**ขอบเขตการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร**

ให้รายงานด้วยรูปแบบเดียวกันกับการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **โดยทำการปรับปรุงข้อมูลตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด**

**ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ**

**1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ให้อธิบายวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจจำแนกจามประเภทบริการที่ให้ หรือสถิติของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ

**(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ**

ให้อธิบายวิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

| **กลุ่มผู้รับบริการ** | **วิธีการรับฟังความคิดเห็น**  (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น) | **ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ √)** | | **รายละเอียดความคิดเห็น  ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Need** | **สร้างความผูกพัน** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |

**ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- ให้อธิบายวิธีการกำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิธีรวบรวมข้อมูล โดยสามารถระบุวิธีการประเมินฯ มากกว่า 1 วิธี

- ให้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รวมถึงการนำสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจไปใช้ประโยชน์

**1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ**

**ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ**

ให้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ และนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ทั้งในปีงบประมาณก่อนหน้าและปัจจุบัน รายงานการพัฒนาปรับปรุงที่ได้ดำเนินการ รวมถึงแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

**ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**(1) การจัดการความสัมพันธ์**

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนงานใช้ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ทำให้สามารถได้ผู้รับบริการรายใหม่ หรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนงาน หรือสามารถรักษาผู้รับบริการกลุ่มเดิมไว้ รวมถึงการเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนงาน

**(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)**

ให้อธิบายวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และแก้ปัญหาระยะยาวสำหรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ (ถ้ามี)

**ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ**

**2.1 กระบวนการทำงาน**

**ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ**

**(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ**

ในรอบการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ให้หน่วยงาน รายงานกระบวนการทำงานที่หน่วยงานรับผิดชอบตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines ในระดับมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดที่ไม่ได้รับผิดชอบตามกระบวนการในข้างต้น ให้ใช้กระบวนการทำงานตาม  
พันธกิจหลักของหน่วยงาน โดยรายงานด้วย ***ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model***

**ข. การจัดการกระบวนการ**

**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ**

- ให้อธิบายวิธีการกำหนด***ตัวชี้วัด***ของกระบวนการ (Process) และผลผลิต (Outputs) ของกระบวนการ

- ให้อธิบายวิธีการติดตามตัวชี้วัดที่เหมาะสมและทำให้กระบวนการบรรลุตามวัตถุประสงค์

**ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ชื่อกระบวนการ : | | | | |  | ผู้รับผิดชอบ : | |
|  |  | |  | |  |
| วัตถุประสงค์ : | | | | |  |
|  |  | |  | |  |  | |
| **Stakeholder (S)**  **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า** | | **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) |  | | |  |
|  | |  | * ตัวชี้วัดกระบวนการ * ข้อกำหนด * ความถี่ในการติดตาม | * ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต | | |  |

**2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน**

ให้อธิบายวิธีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการในหัวข้อ 2.1 เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

**ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานมหาวิทยาลัย**

กองพัฒนาคุณภาพและกองแผนงานเป็นผู้จัดทำรายงานผลฯ และให้ทุกหน่วยงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้ผลการประเมินร่วมกัน

**ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง**

ให้หน่วยงานประเมินตนเองในแต่ละตัวชี้วัด/หัวข้อ ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

**ตารางการประเมินตนเอง**

| **ตัวชี้วัด/หัวข้อ** | | **ผลการประเมินตนเอง** |
| --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัดที่ 1** | **ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5** |
| 1.1 | กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ช่วงคะแนน 1 - 5 |
| 1.2 | การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ | ช่วงคะแนน 1 - 5 |
| **ตัวชี้วัดที่ 2** | **ระบบปฏิบัติการ** | **ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5** |
| 2.1 | กระบวนการทำงาน | ช่วงคะแนน 1 - 5 |
| 2.2 | การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน | ช่วงคะแนน 1 - 5 |

**แนวทางการให้คะแนน**

ใช้การพิจารณาเลือกว่า **“ช่วงคะแนน”** ใดที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ของการประเมินกระบวนการ ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด

ทั้งนี้ การใช้คะแนนจะเป็น**การให้คะแนนในภาพรวม** โดย**ไม่ใช้**การนับคะแนนหรือใช้ค่าเฉลี่ยจากประเด็นพิจารณา

**ช่วงคะแนน**

ช่วงคะแนนที่ใช้ในคู่มือการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฯ จะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงคะแนน ตั้งแต่   
1 – 5 คะแนน โดยมีคำอธิบายการให้คะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

| **คะแนน** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 1 | A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ  D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ  L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา |
| 2 | A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด  D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตราการในการแก้ไขปัญหา |
| 3 | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด  D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ  L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ |
| 4 | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน  D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ  L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ |
| 5 | A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง  D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน  L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น |