

---

---

แนวทางการตรวจประเมินส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
2564

---

---

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

กำหนดให้มีการประเมินส่วนงานสนับสนุน 5 ส่วนงาน ดังนี้



สำนักบริหารและพัฒนา  
วิชาการ

สำนักหอสมุด



สำนักวิจัยและส่งเสริม  
วิชาการ  
การเกษตร

สำนักงาน  
มหาวิทยาลัย



สำนักงาน  
สภามหาวิทยาลัย



## 2. วัตถุประสงค์ของการประเมินส่วนงานสนับสนุน

01	ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน	ตามระบบและกลไก ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
02	ให้ส่วนงานทราบสถานภาพของตนเอง	<ul style="list-style-type: none"><li>• การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย</li><li>• การกำหนดแนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย</li></ul> ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์
03	ทราบจุดแข็ง และ จุดที่ควรปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"><li>• เสริมจุดแข็ง</li><li>• พัฒนาจุดที่ควรปรับปรุง</li></ul> ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน
04	ให้ข้อมูลแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างความมั่นใจได้ว่าส่วนงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

### 3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปี พ.ศ. 2564

มุ่งเน้นการบูรณาการ  
เข้ากับการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัย






ประเมิน  
ส่วนงาน  
สนับสนุน

CUPT QMS Guideliness  
ระดับมหาวิทยาลัย

คู่มือการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



[https://oqes.mju.ac.th/wtms\\_document.aspx?bID=6248&lang=th-TH](https://oqes.mju.ac.th/wtms_document.aspx?bID=6248&lang=th-TH)

root / 06- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา / หน่วยงานสายสนับสนุน / ปี 2564
 คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564 (สำนักงานม
 คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564 (สำนักงานส
 คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564 (สำนักบริหาร
 คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564 (สำนักวิจัยแ
 คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564 (สำนักหอสมุ

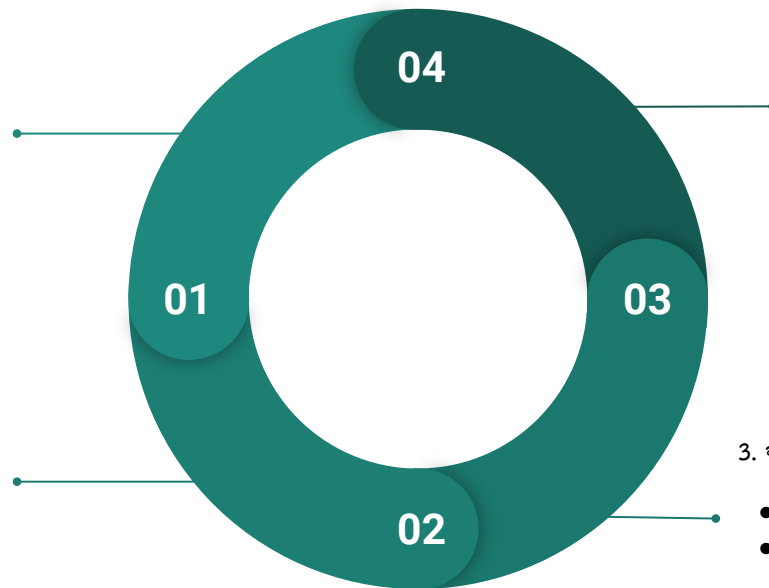
## 4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

### 1. กำหนดการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นปีงบประมาณ  
(ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี)

### 2. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน

- ประธานกรรมการ (รองอธิการบดี)
- กรรมการ (ผู้อำนวยการส่วนงาน และตัวแทนคณาบดี)
- เลขานุการ (งานประกันฯ กองพัฒนาคุณภาพ)



### 4. รายงานผลการตรวจประเมิน

ภายใน 7 วัน หลังจากการตรวจประเมินครบทุกส่วนงาน และนำเสนอต่อที่ประชุม

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
2. คณะกรรมการบริหารฯ
3. สภาวิชาการ
4. สภามหาวิทยาลัย ตามลำดับ

### 3. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (.Doc หรือ .PDF)
- นำเข้าสู่ระบบ erp ประกันคุณภาพ ภายใน 15 วัน ก่อนวันตรวจประเมิน

## 4.1 กำหนดการตรวจประเมิน

กำหนดการของ หน่วยงานภายใน สนม. ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ สนม. ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 2 ก.ค. 2564

### พฤศจิกายน 2564

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	<b>1</b> กำหนดส่ง SAR หน่วยงาน สนม.	2	3	4	5	6
7	<b>8</b> กจน. กองกลาง ฝ่าย HRD	<b>9</b> กองแผนงาน กองคลัง กองตรวจสอบ กองทรัพย์สิน	10	<b>11</b> กองพัฒนานักศึกษา กองเทคโนโลยีฯ กองส่งเสริมศิลปา กองวิเทศสัมพันธ์	<b>12</b> กองกายภาพ กองพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายสื่อสารองค์กร	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

## 4.1 กำหนดการตรวจประเมิน

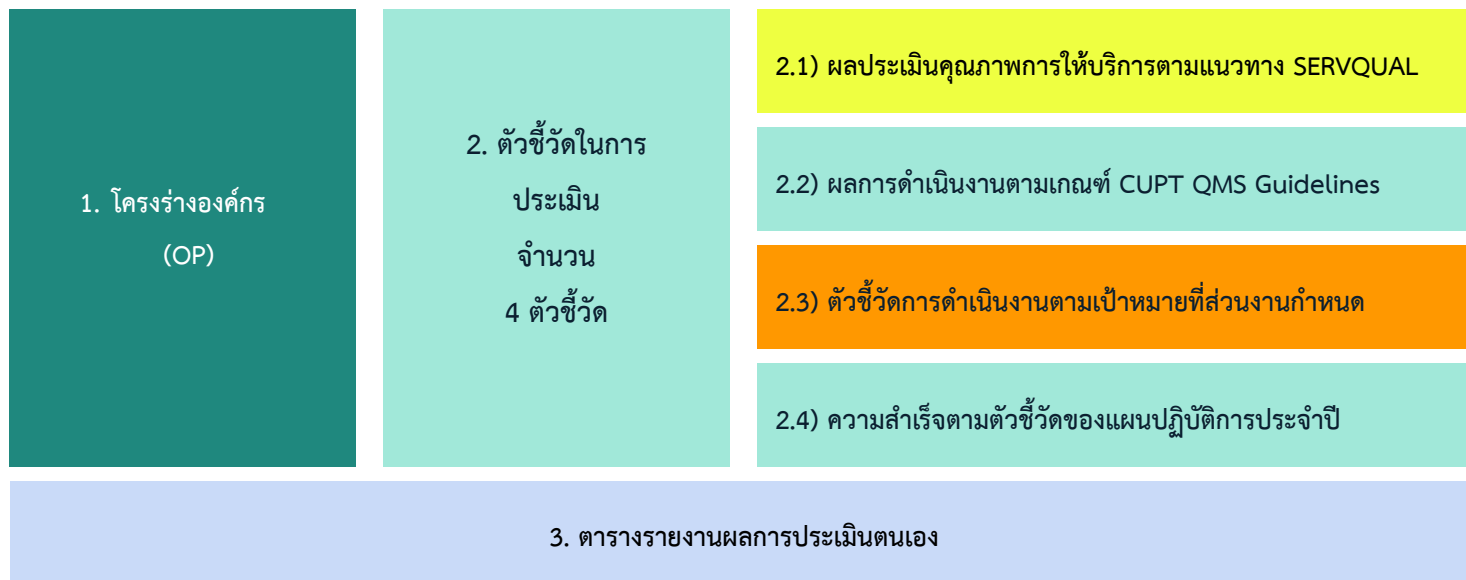
กำหนดการของส่วนงาน

ธันวาคม 2564

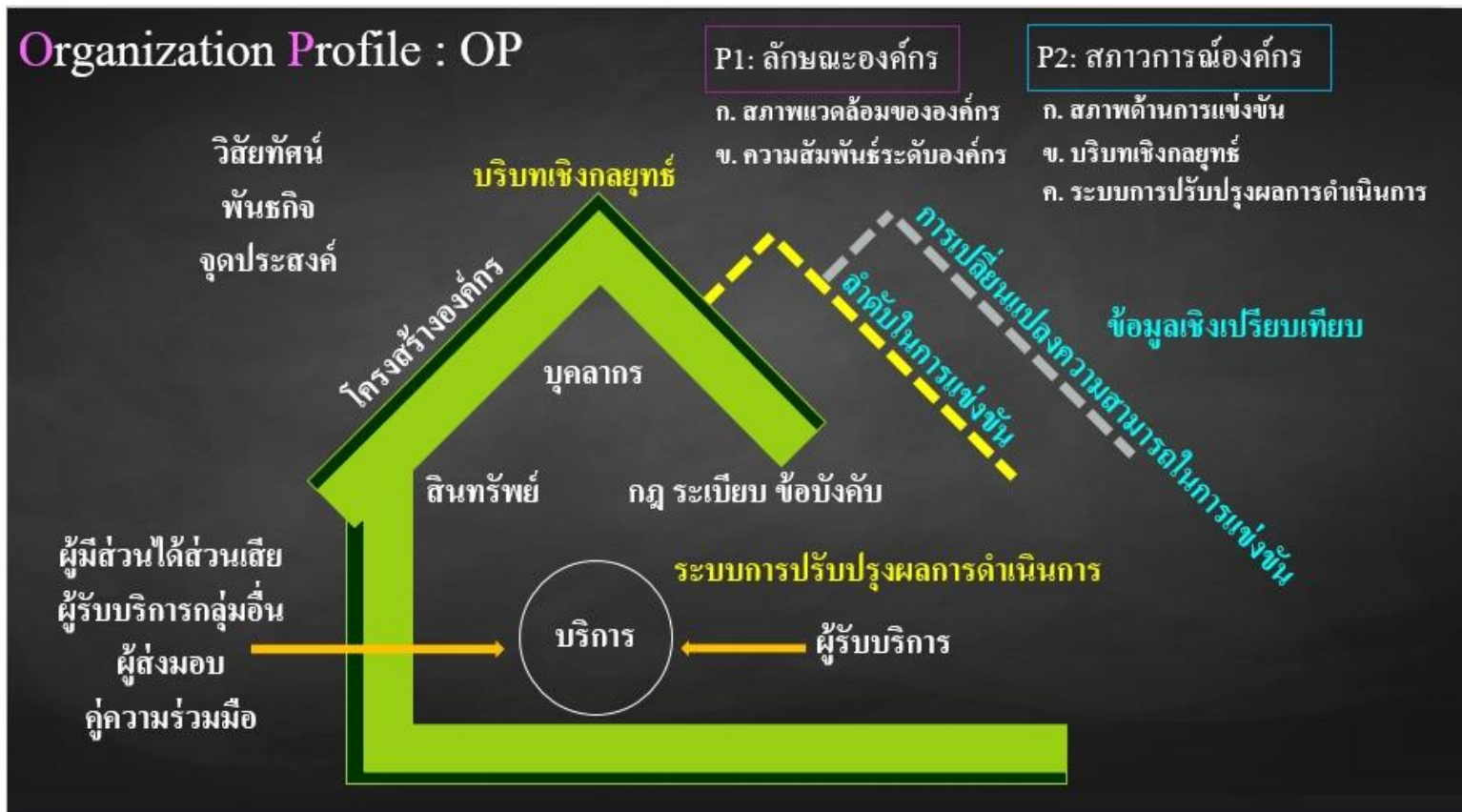
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	3 ส่ง SAR ส่วนงาน เข้าสู่ระบบ erp	4
5	6	7	8	9 สน.วิจัย	10	11
12	13	14	15	16 สนม.	17 สน.ทอสมุด	18
19	20 สน.บริหาร	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30*	31	



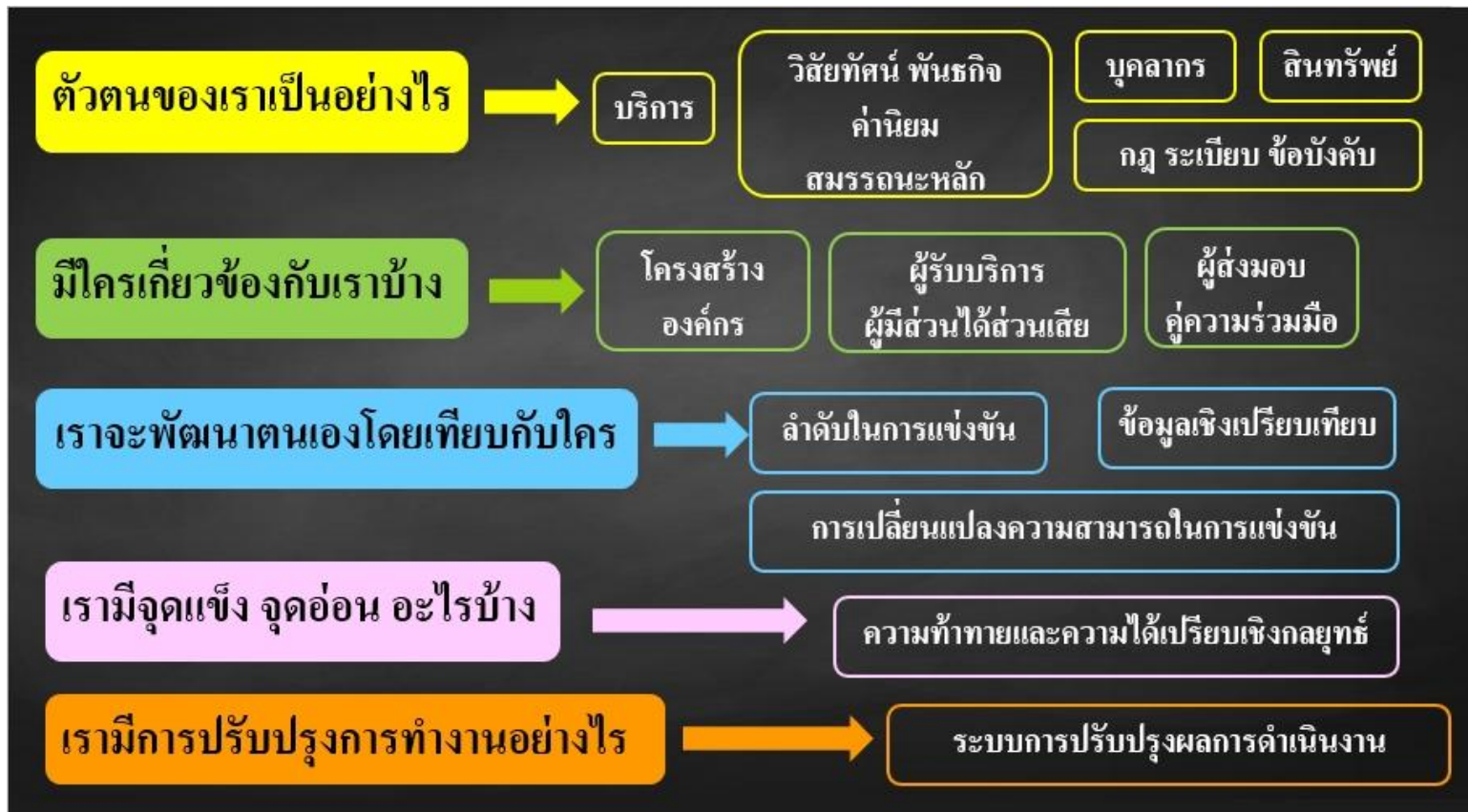
## 5. องค์ประกอบของการประกันคุณภาพของส่วนงาน/หน่วยงาน



