

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
ส่วนงานสนับสนุน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
1.3 กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	2
1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	4
1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้	5
1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)	5
1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้	5
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน	6
2.1 โครงร่างองค์กร	6
2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	9
ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9
ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ	12
ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	13
บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน	14
3.1 มิติการให้คะแนน	14
3.2 แนวทางการให้คะแนน	15
ภาคผนวก	16
(ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS Guidelines หรือ กระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน	16
(ข) แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง	21
(ค) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง	28

บทที่ 1 บทนำ

1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

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

- 1) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
- 2) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 3) สำนักหอสมุด
- 4) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 5) สำนักงานมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน เพื่อให้เกิด การพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่าง มีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

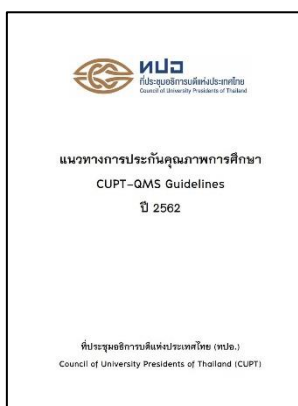
1.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ ส่วนงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 3) เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ ทั้งในมิติของ แนวทาง การถ่ายทอด และการเรียนรู้
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและ ระยะยาว

1.3 กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

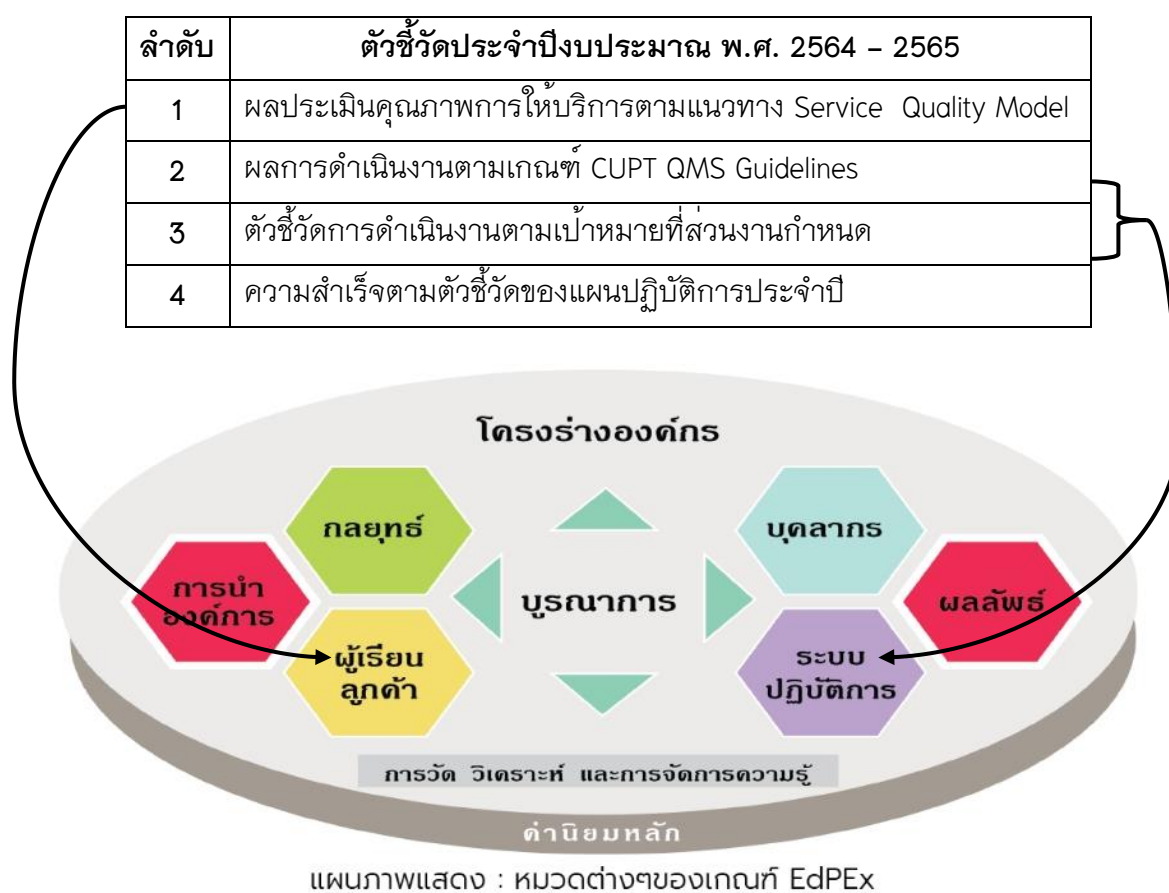
การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เป็นแนวทางสำหรับการประเมิน โดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT-QMS Guidelines ซึ่งมีการนำแนวทางการประเมินจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินระดับพัฒนาการของกระบวนการทำงาน

- C.1 ผลและกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน
- C.2 ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- C.3 ผลและกระบวนการวิจัย และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามทิศทางการพัฒนา ด้านวิจัยและเพื่อผู้เรียน
- C.4 ผลและกระบวนการบริการวิชาการ ตามทิศทางการพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน และเพื่อผู้เรียน
- C.5 ผลและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมเพื่อให้สอดคล้องหรือบูรณาการ กับพันธกิจอื่นของสถาบัน
- C.6 ผลและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
- C.7 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ
- C.8 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และการตอบสนอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



วิธีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดและวิธีการประเมิน จากคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2565 โดยพิจารณาความสอดคล้องของตัวชี้วัด เดิมกับหัวข้อการประเมินของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model นำไปพัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
- ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines และตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด นำไปพัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**



ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2	ระบบปฏิบัติการ
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

1.4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

1.4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป
- 3) ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1.4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

* สำนักงานมหาวิทยาลัย : ให้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือฯ ในแต่ละกอง/ฝ่าย ในการเข้ารับการตรวจประเมินฯ และรวบรวมจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองในระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการตรวจประเมินฯ

1.4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้

1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)

เป็นบริบทของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมิน มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงาน ประจำ และการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 1.1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 1.2. การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่ 2) ระบบปฏิบัติการ
 - 2.1. กระบวนการทำงาน
 - 2.2. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ 3) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
 - 3.1. ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน

2.1 โครงร่างองค์กร

ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน/หน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน คืออะไร

ส่วนงาน/หน่วยงาน มีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง และบริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน อย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ของส่วนงาน/หน่วยงาน คืออะไร

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของส่วนงาน/หน่วยงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

- สมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงาน/หน่วยงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภทมีอะไรบ้าง

(4) **สินทรัพย์**

สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ เช่น นวัตกรรม องค์ความรู้ เป็นต้น

(5) **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ**

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

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) **โครงสร้างองค์กร**

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงาน ผู้นำระดับสูงมีลักษณะเช่นใด

(2) **ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) **ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงสร้างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจ ส่วนงาน/หน่วยงาน และการปฏิบัติของส่วนงาน/หน่วยงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน/หน่วยงาน ทั้งนี้ โครงสร้างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กรซึ่งจะทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน/หน่วยงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงาน/หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

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

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงานให้มีความไวต่อการรับรู้ ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน/หน่วยงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงาน สามารถรายงานโดยใช้ SWOT Analysis ของส่วนงาน/หน่วยงาน

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินผลงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ ถ้ามองถึงวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับฟังเสียงของผู้รับบริการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ในตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการหรือมีแนวโน้มจะมาใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการทำงานของส่วนงาน/หน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน เช่น องค์กรแม่ บุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ คณะกรรมการกำกับดูแล ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน องค์กรวิชาชีพ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่น

ตัวชี้วัดย่อย

- 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนงาน/หน่วยงาน

มีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(กระบวนการ)

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

- ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการรับฟังอย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานสานสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละช่วงเวลาอย่างไร ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การสนับสนุนและการให้บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปพัฒนาการบริการได้อย่างไร เพื่อให้ตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรักษาความผูกพันในระยะยาว

เพื่อให้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงกำหนดให้นำหลักการของการประเมินคุณภาพการให้บริการ Service Quality : SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ที่ประกอบไปด้วยมิติการให้บริการ จำนวน 5 มิติ ดังนี้

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)
- 2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 5) ความมั่นใจ (Assurance)

หรือวิธีการ/กระบวนการอื่น ๆ ที่จะได้มายังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การนำผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศและสามารถนำไปพัฒนาการบริการได้อย่างไร เพื่อให้ตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

(1) การวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนงาน/หน่วยงานแสดงวิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดลำดับความสำคัญ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการพัฒนาปรับปรุง วางแผนปฏิบัติ และดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ

- รักษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ และสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวัง ในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับส่วนงาน/หน่วยงาน และ
- เพิ่มความผูกพันกับส่วนงาน/หน่วยงาน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม ในการบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนมีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จึงนำกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการ รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines หรือหาก ส่วนงาน/หน่วยงานใดที่ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบการรายงานผลการดำเนินงานฯ ให้ระบุกระบวนการทำงาน ตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมากำหนดเป็นตัวชี้วัดนี้ โดยนำแนวทางจาก SIPOC Model และการวิเคราะห์ GAP Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกับ

ในตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 กระบวนการทำงาน
- 2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัดย่อย

2.1 กระบวนการทำงาน : ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง

การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (กระบวนการ)

อธิบายวิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำคัญเพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนงาน/ หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนงาน/หน่วยงานมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถาม จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

- ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ
- ข. การจัดการกระบวนการ

ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ ให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบคำถามต่อไปนี้

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการ และกระบวนการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง ข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ส่วนงาน/หน่วยงานมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

มีตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้าง ที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการบริการของส่วนงาน/หน่วยงานอย่างไร

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

ส่วนงาน/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงการบริการ และผลการดำเนินงาน เสริมสร้างสมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานและทำให้มีผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานอย่างคงเส้นคงวา ลดความแปรปรวนของผลลัพธ์

ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

การแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัดย่อย

3.1 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ก. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(1) ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ส่วนงาน/หน่วยงานมีตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปีอะไรบ้าง

(2) การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ส่วนงาน/หน่วยงาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวข้อง ที่ส่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญและดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน

3.1 มิติการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย และการให้ข้อเสนอแนะต่อส่วนงาน/หน่วยงาน จะขึ้นอยู่กับกระบวนการประเมิน “กระบวนการ” โดยให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อ และแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- ปัจจัยสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งนำเสนอไว้ในโครงร่างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง

กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองคำถามของ หัวข้อต่าง ๆ ในตัวชี้วัด ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ 1) แนวทาง 2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และ 3) การเรียนรู้

“แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติการ (Operating environment)
- ประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- “แนวทาง” ถูกนำไปใช้ซ้ำเพียงใด และ “แนวทาง” นั้น อาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

“การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้ “แนวทาง” เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ
- การใช้ “แนวทาง” อย่างคงเส้นคงวา
- การใช้ “แนวทาง” ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“การเรียนรู้” หมายถึง

- การปรับปรุง “แนวทาง” ให้ดีขึ้น ผ่านวงจรของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง “แนวทาง” อย่างก้าวกระโดด

การประเมินให้คะแนนพึงระลึกไว้เสมอว่า “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” และ “การเรียนรู้” มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับ “แนวทาง” ต้องระบุถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำถามเฉพาะของหัวข้อและของส่วนงาน/หน่วยงานเสมอ เมื่อกระบวนการมีพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวงรอบของการเรียนรู้ (รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม) รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการและส่วนงาน/หน่วยงานอื่น ๆ

3.2 แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกว่า “ช่วงคะแนน”ใด ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ของการประเมินกระบวนการ ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด

ทั้งนี้ การใช้คะแนนจะเป็นการให้คะแนนในภาพรวม โดยไม่ใช้การนับคะแนนหรือใช้ค่าเฉลี่ยจากประเด็นพิจารณา

ช่วงคะแนน

ช่วงคะแนนที่ใช้ในคู่มือการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฯ เล่มนี้ จะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงคะแนน ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน โดยมีคำอธิบายการให้คะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

คะแนน	คำอธิบาย
1	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา
2	A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อการประเมินการพิจารณาของตัวชี้วัด D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา
3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อการประเมินการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

ภาคผนวก

- (ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS Guidelines หรือ กระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวน ทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัย ของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวน ทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/ หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการให้ตอบสนอง ทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือ ปรับทิศทาง

สำนักหอสมุด

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.7.3	การจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรใน หอสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการ เรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.5	กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้ง ผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.1.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม
C.1.2	การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงเพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตามต้องการ
C.2.1	การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้
C.2.2	การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
C.2.3	การกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness)
C.7.1	การจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ

สำนักงานมหาวิทยาลัย

1) กองกลาง

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.6	ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากรด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)

2) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.7.4	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.6	ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)

4) กองเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำ และบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.2	การจัดทำ บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ

5) กองแผนงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร
C.6.2	การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผลการประเมิน ในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ
C.8.2	การใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์
C.8.3	กระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตาม แผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

6) กองพัฒนาคุณภาพ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.6	การใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินงานพันธกิจของคณะ/สถาบัน

7) กองพัฒนานักศึกษา

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.4	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

8) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.5.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม
C.5.2	การกำกับดูแลและประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง

9) ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

10) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.3	การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากร
C.6.4	การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
C.6.5	การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

11) กองวิเทศสัมพันธ์

กระบวนการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงทางวิชาการ (MOU/MOA) ระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับสถาบันการศึกษา/องค์กรทั้งในและต่างประเทศ

12) กองคลัง

กระบวนการทางด้านการจ่ายเงิน

13) กองตรวจสอบภายใน

กระบวนการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

14) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ

การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดรายได้

15) ฝ่ายกฎหมาย

กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย

16) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ

กระบวนการขับเคลื่อนโครงการตามนโยบายพลิกโฉมสู่มหาวิทยาลัย กลุ่ม 2 ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

(ข) แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

... ลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับ
ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญตามพันธกิจ

...บริการที่สำคัญอะไรบ้าง บริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของส่วนงาน/หน่วยงาน
อย่างไร และมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ...

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก

... วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักที่ได้ประกาศไว้คืออะไร...

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

... ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ...

(4) สินทรัพย์

... สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ...

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

...กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลัก รวมถึงการ
ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อม ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ...

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

...ลักษณะของโครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

...ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

...ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ และมีบทบาทอย่างไรต่อระบบงานและการส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

...สภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน...

.....

.....

ก. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

...ตามเกณฑ์ คือ ก. บริบทเชิงกลยุทธ์ แต่ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงาน *SWOT Analysis* ...

.....

.....

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

...ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ...

.....

.....

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน
 - ให้อธิบายวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจจำแนกตามประเภทบริการที่ให้ หรือสถิติของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ
 - ให้อธิบายวิธีการกำหนดช่องทางและความถี่ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ให้อธิบายวิธีการกำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิธีรวบรวมข้อมูล
- ให้อธิบายวิธีการสรุปและวิเคราะห์ผลการสำรวจ รวมถึงการนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจไปใช้ประโยชน์

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำเสนอสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

- ให้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ และนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงปรับปรุงกระบวนการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) การจัดการความสัมพันธ์
 - ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนงานใช้ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ที่ทำให้สามารถได้ผู้รับบริการรายใหม่ หรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนงาน หรือสามารถรักษาผู้รับบริการกลุ่มเดิมไว้ รวมถึงการเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนงาน
- (2) การจัดการข้อร้องเรียน
 - ให้อธิบายวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และแก้ปัญหาในระยะยาวสำหรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

...กระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน...

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน :

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด

(ใช้ข้อมูลจาก ภาคผนวก ก “กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT-QMS หรือตามพันธกิจหลัก” หน้าที่ 22 - 26)

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

...รายงานตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ โดยส่งผลต่อคุณภาพและผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน...

ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดย 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)		
GAP :		แนวทางในการพัฒนา :		

(2) การปรับปรุงบริการและกระบวนการ

...การวิเคราะห์ GAP Analysis ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงการบริการและผลการดำเนินงาน โดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาและผลลัพธ์การจากพัฒนาปรับปรุง (ถ้ามี)...

* ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน รายงานกระบวนการทำงานตามตัวชี้วัดให้ครบทุกกระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ *

ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

3.1 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ก. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(1) ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

...ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี...

ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

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				
การร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

(2) การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

...การวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญ และดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน...

ตัวชี้วัดที่ : ชื่อตัวชี้วัด :

ผลการดำเนินงาน : เป้าหมาย : ผล :

(1) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล

.....

.....

.....

(2) ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล

.....

.....

.....

(3) แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา

.....

.....

.....

(ค) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง

ตารางรายงานการประเมินตนเอง

ผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566 ของ.....(ระบุชื่อส่วนงาน/หน่วยงาน).....

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
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละเทียบเป็น คะแนนเต็ม 5.00
3.1	ร้อยละความสำเร็จของจำนวนตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ...
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1 2 และ 3