.89
9	กองวิเทศสัมพันธ์	21	4.57	4.71	4.62	4.67	4.57	4.57

ลำดับ	ส่วนงาน	จำนวนผู้ตอบ	(1) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ณ ที่ตั้ง และช่องทางอื่นที่ให้บริการ เช่น โทรศัพท์/Line/Facebook/สื่อออนไลน์ ฯลฯ	(2) ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ	(3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส	(4) ความถูกต้องของข้อมูล/การบริการ ซึ่งทันต่อความต้องการ	(5) ความรู้ความสามารถประสบการณ์ และการให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	(6) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ
10	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	20	4.00	4.05	4.10	4.05	4.00	4.05
11	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	46	4.50	4.35	4.43	4.28	4.26	4.43
12	กองพัฒนาคุณภาพ	25	4.56	4.56	4.60	4.44	4.56	4.56
13	ฝ่ายกฎหมาย	92	4.34	4.25	4.34	4.24	4.33	4.33
14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	150	4.31	4.25	4.28	4.28	4.29	4.33
15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	26	4.31	4.31	4.35	4.35	4.31	4.20
16	ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ	23	4.52	4.26	4.39	4.22	4.17	4.26
	รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	1,108						

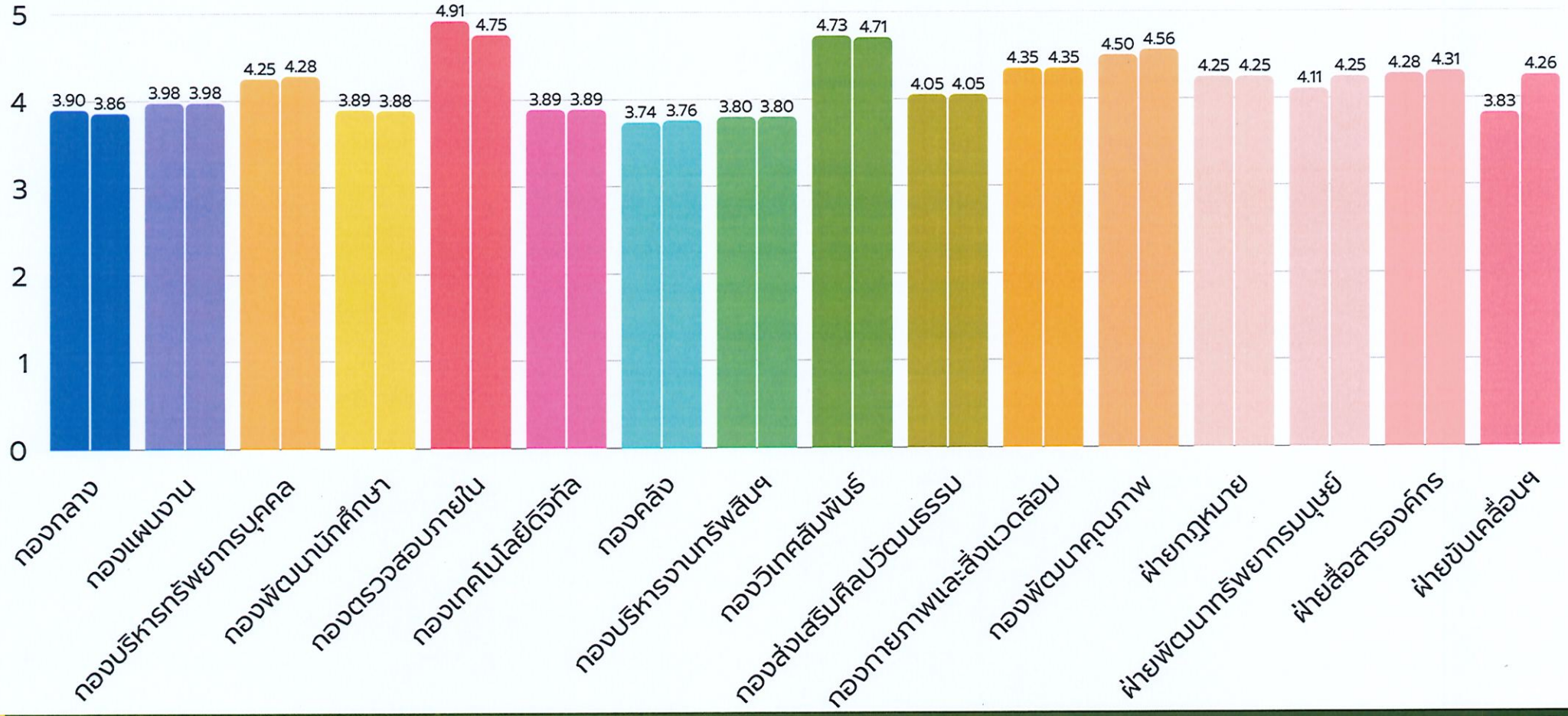
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



