

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

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

ให้รายงานด้วยรูปแบบเดียวกันกับการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงานสนับสนุน สังกัด  
สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการปรับปรุงข้อมูลตามรอบปีงบประมาณ พ.ศ.  
2566

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจจำแนกตามประเภทบริการที่ให้  
หรือสถิติของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

ให้อธิบายวิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ v)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
1.				
2.				
n.				

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ให้อธิบายวิธีการกำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิธีรวบรวมข้อมูล โดยสามารถ  
ระบุวิธีการประเมินฯ มากกว่า 1 วิธี

- ให้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รวมถึงการนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจไปใช้ประโยชน์

## 1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

### ก. การนำเสนอสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ให้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ และนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ก่อนหน้าและปัจจุบัน รายงานการพัฒนาปรับปรุงที่ได้ดำเนินการ รวมถึงแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (1) การจัดการความสัมพันธ์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนงานใช้ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ทำให้สามารถได้ผู้รับบริการรายใหม่ หรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนงาน หรือสามารถรักษาผู้รับบริการกลุ่มเดิมไว้ รวมถึงการเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนงาน

#### (2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

ให้อธิบายวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และแก้ปัญหาระยะยาว สำหรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ (ถ้ามี)

## ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

### 2.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

##### (1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

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

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดที่ไม่ได้รับผิดชอบตามกระบวนการในข้างต้น ให้ใช้กระบวนการทำงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน 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/ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		1) การวางแผน (P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 3) การประเมินผลการดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)		
		- ตัวชี้วัดกระบวนการ - ข้อกำหนด - ความถี่ในการติดตาม	- ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต	

## 2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

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” ไດ ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ของการประเมินกระบวนการ ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด

ทั้งนี้ การใช้คะแนนจะเป็นการให้คะแนนในภาพรวม โดยไม่ใช้การนับคะแนนหรือใช้ค่าเฉลี่ยจากประเด็นพิจารณา

## 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 หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา
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