

**คู่มือ**

**การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**สารบัญ**

 **หน้า**

**บทที่ 1 บทนำ**

 1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน 1

 2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน 1

 3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 2

 4. องค์ประกอบของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน 4

 5. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน 4

**บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน**

 2.1 โครงร่างองค์กร 5

 2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน 8

 ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ 8

 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS

 หรือตามพันธกิจหลัก 12

 ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี 15

**ภาคผนวก**

 (ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัด CUPT QMS

 หรือตามพันธกิจหลัก 19

 (ข) แบบฟอร์มรายงานประเมินตนเอง 24

**บทที่ 1 บทนำ**

1. **เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน**

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัย
มีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงานสนับสนุนประกอบด้วย

1. สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
2. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
3. สำนักหอสมุด
4. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
5. สำนักงานมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

1. **วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน**
2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
3. เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ส่วนงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
4. เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ ทั้งในมิติของ แนวทาง (Approach) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment) การเรียนรู้ (Learning) และการบูรณาการ (Integration) (ADLI)
5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว
6. **กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เป็นแนวทางสำหรับการประเมินโดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines โดยมีการนำแนวทางการประเมินจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินระดับพัฒนาการของกระบวนการทำงาน





 

โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดและวิธีการประเมินจากคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยพิจารณาความสอดคล้องของตัวชี้วัดเดิมกับหัวข้อการประเมินของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ดังนี้

* ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model พัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
* ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines และ
* ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด พัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

|  |  |
| --- | --- |
|  **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** |
| 1 | ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service  Quality Model  |
| 2  | ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines  |
| 3  | ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด |
| 4  | ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี |



6

3

1. **องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน** มีดังนี้
2. **โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)** เป็นบริบทของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญ รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงาน และการสนับสนุนมหาวิทยาลัย
3. **ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน** ประกอบด้วยการประเมิน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้
	* 1. ผู้รับบริการ
		2. กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS

 หรือพันธกิจสำคัญ

* + 1. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
1. **กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงาน/หน่วยงานสนับสนุน**
	1. **ระยะเวลาการตรวจประเมิน**

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

* 1. **องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน**
1. คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงาน อย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
2. ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็น
ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป
3. ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน
ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
	1. **รายงานการประเมินตนเอง**
4. ให้ส่วนงาน/หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
5. จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินฯ ก่อนวันตรวจประเมินฯ ไม่น้อยกว่า 7 วัน
	1. **รายงานผลการตรวจประเมิน**

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงาน/หน่วยงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวม จุดเน้นของส่วนงาน/หน่วยงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน

**บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน**

**2.1. โครงร่างองค์กร**

**ความสำคัญของโครงร่างองค์กร**

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงาน/หน่วยงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน/หน่วยงาน/หน่วยงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

**บทนำ : โครงร่างองค์กร**

 โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน/หน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงาน/หน่วยงานเผชิญอยู่

 **P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร**

 ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

1. **สภาพแวดล้อมขององค์กร**
2. **บริการที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร**

ส่วนงาน/หน่วยงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง และบริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานอย่างไร หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

1. **วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถะหลัก ของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร**

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของส่วนงาน/หน่วยงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

* สมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน
1. **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือไม่

* ส่วนงาน/หน่วยงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
* ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
1. **สินทรัพย์**

สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ เช่น นวัตกรรม องค์ความรู้ เป็นต้น

1. **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ**

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลักของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง และส่วนงาน/หน่วยงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อม ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง

1. **ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**
2. **โครงสร้างองค์กร**

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงาน ผู้นำระดับสูง มีลักษณะเช่นใด

1. **ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

1. **ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ
มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

* ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย
* การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน

**หมายเหตุ** :

**P.1 ลักษณะองค์กร**

 การตอบคำถามในโครงร่างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจส่วนงาน/หน่วยงาน และการปฏิบัติของส่วนงาน/หน่วยงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน/หน่วยงาน ทั้งนี้ โครงร่างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน/หน่วยงาน

 “บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงาน/หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

 “สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างความได้เปรียบในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่งขัน หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

 “กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงาน/หน่วยงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

 “ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

 “ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงาน/หน่วยงานให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