# โครงสร้างองค์กร (Organization Profile : OP)



## โครงสร้างองค์กร (Organization Profile : OP)



## ตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



# 1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- ตรวจสอบร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (กำหนดไว้ 70% ขึ้นไป)
- ตรวจสอบการรายงานประเด็นคำถามที่ได้คะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด วิเคราะห์แบบ Critical Thinking ทั้งในด้าน
  - ความคาดหวัง
  - การรับรู้หลังรับบริการ
  - คุณภาพการบริการ (P-E)
- ตรวจสอบการรายงานผลคะแนนตามค่าเฉลี่ยของการรับรู้หลังจากได้รับบริการ
- ตรวจสอบค่าเฉลี่ยระดับกอง/ส่วนงาน

# ตัวอย่าง

งาน	จำนวนผู้ตอบ	เป้าหมาย	ร้อยละ
กองพัฒนาคุณภาพ	106	148	71.62%
งานอำนวยการ	5	5	100.00%
งานประกันคุณภาพการศึกษา	48	69	69.57%
งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล	22	30	73.33%
งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	31	44	70.45%

ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)			
มเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.94	4.09	0.15
มพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	3.96	3.98	0.02
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.08	4.04	-0.04
การสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.09	3.92	-0.17
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)			
มสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	4.04	4.00	-0.04
มพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.76	3.84	0.08
ทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	4.12	4.20	0.08
ทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที	4.04	4.24	0.20
การมีอ้อยาศัยที่ดีต่อท่าน			
การให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.17	4.27	0.10
ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ที่ต้องการ	3.96	4.01	0.05
มเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	4.03	4.09	0.06
บการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	4.04	4.00	-0.04
บการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	4.06	3.96	-0.10
มมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.99	3.94	-0.05
มมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของกอง/ฝ่าย/งาน ให้กับท่าน	3.97	3.97	0.00

## 2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

Sub-Cri	คำอธิบายเกณฑ์	ผลประเมินระดับมหาวิทยาลัย
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูล...กำหนดทิศทางวิจัย	4
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตาม...กระบวนการวิจัย	3
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูล...กำหนดทิศทางการบริการวิชาการ	3
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตาม...กระบวนการบริการวิชาการ	3
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูล (การวิจัย/บริการวิชาการ)...	3
C.8.6	กระบวนการใช้ผลประเมินในการปรับปรุง...	3
ค่าเฉลี่ย		3.17

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินคุณภาพ  
 การศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปี  
 การศึกษา 2563 ในแต่ละ Sub-Criteria ที่  
 ส่วนงาน/ หน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

### 3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

#### หน้าที่ของผู้ประเมิน

##### 3.1 ตรวจสอบการรายงานกระบวนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

##### 3.2 ตรวจสอบการรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด

ส่วนงาน/หน่วยงานจะรายงานกระบวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย ด้วยรูปแบบตามบริบทของหน่วยงาน/ส่วนงานเอง เช่นการบรรยาย การเขียน Flow Chart หรือใช้ประกอบกันทั้งคู่

##### 3.3 ตรวจสอบการคิดค่าคะแนน

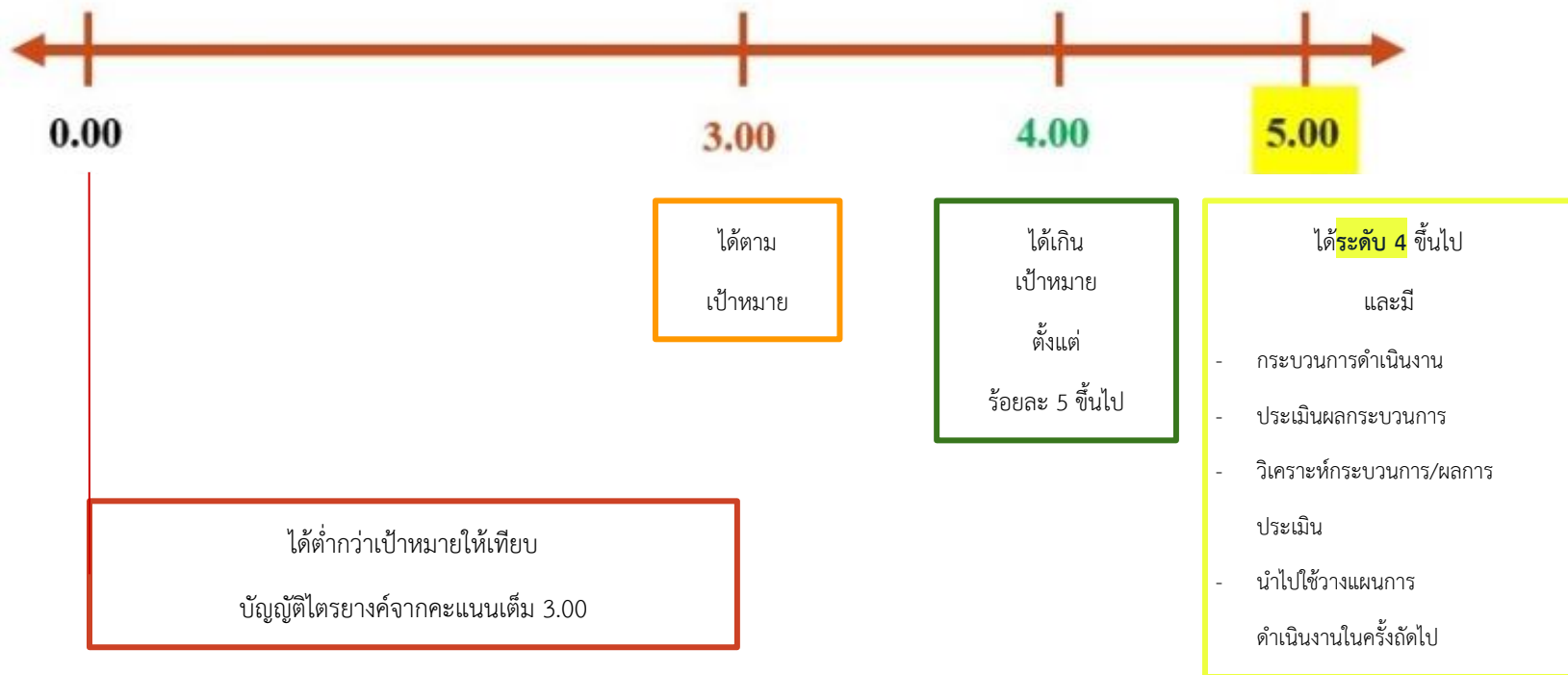
คู่มือปี 2564 มีการคิดค่าคะแนนตัวชี้วัดด้วย **เชิงปริมาณ** เป็นส่วนใหญ่ มีเพียงบางตัวชี้วัดของแต่ละส่วนงาน/หน่วยงานเท่านั้น ที่มีความจำเป็นต้องออกแบบการคิดค่าคะแนนเชิงคุณภาพ

##### 3.4 ตรวจสอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการนำผลการดำเนินงานไปใช้วางแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบถัดไป

## การคิดค่าคะแนน

### 1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด





## ตัวอย่าง

### 2. กองพัฒนาคุณภาพ

กระบวนการดำเนินงาน :

#### 1. ตรวจสอบรายงานกระบวนการดำเนินงาน

2.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับหลักสูตร และมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง การกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีการศึกษา 2563 และปีงบประมาณ 2564)

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ทุกโครงการ/

กิจกรรม เป้าหมาย 3.90

#### 2. ตรวจสอบรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด

สูตรคำนวณ :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ทุกโครงการ/กิจกรรม

=

ผลรวมของค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการทุกโครงการ/กิจกรรม

จำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

## ตัวอย่าง

การคิดค่าคะแนน :

### 3. ตรวจสอบการคิดค่าคะแนน

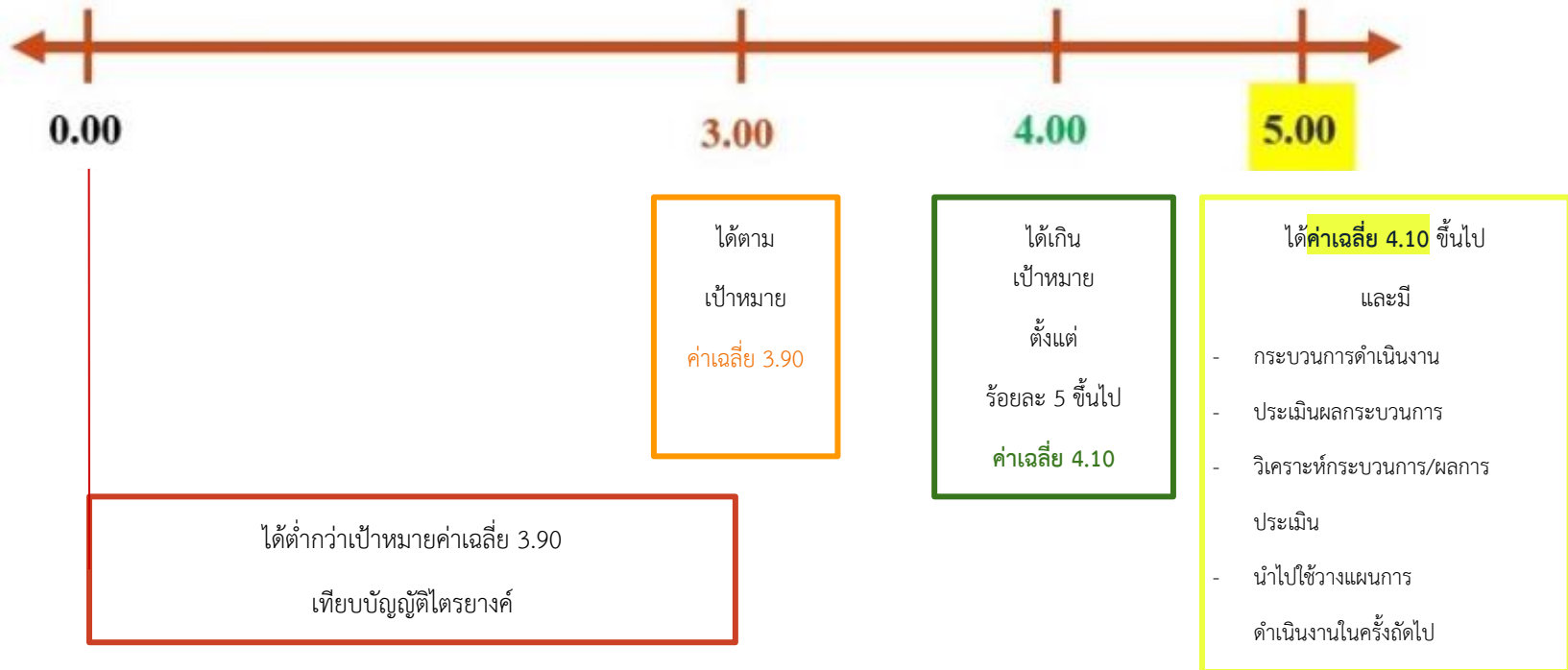
คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ น้อยกว่า 3.90 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ} \times 3.00}{3.90}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ เท่ากับ 3.90
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

4. ตรวจสอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการนำผลการดำเนินงานไปใช้วางแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบถัดไป

## ตัวอย่าง การให้คะแนน

### 1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด



## 4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

### 4.1 รายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 .....จำนวน n ตัวชี้วัด				
1.1. ....				
1.2. ....				
1.ก. ....				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 .....จำนวน n ตัวชี้วัด				
2.1. ....				
2.1. ....				
2.ก. ....				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ N .....จำนวน n ตัวชี้วัด				
N.1. ....				
N.2. ....				
N.ก. ....				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
<b>คะแนน</b>				

## 4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

### 4.2 รายงานผลตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ โดยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นผู้รายงาน

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

<b>การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล</b>
..... .....
<b>ปัจจัยนำเข้าที่ความต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล</b>
..... .....
<b>แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา</b>
..... .....

## การสรุปคะแนนตามค่าน้ำหนัก

ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	คะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตาม SERVQUAL	30%	4.10	1.23
2. ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS	25%	3.17	0.79
3. ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด	25%	3.30	0.83
4. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	20%	4.80	0.96
ผลการประเมินของส่วนงาน			3.81

## การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	การแปลผล
0.00 - 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 - 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก