
แนวทางการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เกณฑ์และการประเมินคะแนน

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

กำหนดให้มีการประเมินส่วนงานสนับสนุน



สำนักหอสมุด



สำนักงาน
มหาวิทยาลัย



สำนักบริหารและพัฒนา
วิชาการ



สำนักวิจัยและส่งเสริม
วิชาการ
การเกษตร



สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

1. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปี พ.ศ. 2564-65

มุ่งเน้นการบูรณาการ
เข้ากับการประกันคุณภาพ
การศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย

ประกันคุณภาพ
ส่วนงาน
สนับสนุน

CUPT QMS Guideliness
ระดับมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1) ผู้รับบริการ

1. ผลประเมินการให้บริการ
2. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

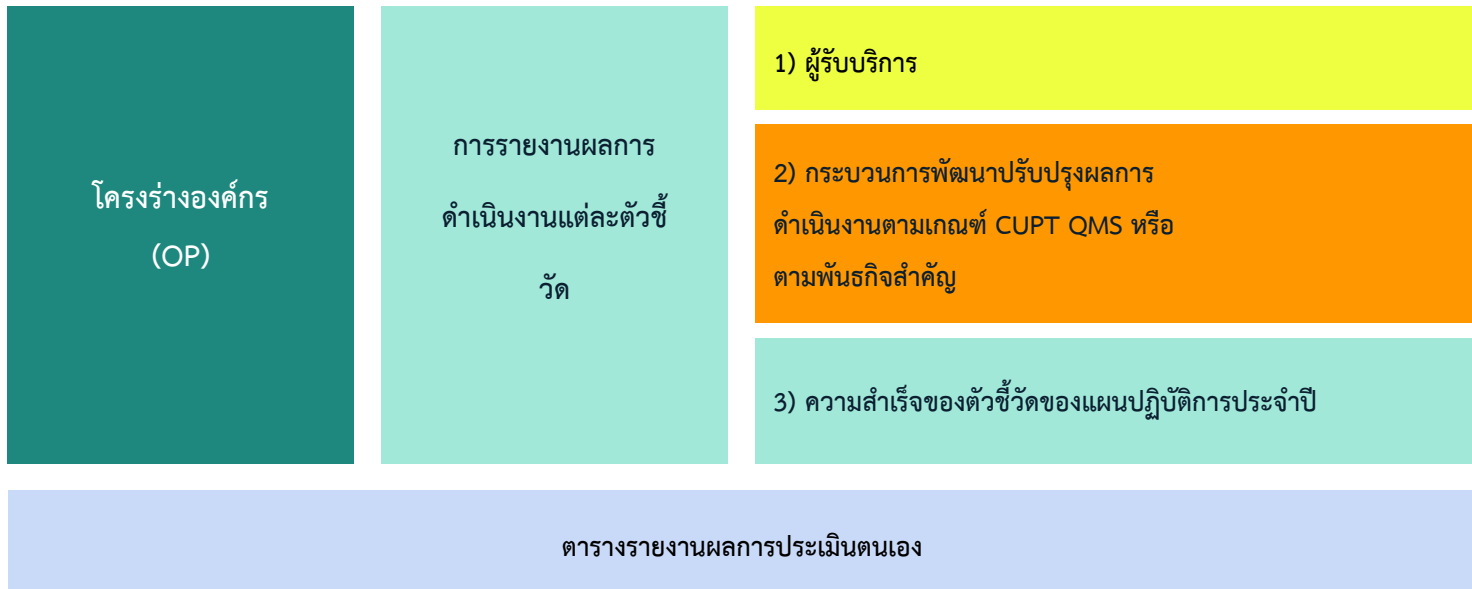
2) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผล
การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT
QMS
หรือตามพันธกิจสำคัญ

กระบวนการ PDCA
+ SIPOC
+ Gap Analysis

3) ความสำเร็จของตัวชี้วัด ของแผนปฏิบัติการประจำปี

ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของ
แผนปฏิบัติการประจำปีของส่วน
งาน

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน/หน่วยงาน



การคิดค่าคะแนน ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1) ผลการประเมินการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	3.78
2. การตอบสนองการบริการ	4.11
3. การดูแลเอาใจใส่	4.01
4. ความน่าเชื่อถือ	4.09
5. ความมั่นใจ	4.10
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม (ถ้ามี)	
6. ประเด็นเฉพาะด้าน...	3.82
7. ประเด็นเฉพาะด้าน...	4.12
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	4.00

ประเด็นที่ทุกส่วนงาน/ หน่วยงาน ต้องกำหนดไว้ใน
แบบสอบถาม

ประเด็นคำถามเฉพาะด้าน
ตามบริบทของการให้บริการของ
ส่วนงาน/ หน่วยงาน (ถ้ามี)

การคิดค่าคะแนน ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ข้อ	คำอธิบาย
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

การคิดค่าคะแนน ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลประเมิน
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ	(1) X.XX คะแนน
ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	(2) 1-5 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (1) และ (2)

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจสำคัญ

สน.บริหารฯ

สน.วิจัยฯ

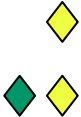
สน.หอสมุด

สนม.

สนง. สภาฯ



Criteria	ชื่อ Criteria
C.1	ผลและกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน
C.2	ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
C.3	ผลและกระบวนการวิจัย และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามทิศทางการพัฒนาด้านวิจัยและเพื่อผู้เรียน
C.4	ผลและกระบวนการบริการวิชาการ ตามทิศทางการพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนและเพื่อผู้เรียน
C.5	ผลและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อให้สอดคล้องหรือบูรณาการกับพันธกิจอื่นของสถาบัน
C.6	ผลและกระบวนการบริการทรัพยากรบุคคล
C.7	ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ
C.8	ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ธรรมเนียมปฏิบัติ และการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจสำคัญ

ตาราง SIPOC

1

ชื่อกระบวนการ.....

3

ผู้รับผิดชอบ

.....

2

วัตถุประสงค์.....

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัย นำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA 4	Outputs (O) ผลลัพธ์/ ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
6	5	1) การวางแผน (P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 3) การประเมินผลการ ดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการ ดำเนินงาน (A)	7	8

Gap : 9	แนวทางการพัฒนา : 10
------------------------	------------------------------------

- + อธิบายกระบวนการทำงานและความเชื่อมโยงของ SIPOC กับกระบวนการทำงาน
- + รายงานการวิเคราะห์ Gap แนวทางในการพัฒนา (ถ้ามี) และผลลัพธ์จากการพัฒนาปรับปรุง (ถ้ามี)

ผู้ช่วยอธิการบดี ผศ.ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ และกองพัฒนา
คุณภาพ วางแผนจัด

“โครงการพัฒนากระบวนการทำงานตามแนวทาง SIPOC”

เพื่อลงพื้นที่ไปยัง 5 ส่วนงาน
ในการให้ความรู้ในการจัดทำ SIPOC

6 กอง/ฝ่าย ที่ไม่ได้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามเกณฑ์ CUPT QMS ระดับมหาวิทยาลัย

หน่วยงาน
1. กองคลัง
2. กองตรวจสอบภายใน
3. กองวิเทศสัมพันธ์
4. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจกรรมพิเศษ
5. ฝ่ายกฎหมาย
6. ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ

ได้จัดประชุม 6 หน่วยงาน เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2565 เพื่อชี้แจงแนวทาง พร้อมทั้ง
ให้หน่วยงานกำหนด**กระบวนการทำงานหลัก** เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพส่วนงาน
สนับสนุน



หน่วยงาน	กระบวนการทำงานหลักที่ส่งมา
1. กองคลัง	กระบวนการทางด้านการจ่ายเงิน
2. กองตรวจสอบภายใน	กระบวนการตรวจสอบภายใน
3. กองวิเทศสัมพันธ์	กระบวนการงานต้อนรับ
4. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดรายได้
5. ฝ่ายกฎหมาย	กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย
6. ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ	กระบวนการขับเคลื่อนโครงการยกระดับวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการใหม่ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเกษตรสมัยใหม่

การคิดค่าคะแนน ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือพันธกิจสำคัญ

ให้พิจารณาในภาพรวมของผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

คะแนน	รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน
1	แสดงกระบวนการดำเนินงาน ครบตามวงจร PDCA
2	ข้อ 1 และ กำหนด SIPOC ที่สอดคล้องและเชื่อมโยง กับกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน
3	ข้อ 2 และ มีการวิเคราะห์ GAP Analysis
4	ข้อ 3 และ สามารถแสดงแผนการปรับปรุงหรือแนวทางในการพัฒนาชัดเจน
5	ข้อ 4 และ สามารถแสดงผลพื้ในการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือ แสดงผลพื้ที่บรรลุเป้าหมาย และ/หรือ มีแนวโน้มในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ใช้แผนปฏิบัติการของส่วนงาน ประกอบด้วยการรายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1)การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ส่วนที่ 2)การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1จำนวน ก ตัวชี้วัด				
1.1.				
1.2.				
1.ก.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2จำนวน ก ตัวชี้วัด				
2.1.				
2.1.				
2.ก.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ Nจำนวน ก ตัวชี้วัด				
N.1.				
N.2.				
N.ก.				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล
.....
.....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล
.....
.....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
.....
.....

การคิดค่าคะแนน ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1จำนวน n ตัวชี้วัด				
1.1.				
1.2.				
1.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2จำนวน n ตัวชี้วัด				
2.1.				
2.1.				
2.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ Nจำนวน n ตัวชี้วัด				
N.1.				
N.2.				
N.n.				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

การคิดค่าคะแนนประเมินในภาพรวม

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยของ 1.1 และ 1.2
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ...
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	ระดับ 1-5
ตัวชี้วัดที่ 2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	ค่าเฉลี่ยของทุกกระบวนการ
2.1	กระบวนการทำงาน 1	ระดับ 1-5
2.2	กระบวนการทำงาน 2	ระดับ 1-5
2.n	กระบวนการทำงาน n	ระดับ 1-5
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	เทียบร้อยละเป็น 5.00 คะแนน
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ ...
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		ค่าเฉลี่ยของ ผลคะแนน 3 ตัวชี้วัด

Thanks!

Contact us:

งานประกันคุณภาพการศึกษา

กองพัฒนาคุณภาพ

ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

atsavathep_kc@mju.ac.th

Tel. 3312