**P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน/หน่วยงานเป็นอย่างไร**

 ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

1. **บริบทเชิงกลยุทธ์**

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการให้บริการของส่วนงาน
/หน่วยงาน สามารถรายงานด้วย SWOT Analysis ของส่วนงาน/หน่วยงาน

1. **ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน
/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

**2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงาน/หน่วยงานสนับสนุน**

**ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ**

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงาน วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การกำหนดและจัดการบริการตามกลุ่มผู้รับบริการ วิธีการรับฟังและค้นหาความต้องการและความคาดหวัง การออกแบบเครื่องมือในการประเมินผลการให้บริการ และการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ

**คำนิยาม**

**ผู้รับบริการ** หมายถึงผู้มาใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการทำงานของส่วนงาน/หน่วยงาน

**องค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด**

ประกอบด้วยการรายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วน คือ 1) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ และ 2) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบคำถาม ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานสำรวจข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินคุณภาพ
การให้บริการ มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงกำหนดให้ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ประเด็นพิจารณาตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)

2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)

3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

5) ความมั่นใจ (Assurance)

โดยวัดเจตคติด้วยมาตราลิเคิร์ท 5 มาตรา โดยส่วนงาน/หน่วยงานสามารถกำหนดประเด็นพิจารณาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม ตามบริบทการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงานได้
และทำการแปลผลด้วยค่าเฉลี่ยของผลประเมินจากทุกประเด็นพิจารณา ด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง ***(ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 26)***

ตัวอย่าง

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นพิจารณา** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1. ลักษณะทางกายภาพ  | 3.78 |
| 2. การตอบสนองการบริการ | 4.11 |
| 3. การดูแลเอาใจใส่  | 4.01 |
| 4. ความน่าเชื่อถือ  | 4.09 |
| 5. ความมั่นใจ  | 4.10 |
| **ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม** |  |
| 6. การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ | 3.82 |
| 7. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน... | 4.12 |
| **ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา** |  **4.00**(ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – 7) |

**เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด**

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด รายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง

**ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

ประเมินการรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามองค์ประกอบของ
การรายงานตัวชี้วัด โดยต้องมีการรายงานให้ครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด ***(ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 26-27)*** ดังนี้

**1.1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ**

ระบุกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญตามการบริการที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร (ควรจัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ)

**1.2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ**

แสดงวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และการรับฟังข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ
เพื่อระบุต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการ

**1.3. การกำหนดและจัดการบริการ**

นำความความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมากำหนดและปรับการบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

**1.4. การประเมินผลการให้บริการ**

แสดงกระบวนการออกแบบเครื่องมือในการประเมินผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้ง*รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ* ตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ***(ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 27-28)*** ดังนี้

1) **กลุ่มผู้รับบริการ** หมายถึง กลุ่มผู้รับบริการ ตามที่ได้จำแนกไว้ในหัวข้อที่ 1.1.

2) **จำนวนประชากร (N**) หมายถึง จำนวนของกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด

3) **วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง** หมายถึง วิธีการเลือกส่วนหนึ่งของประชากร (N) เพื่อมาเป็นตัวแทนในการตอบแบบประเมิน โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีคุณลักษณะและคุณสมบัติเช่นเดียวกับประชากรทั้งหมด ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจึงเปรียบเสมือนได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด แต่มีขนาดเล็กกว่าและมีจำนวนที่เหมาะสม

4) **ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)** หมายถึง จำนวนกลุ่มผู้รับบริการจำนวนหนึ่ง ที่นำมาใช้เป็นตัวแทนของประชากร (N) ทั้งหมด

5) **จำนวนผู้ตอบจริง** หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในการประเมิน

**1.5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ**

แสดงวิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการพัฒนาปรับปรุง พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในครั้งถัดไป

**เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด**

**ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

ประเมินการรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด โดยต้องมีการรายงานให้ครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด

| **หัวข้อ** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 1 | การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน |
| 2 | การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 3 | การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 4 | การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด |
| 5 | การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปีถัดไป |

**เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 คะแนน** | **2 คะแนน** | **3 คะแนน** | **4 คะแนน** | **5 คะแนน** |
| 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ |

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ**

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ผลประเมิน** |
| ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ | (1) |
| ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ | (2) |
| **ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ** | **ค่าเฉลี่ย (1) และ (2)** |

**ตัวชี้วัดที่ 2 : กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS
หรือพันธกิจสำคัญ**

ส่วนงาน/หน่วยงานรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยการนำแนวทางจาก SIPOC Model และการวิเคราะห์ Gap Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

**ส่วนที่ 1 การรายงานกระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model**

คือ การระบุกระบวนการทำงานที่ทำให้ผู้รับผิดชอบงานเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมากขึ้น เพื่อต้องการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนและใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในอนาคต

**องค์ประกอบของ SIPOC Model**

1. **ชื่อกระบวนการทำงาน** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน
2. **วัตถุประสงค์** หมายถึง เป้าหมายของกระบวนการทำงาน
3. **ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง ผู้กำกับติดตาม ผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน และ/หรือผู้รายงานกระบวนการทำงาน
4. **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า (Stakeholder : S)** หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้าหลักที่สำคัญเข้าสู่กระบวนการทำงาน
5. **ปัจจัยนำเข้า (Inputs : I)** หมายถึง สิ่งที่จำเป็นต่อกระบวนการทำงาน
6. **กระบวนการทำงาน (Process : P)** หมายถึง กระบวนการทำงานตามลำดับในรูปแบบวงจร PDCA
7. **ผลลัพธ์/ ผลผลิต (Outputs : O)** หมายถึง ผลจากกระบวนการทำงาน เช่น บริการ/ ข้อมูล/ สารสนเทศ/ รายงาน/ เอกสารจากกระบวนการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
8. **ผู้รับบริการ (Customers : C)** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ใช้ผลลัพธ์/ ผลผลิตจากกระบวนการทำงาน

**ตาราง SIPOC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อกระบวนการ** |  | **ผู้รับผิดชอบ** |
|  |  |
| **วัตถุประสงค์** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder (S)****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า** | **Inputs (I)****ปัจจัยนำเข้า** | **Process (P)กระบวนการ PDCA** | **Outputs (O)****ผลลัพธ์/ผลิต** | **Customer (C)****ผู้รับบริการ** |
|  |  | 1. การวางแผน (P)
2. การนำไปปฏิบัติ (D)
3. การประเมินผลการดำเนินงาน (C)
4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)
 |  |  |
| **\*Gap :** ……………………………………………….. | **\*แนวทางในการพัฒนา :** ............................... |

**\*หมายเหตุ** ช่องตาราง ***“Gap”*** และ ***“แนวทางในการพัฒนา”*** จะอธิบายในตัวชี้วัดที่ 2 ส่วนที่ 2
ในหน้า 15

**ขั้นตอนการสร้าง SIPOC Model**

1. กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน
2. กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
3. กำหนดเป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงาน
4. กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า
5. แสดงปัจจัยนำเข้า
6. แสดงกระบวนการทำงานในรูปแบบตาราง SIPOC
7. แสดงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน
8. กำหนดลูกค้า/ ผู้รับบริการ

ในการรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบนั้น ในบางตัวชี้วัดอาจมีรายละเอียดของตัวชี้วัดที่มีกระบวนการดำเนินงานมากกว่า 1 กระบวนการ ดังตัวอย่าง

**ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.7.1 | ① ② ③ **การจัดหา** **บำรุงรักษา** และ**ประเมินผลการจัดหาและบำรุงรักษา**วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ |

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานกระบวนการทำงานด้วยตาราง SIPOC
ให้ครบถ้วนทุกกระบวนการตามรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังตัวอย่าง

**ตัวอย่างตาราง SIPOC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อกระบวนการ****การจัดหา** **บำรุงรักษา** และ**ประเมินผลการจัดหาและบำรุงรักษา**วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ |  | **ผู้รับผิดชอบ** |
|  |  |
| **วัตถุประสงค์** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder (S)** | **Inputs (I)** | **Process (P)** | **Outputs (O)** | **Customer (C)** |
|  |  | 1. การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่
2. การประเมินผลการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสถานที
3. การบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่
4. การประเมินผลการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่
 |  |  |

ทั้งนี้ ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถจัดเรียงรูปแบบของรายงานกระบวนการทำงานตามตาราง SIPOC ให้ครบถ้วนทุกกระบวนการ PDCA ตามรายละเอียดของกระบวนการ ด้วยบริบทของส่วนงาน/หน่วยงานเอง พร้อมทั้งอธิบายกระบวนการทำงาน ***(ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 29-30)***

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ Gap Analysis**

คือ การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างการดำเนินการในปัจจุบัน กับการดำเนินการตามที่เกณฑ์กำหนดหรือวัตถุประสงค์ของเกณฑ์/กระบวนการทำงาน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ โดยวิเคราะห์ตามข้อกำหนดต่อไปนี้

1. กระบวนการดำเนินงาน/การได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร

2. สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ คืออะไร

3. ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป (มีวิธีการหรือดำเนินการอย่างไร)

4. จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร (วิธีการปิด GAP)

5. ผลการพัฒนา/ปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไป เป็นอย่างไร

โดยให้ระบุสิ่งที่ยังขาดหายไป (Gap) และแนวทางในการพัฒนา ลงในตาราง SIPOCและอธิบายประกอบตาราง SIPOC ***(ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 29-30)***

**ตาราง SIPOC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อกระบวนการ** |  | **ผู้รับผิดชอบ** |
|  |  |
| **วัตถุประสงค์** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder (S)****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า** | **Inputs (I)****ปัจจัยนำเข้า** | **Process (P)กระบวนการ** | **Outputs (O)****ผลลัพธ์/ผลิต** | **Customer (C)****ผู้รับบริการ** |
|  |  | P-D-C-A |  |  |
| **Gap :** ………………………………………………......... | **แนวทางในการพัฒนา :** ............................... |

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือพันธกิจสำคัญ**

ให้พิจารณาในภาพรวมของผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนน** | **รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน** |
| 1 | แสดงกระบวนการดำเนินงานครบตามวงจร PDCA  |
| 2 | ข้อ 1 และกำหนด SIPOC ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน |
| 3 | ข้อ 2 และมีการวิเคราะห์ GAP Analysis |
| 4 | ข้อ 3 และสามารถแสดงแผนการปรับปรุงหรือแนวทางในการพัฒนาชัดเจน |
| 5 | ข้อ 4 และสามารถแสดงผลลัพธ์ในการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแสดงผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย และ/หรือมีแนวโน้มในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น |

**ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี**

เพื่อแสดงผลการดำเนินตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

**ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี**

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **หน่วยนับ** | **เป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **ร้อยละความสำเร็จ** |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **1.1. ………….** |  |  |  |  |
| **1.2. ………….** |  |  |  |  |
| **1.n. …………** |  |  |  |  |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **2.1. ………….** |  |  |  |  |
| **2.1. ………….** |  |  |  |  |
| **2.n. …………** |  |  |  |  |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ N .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **N.1. ………….** |  |  |  |  |
| **N.2. ………….** |  |  |  |  |
| **N.n. …………** |  |  |  |  |
| **จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด** |  |
| **จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ** |  |
| **ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน** |  |
| **คะแนน** |  |

**ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล**

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่...... ชื่อตัวชี้วัด.........................................................................................................**

|  |
| --- |
| **การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| **ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อทำให้ตัวชี้วัดบรรลุผล** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| **แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี**

ใช้ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน เทียบบัญญัติไตรยางศ์ด้วยคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ดังนี้

**คะแนนตัวชี้วัด** = ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน x 5.00

 100

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ
ตามตัวชี้วัดใน CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก**

**สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.3.1 | กระบวนการ**ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย |
| C.3.2 | กระบวนการ**กำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัย**ให้ตอบสนองทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย และ**ใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย** |
| C.4.1 | กระบวน**การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ |
| C.4.2 | กระบวนการ**กำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการ**ให้ตอบสนองทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และ**ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง** |
| C.8.4 | กระบวนการ**สื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ**(ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ) และกระบวนการ**สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

**สำนักหอสมุด**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.2.4 | การ**กำกับติดตามและประเมินผล**ของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ |
| C.7.3 | การ**จัดหา** **บำรุงรักษา ให้บริการ** และ**ประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการ**ทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน |

**สำนักงานสภามหาวิทยาลัย**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.8.5 | กระบวนการ**ประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงาน**ของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และ**ใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง** |

**สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.1.1 | การ**ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**ในการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม |
| C.1.2 | การ**กำกับ ติดตาม และประเมินผล**การรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน และ**ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุง**เพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตามต้องการ |
| C.2.1 | การ**กำกับติดตามและประเมินผล**การจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้ |
| C.2.2 | การ**กำกับติดตามและประเมินผล**การจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| C.2.3 | การ**กำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผล**ผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness) |
| C.7.1 | การ**จัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษา**วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ |
| C.8.4 | กระบวนการ**สื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ**และกระบวนการ**สร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