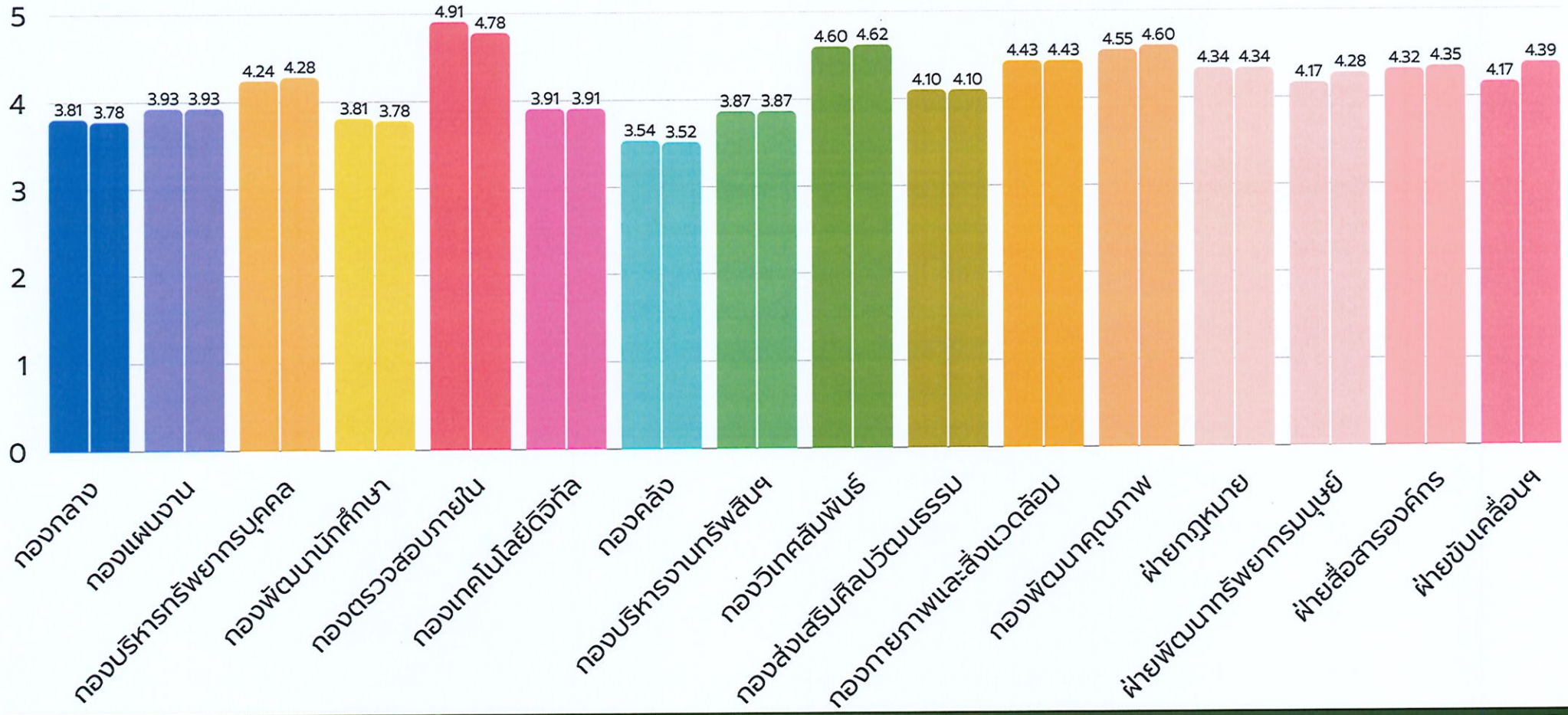
(1) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ณ ที่ตั้ง และช่องทางอื่นที่ให้บริการ เช่น โทรศัพท์/Line/Facebook/สื่อออนไลน์ ฯลฯ