**สำนักงานมหาวิทยาลัย**

**1) กองกลาง**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.6.6 | ระบบการ**ประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจ**ของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System) |
| C.8.1 | กระบวนการ**รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ |

**2) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.7.4 | การ**จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา** ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน |

**3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.6.6 | ระบบการ**ประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร** ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System) |

**4) กองคลัง**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 4.1 | กระบวนการทางด้านการจ่ายเงิน |

**5) กองตรวจสอบภายใน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 5.1 | กระบวนการตรวจสอบภายใน |

**6) กองเทคโนโลยีดิจิทัล**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.2.4 | การ**กำกับติดตามและประเมินผล**ของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ |
| C.7.2 | การ**จัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการ**วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ |
| C.8.1 | กระบวนการ**รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ |

**7) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 7.1 | การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดรายได้ |

**8) กองพัฒนาคุณภาพ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.8.6 | การ**ใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง** การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน |

1. **กองแผนงาน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.6.1 | การ**ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**ในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร |
| C.6.2 | การ**กำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมิน**แผนอัตรากำลังของบุคลากร และ**ใช้ผลการประเมินใน**การทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน |
| C.8.1 | กระบวนการ**รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ |
| C.8.2 | การ**ใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่น**ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ |
| C.8.3 | กระบวนการ**ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์**อย่างเป็นระบบ และ**ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนา**เพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ |

**10) กองพัฒนานักศึกษา**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.2.4 | การ**กำกับติดตามและประเมินผล**ของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ |
| C.7.4 | การ**จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา** ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน |
| C.8.4 | กระบวนการ**สื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ**และกระบวนการ**สร้างความผูกพันกับผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

**11) กองวิเทศสัมพันธ์**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 11.1 | กระบวนการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงทางวิชาการ (MOU/MOA) ระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับสถาบันการศึกษา/องค์กรทั้งในและต่างประเทศ |

**12) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม**

| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| --- | --- |
| C.5.1 | การ**ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**ทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม |
| C.5.2 | การ**กำกับดูแลและประเมินผล**การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงานและ**ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุง**กระบวนการหรือปรับทิศทาง |
| C.8.4 | กระบวนการ**สื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ**และกระบวนการ**สร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

**13) ฝ่ายกฎหมาย**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 13.1 | กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย |

**14) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.6.3 | การ**กำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ** ของคณะ/สถาบัน มีการ**ติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร** และ**ใช้ผลการประเมินเพื่อการปรับปรุงพัฒนา**บุคลากร |
| C.6.4 | การ**วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร** และ**ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผน**พัฒนาบุคลากร |
| C.6.5 | **การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมิน**แผนพัฒนาบุคลากร และ**ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนา**บุคลากร |

**15) ฝ่ายสื่อสารองค์กร**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| C.8.4 | กระบวนการ**สื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ**และกระบวนการ**สร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ที่สำคัญอย่างเป็นระบบ |

**16) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
| 16.1 | กระบวนการ**ขับเคลื่อนโครงการ**ตามนโยบายพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัย กลุ่ม 2 ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |

**ภาคผนวก ข**

**แบบฟอร์มรายงานประเมินตนเอง**

โครงร่างองค์กร

**P.1** ลักษณะองค์กร

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

**(1) บริการที่สำคัญตามพันธกิจ**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ค่านิยม และวัฒนธรรม**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**(4) สินทรัพย์**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ**..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

**(1) โครงสร้างองค์กร**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

 **(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**P.2 สภาวการณ์ขององค์กร**

**ก. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน**

**(ตามเล่มเกณฑ์ คือ ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน แต่ให้หน่วยงานของท่านรายงาน SWOT Analysis)**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ**

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด รายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นพิจารณา** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1. ลักษณะทางกายภาพ  | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| 2. การตอบสนองการบริการ | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| 3. การดูแลเอาใจใส่  | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| 4. ความน่าเชื่อถือ  | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| 5. ความมั่นใจ  | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| **ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม** |  |
| 6. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน... | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| n. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน... | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| **ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา** |  **(ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – n)** |

**ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

**1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ**

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ**

รายงานผลการค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้

 **2.1) กลุ่มผู้รับบริการ**…………………………………………………………………..................................

 **2.2) วิธีการค้นหาความต้องการ**.............................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**2.3) ความต้องการและความคาดหวัง**..................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

**3. การกำหนดและจัดการบริการ**

รายงานผลการกำหนดและจัดการบริการให้ตอบสนองตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้

 **2.1) กลุ่มผู้รับบริการ…………………………………………………………………**

 **2.2) ความต้องการและความคาดหวัง**........................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

**2.3) การกำหนดและจัดการบริการ**.........................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

**4. การประเมินผลการให้บริการ**

รายงานผลประเมินการให้บริการ ตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ โดยให้มีรายละเอียดการรายงาน ดังนี้

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| กลุ่มผู้รับบริการ | จำนวนประชากร (N) | วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) | จำนวนผู้ตอบจริง |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

**ตัวอย่าง**

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นพิจารณา** | **ค่าเฉลี่ย** |
| **1. ลักษณะทางกายภาพ**  | **ค่าเฉลี่ย 1.1 และ 1.2** |
| * 1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| * 1. ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| **2. การตอบสนองการบริการ** | **ค่าเฉลี่ย 2.1 และ 2.2** |
| * 1. ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| * 1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| **3. การดูแลเอาใจใส่**  | **ค่าเฉลี่ย 3.1 และ 3.2** |
| * 1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| * 1. ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
 | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| **4. ความน่าเชื่อถือ**  | **ค่าเฉลี่ย 4.1 และ 4.2** |
| 4.1. มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| 4.2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| **5. ความมั่นใจ**  | **ค่าเฉลี่ย 5.1 และ 5.2** |
| 5.1. ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| 5.2. ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงได้ | ค่าเฉลี่ยผลประเมิน |
| **ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม** |  |
| 6. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน... | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| n. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน... | ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน |
| ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา |  (ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – n) |

**5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน**

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

**ตัวชี้วัดที่ 2 : กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก**

**ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ**

**ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน ....................................................................................................**

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **รายละเอียดตัวชี้วัด** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

(ใช้ข้อมูลจาก **ภาคผนวก ก *“กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก” หน้าที่ 19-23)***

**ตาราง SIPOC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ชื่อกระบวนการ…………………………………………………… |  | ผู้รับผิดชอบ……………………………………………. |
|  |  |
| วัตถุประสงค์………………………………………………………. |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder (S)****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า** | **Inputs (I)****ปัจจัยนำเข้า** | **Process (P)กระบวนการ PDCA** | **Outputs (O)****ผลลัพธ์/ผลิต** | **Customer (C)****ผู้รับบริการ** |
|  |  | 1. การวางแผน (P)
2. การนำไปปฏิบัติ (D)
3. การประเมินผลการดำเนินงาน (C)
4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)
 |  |  |
| **Gap :** ………………………………………………..……………………………………………….. | **แนวทางในการพัฒนา :** ...............................……………………………………………….. |

**รายงานกระบวนการทำงานและความเชื่อมโยงของ SIPOC กับกระบวนการทำงาน**

...................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

**รายงานการวิเคราะห์ Gap Analysis แนวทางในการพัฒนา (ถ้ามี) และผลลัพธ์การจากพัฒนาปรับปรุง (ถ้ามี)**

...................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

**ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน รายงานกระบวนการทำงานตามแบบฟอร์มให้ครบทุกกระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ**

**ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี**

เพื่อแสดงผลการดำเนินตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

**ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี**

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **หน่วยนับ** | **เป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | **ร้อยละความสำเร็จ** |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **1.1. ………….** |  |  |  |  |
| **1.2. ………….** |  |  |  |  |
| **1.n. …………** |  |  |  |  |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **2.1. ………….** |  |  |  |  |
| **2.1. ………….** |  |  |  |  |
| **2.n. …………** |  |  |  |  |
| **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ N .................จำนวน n ตัวชี้วัด** |
| **N.1. ………….** |  |  |  |  |
| **N.2. ………….** |  |  |  |  |
| **N.n. …………** |  |  |  |  |
| **จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด** |  |
| **จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ** |  |
| **ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน** |  |
| **คะแนน** |  |

**ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล**

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่...... ชื่อตัวชี้วัด.........................................................................................................**

|  |
| --- |
| **การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| **ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อทำให้ตัวชี้วัดบรรลุผล** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| **แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา** |
| ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |

**ตารางรายงานผลการประเมิน**

การรายงานผลการประเมินจะใช้ผลคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน ดังนี้

| **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** | **ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน 3 ตัวชี้วัด** |