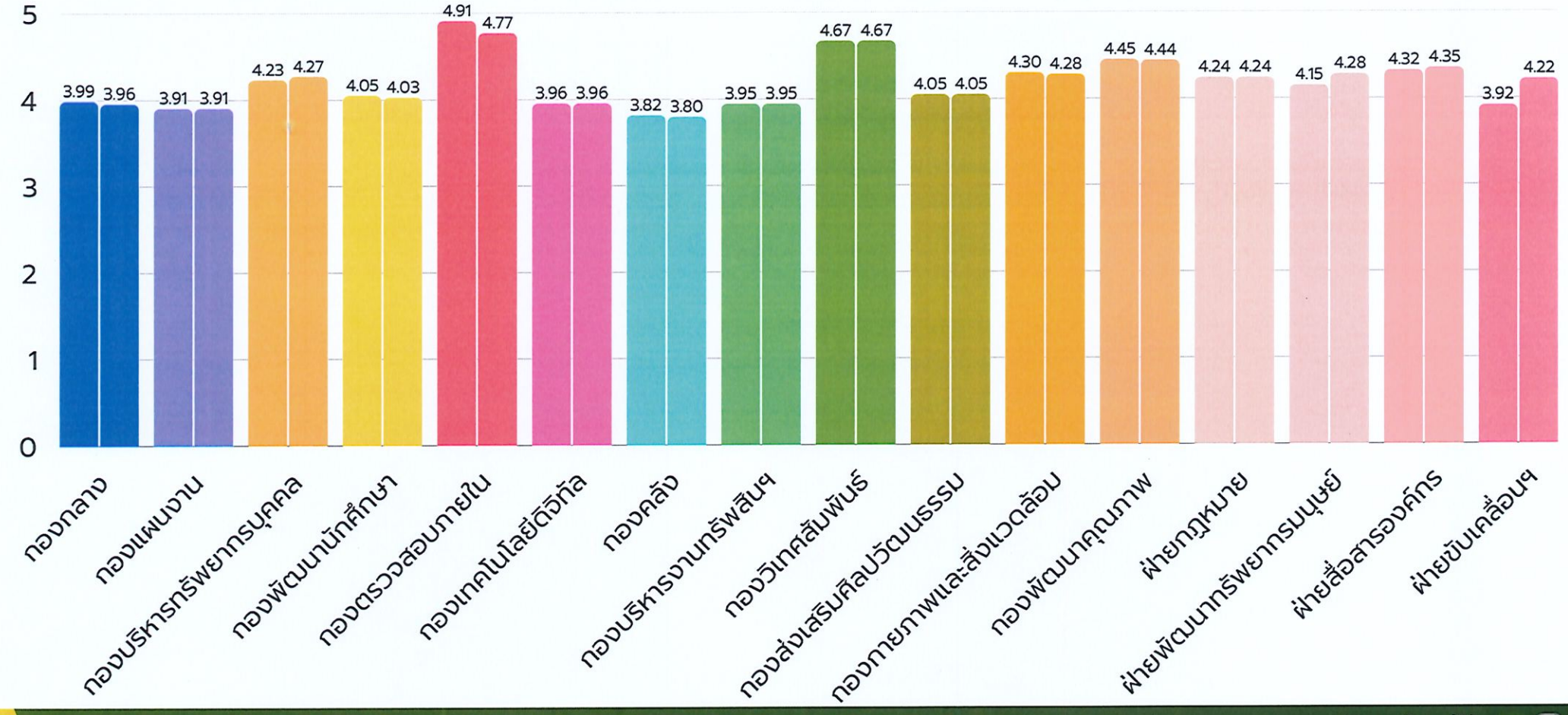
(2) ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ



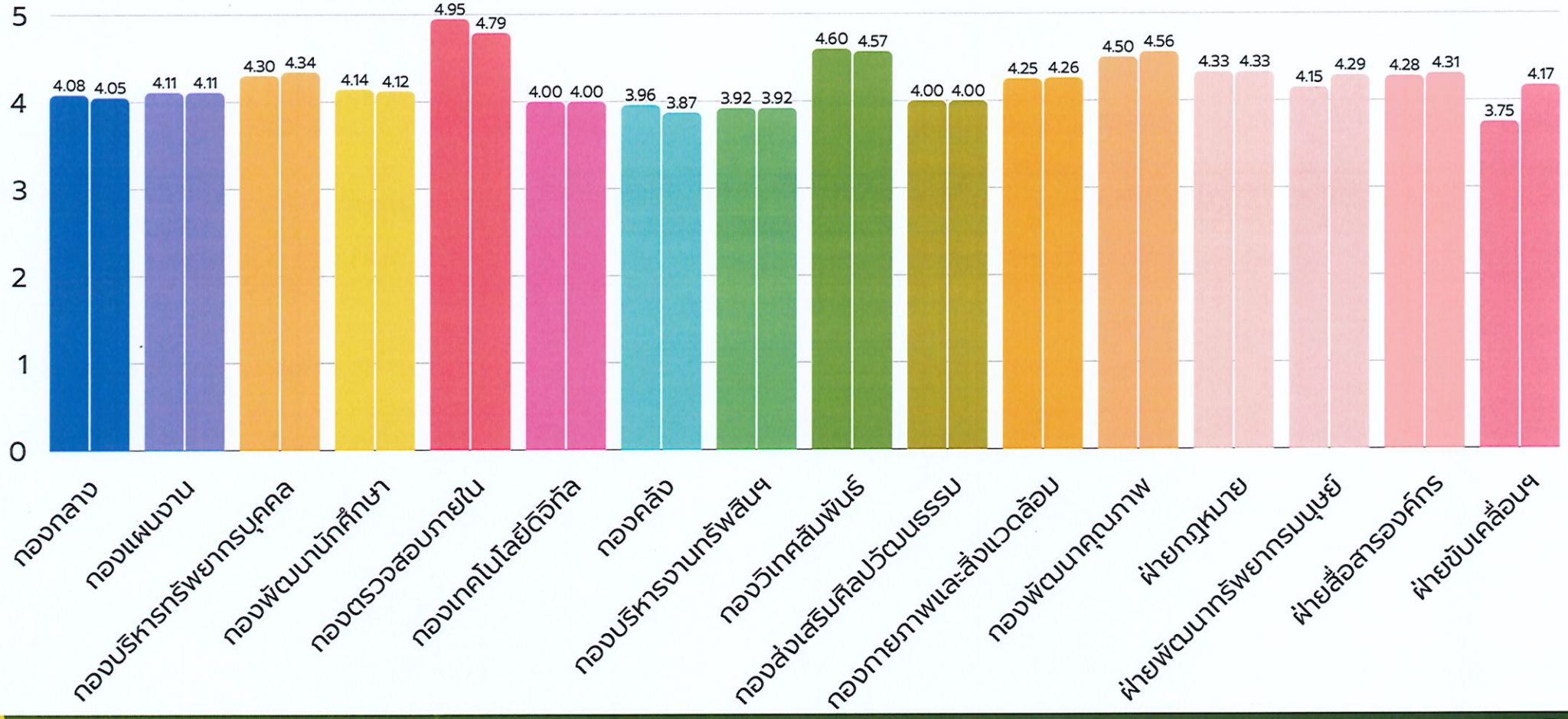
(3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส



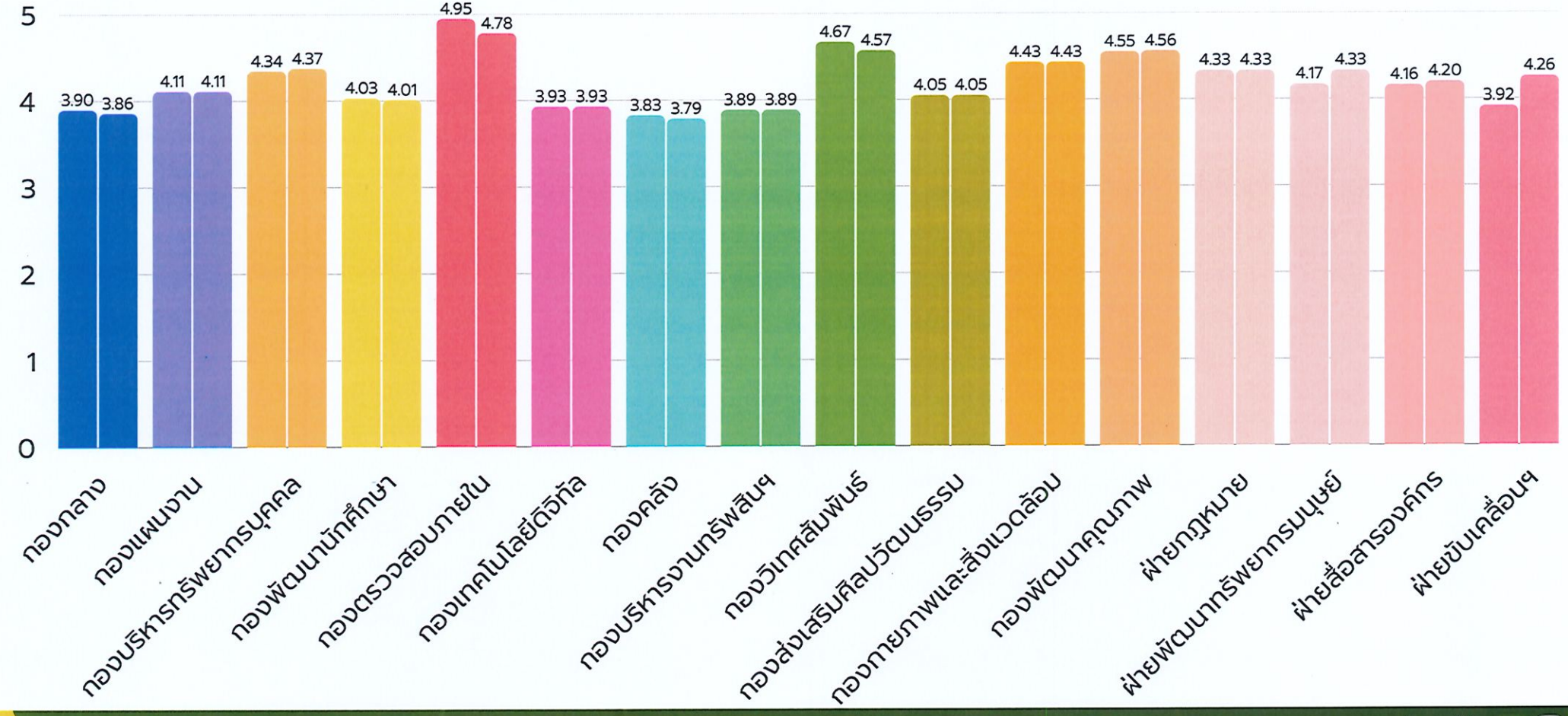
(4) ความถูกต้องของข้อมูล/การบริการ ซึ่งทันต่อความต้องการ



(5) ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และการให้คำปรึกษา และแนะนำของผู้ให้บริการ



(6) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ



Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

เอกสารแนบ (3)

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
โครงร่างองค์กร					
P.1 ลักษณะองค์กร					
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน					
• พิจารณาจัดกลุ่มของบริการตามบริบทของกองหรือฝ่ายตามหมวดของ EdPEx	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม และสมรรถะหลัก					
• นิยามวิสัยทัศน์ และกำหนดตัววัดวิสัยทัศน์	กองแผนงาน	☐	☐	☐	
• ทบทวนพันธกิจตามนิยามจากคำอธิบายวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดพันธกิจที่ทำให้วิสัยทัศน์บรรลุ	กองแผนงาน	☐	☐	☐	
• ควรมีการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติ/มีพฤติกรรมตามค่านิยมที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมตามค่านิยม	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	☐	☐	☐	
• ทบทวนสมรรถนะหลักจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ความเก่งของส่วนงาน ที่สถาบัน	กองแผนงาน	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
อื่นลอกเลียนแบบได้ยาก เช่น ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ฯลฯ เป็นต้น					
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร					
• ทบทวนกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	☐	☐	☐	
• ทบทวนกระบวนการสร้างความผูกพันและวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรให้ครบทุกกลุ่ม	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	☐	☐	☐	
• ทบทวนกระบวนการสืบทอดตำแหน่งในการทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุ	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ก(4) สินทรัพย์					
• ทบทวนสินทรัพย์ที่สำคัญที่ส่งผลการต่อบรรลุผลของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ก(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ					
• ทบทวนระเบียบ ข้อบังคับที่สอดคล้องกับการบริการที่ระบุไว้ใน P.1 (ก)	ฝ่ายกฎหมาย	☐	☐	☐	
ข(1) โครงสร้างองค์กร					
• พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานมหาวิทยาลัย	กองแผน	☐	☐	☐	
ข(2) ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
• พิจารณากำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับบริการหลัก (OP ก(1))	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
• ระบุคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการให้บริการตาม SIPOC ในหมวด 6	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ระบบปฏิบัติการ (ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ)					
P.2 สถานการณ์ขององค์กร					
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน					
ก(1) ตำแหน่งการแข่งขัน					
• พิจารณาคู่เทียบและตำแหน่งระดับสำนักงานมหาวิทยาลัยในสถาบันอื่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง ทั้งในเชิงโครงสร้างและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน	กองพัฒนาคุณภาพ	☐	☐	☐	
ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน					
• ทบทวนพิจารณาปัจจัยภายนอกที่จะสร้างผลกระทบต่อการดำเนินงานและกำหนดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เทคโนโลยี AI	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ					

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
• พิจารณาตัววัดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์					
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ					
• พิจารณาเพิ่ม LeTCI ในการปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินงาน	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ตัวชี้วัด					
ตัวชี้วัดที่ 1 : กลยุทธ์					
1.1 การจัดทำกลยุทธ์					
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์					
• พิจารณากำหนดตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและ	กองแผนงาน	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย					
• พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์					
• พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่สอดคล้องกับ SO SA SC และ ST ของสำนักงานมหาวิทยาลัย	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณาตัววัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัยที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ					

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
• พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้	กองแผนงาน	☐	☐	☐	
• พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย	กองแผนงาน	☐	☐	☐	
ข. การปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติ					
• พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	กองแผนงาน	☐	☐	☐	
ตัวชี้วัดที่ 2 : ผู้รับบริการ					
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ					
ก. การรับฟังผู้รับบริการ					
• พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการ	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
สังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ					
ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ					
• พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก (1)	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ					
ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ และผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ					
• พิจารณาทบทวนวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก (1) และ ข(2)	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้บริการและผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ					
• พิจารณาประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
• พิจารณาทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ตามกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ตัวชี้วัดที่ 3 : การปฏิบัติการ					
3.1 กระบวนการทำงาน					
ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ					
• พิจารณากำหนด Core process ให้ชัดเจนในแต่ละบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 6) และกระบวนการสนับสนุน Support process เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อกำหนดของบริการและข้อกำหนดของกระบวนการ	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณากำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และกำหนดตัววัด	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI)					
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ					
• พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณานำผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อนำไปควบคุมภายในและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการจัดการความรู้ (KM)	ทุกกอง/ฝ่าย				
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ					
• พิจารณาประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
• พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน (SIPOC)	ทุกกอง/ฝ่าย				
• พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
ตัวชี้วัดที่ 4 : ผลลัพธ์					
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม					
• พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณาตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ					

Opportunity for Improvement ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Opportunity for Improvement	ผู้รับผิดชอบ	สถานการณ์ดำเนินการ			รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง/รายงานความคืบหน้า *(หากเลือก "ยังไม่ได้ดำเนินการ" ให้รายงานแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หากเลือก "อยู่ระหว่างดำเนินการ" หรือ "ดำเนินการแล้วเสร็จ" ให้รายงานความคืบหน้า)*
		ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
• พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 7)	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน					
• พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	
• พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม	ทุกกอง/ฝ่าย	☐	☐	☐	

หมายเหตุ : ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมการดำเนินงานอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินได้