

สรุปผลการนำข้อเสนอแนะส่วนงานสนับสนุน

จากการประเมินคุณภาพภายใน ปี งบประมาณ. 2565

ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ปี งบประมาณ. 2566



สำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้าน
ผู้รับบริการ



1. กำหนดกลุ่มผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม
2. กำหนดวิธีการเพิ่มเติมในการค้นหาความต้องการแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน
3. กำหนดเครื่องมือ/ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
4. นำผลประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ



ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในปี 2566 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตัวชี้วัดที่ 2

กระบวนการพัฒนา
ปรับปรุงผลการ

ดำเนินงานตามเกณฑ์
CUPT QMS หรือ
ตามพันธกิจหลัก



1. ทบทวนกระบวนการให้บริการแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน
2. แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งมอบปัจจัย ปัจจัยนำเข้า \ ผลผลิต/ผลลัพธ์และผู้รับบริการ
3. กำหนดตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการ
4. พิจารณากระบวนการผลักดันการบรรลุ Digital Library



1. การให้บริการเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท
2. มีกระบวนการทำงานครบ
3. ตัวชี้วัดสอดคล้องกระบวนการ
4. มีแผนผลักดันการบรรลุ Digital Library

ตัวชี้วัดที่ 3

ความสำเร็จของ
แผนปฏิบัติการ



1. ทบทวนตัวชี้วัด (คำรับรอง) ให้สอดคล้องกับบริบทหน่วยงาน
2. กำหนดตัวชี้วัดผลักดันการบรรลุ Digital Library



การดำเนินงานสำเร็จตามตัวชี้วัด

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้าน
ผู้รับบริการ



1. แยกผลประโยชน์ฯ ตามกลุ่มผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2

กระบวนการพัฒนา
ปรับปรุงผลการ
ดำเนินงานตามเกณฑ์
CUPT QMS หรือ
ตามพันธกิจหลัก



1. กำหนดตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการ
2. จัดทำ SIPOC ในบริการหลัก

ตัวชี้วัดที่ 3
ความสำเร็จของ
แผนปฏิบัติการ



1. กำหนดตัวชี้วัดที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมาย
และถ่ายทอดลงสู่หน่วยงานและบุคลากร
2. นำยุทธศาสตร์มาวิเคราะห์ความเสี่ยงและควบคุม
ภายใน



ผลการประเมินผู้รับบริการ
(แต่ละกลุ่ม) ค่าคะแนนเฉลี่ย
เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา



การดำเนินงานในแต่ละ
กระบวนการมีเป้าหมายที่
ชัดเจนมากขึ้น



การผลักดันการบรรลุ
เป้าหมายมีความชัดเจนมาก
ยิ่งขึ้น

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้าน
ผู้รับบริการ



ตัวชี้วัดที่ 2

กระบวนการพัฒนา
ปรับปรุงผลการ
ดำเนินงานตามเกณฑ์
CUPT QMS หรือ
ตามพันธกิจหลัก



ตัวชี้วัดที่ 3
ความสำเร็จของ
แผนปฏิบัติการ



1. ค้นหาความต้องการตามบริบทของแต่ละงาน
2. แยกผลการประเมินแต่ละงานวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนา
3. นำผลจากการรับฟังเสียงมาปรับปรุงการทำงาน
4. นำผลการประเมินคุณภาพไปพัฒนาให้ชัดเจน

1. ประเมินภาวะผู้นำให้ครบถ้วนตามเกณฑ์
2. นำผลประเมินภาวะผู้นำมาพัฒนาปรับปรุง
3. นำพันธกิจหลักมาจัดทำ SIPOC
4. กำหนด KPI กระบวนการทำงานที่ชัดเจนวัดได้
5. ทบทวนผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์
6. ทบทวนกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
7. นำผลการประเมินภาวะผู้นำถ่ายทอดไปยังหัวหน้าส่วนงาน

ทบทวนความสอดคล้องของแผนปฏิบัติงานประจำและตัวชี้วัด

ผลจากการดำเนินงาน

พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นำข้อเสนอแนะจากการประเมินไป
ใช้ประโยชน์หรือพัฒนาปรับปรุง
ส่วนงาน

ตัวชี้วัดสอดคล้องกับแผนปฏิบัติ
การ

สำนักบริหารฯ

ข้อเสนอแนะ

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้าน
ผู้รับบริการ



1. กำหนดผู้รับบริการหลักของแต่ละฝ่าย
2. ปรับปรุงเครื่องมือให้ตรงตามบริบทของการบริการหลัก
3. นำผลการรับฟังเสียงมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
4. ใช้รูปแบบของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เช่น การจัดการความรู้

ตัวชี้วัดที่ 2

กระบวนการพัฒนา

ปรับปรุงผลการ

ดำเนินงานตามเกณฑ์

CUPT QMS หรือ

ตามพันธกิจหลัก



1. วิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตร/คณะค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี นำมาพัฒนาปรับปรุงภาพรวม ม.
2. วิเคราะห์ข้อมูลอุปกรณ์และสถานที่เพื่อกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับ
3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานใน SIPOC ตามเกณฑ์ CUPT QMS
4. ระบุการสื่อสารข้อมูลไปยังนักศึกษา รวมถึงการสร้างความรู้ความผูกพัน

ตัวชี้วัดที่ 3

ความสำเร็จของ

แผนปฏิบัติการ



1. จัดทำแผนให้สอดคล้องและผลักดันให้แผนยุทธศาสตร์ของ ม.
2. จัดทำแผนการพัฒนาเชิงรุกตามบริบทของส่วนงาน
3. กำหนดตัวชี้วัดเชิงพัฒนาที่จะช่วยบรรลุวิสัยทัศน์

ผลจากการดำเนินงาน

ผลการประเมินคุณภาพการ
ให้บริการ ในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566 ที่ดีขึ้น

ผลการตรวจประเมินคุณภาพ
การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย
Cri 1.1 และ 1.2 เพิ่มขึ้น (ระดับ 4)

ไม่ได้รายงาน

สำนักงานมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้าน

ผู้รับบริการ



1. จำแนกกลุ่ม ระบุจำนวนประชากร เลือกกลุ่มตัวอย่าง ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย
2. ทบทวนวิธีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

- กลุ่มและจำนวนประชากรถูกต้องเหมาะสม
- วิธีการค้นหาความต้องการตามบริบท
- ผู้ตอบแบบประเมินเพิ่มขึ้น
- ประเด็นที่ต้องปรับปรุงอย่างแท้จริง

ตัวชี้วัดที่ 2

กระบวนการพัฒนา

ปรับปรุงผลการ

ดำเนินงานตามเกณฑ์

CUPT QMS หรือ

ตามพันธกิจหลัก



1. ทบทวนขอบเขตการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำ SIPOC กระบวนการทำงานหลักของกอง/ฝ่าย
3. เชื่อมโยงทุกกระบวนการงานที่อยู่ภายใต้กอง/ฝ่าย
4. กำหนดตัวชี้วัดใน SIPOC

- มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก
- มี SIPOC ที่เป็นกระบวนการหลักของหน่วยงาน
- ทราบถึงข้อบกพร่องและสิ่งที่ควรปรับปรุง
- ทุกหน่วยงานมีความชัดเจนในการกำหนดตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงทุกมิติ

ตัวชี้วัดที่ 3

ความสำเร็จของ

แผนปฏิบัติการ



1. กำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทของส่วนงาน

ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับบริบทของส่วนงานคือสำนักงานมหาวิทยาลัย

การพัฒนาการดำเนินงาน

สร้างความรู้ความเข้าใจ



1. จุดมุ่งหมายหลักของข้อเสนอแนะให้ชัดเจน
สอดคล้องตามประเด็นข้อเสนอแนะหรือ
สอดคล้องกับเกณฑ์ตัวชี้วัด
2. ให้ความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
ส่วนงานสนับสนุน

รายละเอียดผลการดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะของแต่ละส่วนงาน





สรุปผลการดำเนินงานตาม
ข้อเสนอแนะ

สำนักหอสมุด

ตัวชี้วัดที่ 1. ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.1 ผลประเมิน คุณภาพการให้บริการ	1. กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสียให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม กำหนดวิธีการเพิ่มเติมในการ ค้นหาความต้องการของแต่ละ กลุ่มให้ชัดเจน	พิจารณาเครื่องมือเก็บ ข้อมูล ทบทวนช่องทาง การรับฟังเสียง ผู้รับบริการแต่ละ กลุ่มเป้าหมายให้	มีเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ครอบคลุมทุกกลุ่ม (นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ สาย สนับสนุน บุคคลทั่วไป) ทุกพื้นที่ (เชียงใหม่ แพร่ ชุมพร) โดยประเมิน ผ่านระบบออนไลน์ มีแผนการ ดำเนินงานที่ชัดเจนส่งผลให้การ ประเมินคุณภาพการให้บริการในปี
1.2 กระบวนการรับฟัง เสียงของผู้รับบริการ	2. พิจารณาเครื่องมือ ระยะเวลา กลุ่มผู้รับบริการใน การเก็บข้อมูล 3. นำผลประเมินมาจัดทำแผน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	ครอบคลุมทุกวิทยาเขต ของมหาวิทยาลัย วางแผนกำหนด ระยะเวลาการรับฟังเสียง ดำเนินการ และสรุปผล การประเมิน	2566 มีความพึงพอใจระดับมาก ที่สุด และสามารถนำผลการ ประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงานได้ครอบคลุม

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.2.4	1. ทบทวนกระบวนการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน	ค้นหาความต้องการผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ตอบแบบสำรวจ และนำความต้องการมาจัดบริการที่สร้างคุณค่าและตอบสนองได้ตรงจุด	การให้บริการสนับสนุนด้านการให้ความรู้และฝึกอบรม พื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับผู้บริการแต่ละประเภทมากขึ้น ทั้งกลุ่ม นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เป็นต้น
C.7.3	1. แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งมอบปัจจัย ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์และผู้รับบริการให้สอดคล้องกันในแต่ละกระบวนการ 2. กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการ 3. พิจารณากระบวนการที่ช่วยผลักดันการบรรลุ Digital Library	1. จัดทำ SIPOC กระบวนการเพิ่มเติม โดยปรับปรุงข้อมูลผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการให้สอดคล้องกับ OP 2. กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย 3. แต่งตั้งคณะทำงานฯ จัดทำแผน Smart Digital Library เพื่อผลักดันให้บรรลุเป็น Digital Library	1. มีกระบวนการทำงานครบทุกกระบวนการและครอบคลุมสารสนเทศทุกประเภท 2. ตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการสอดคล้องกับเป้าหมายของกระบวนการ 3. มีแผน Smart Digital Library ประจำปีงบประมาณ 2566-2570 เพื่อผลักดันให้บรรลุเป็น Digital Library

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	1. ทบทวนตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (ตามคำรับรอง) ให้สอดคล้องตาม บริบทหน่วยงาน	ดำเนินการพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดตาม คำรับรองฯ โดยการยกเลิกและ ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดที่ไม่มีส่วนร่วม เพื่อให้ สอดคล้องกับบริบทสำนักหอสมุด	การดำเนินงานสำเร็จตาม ตัวชี้วัด
	2. กำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องและ ผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์การเป็น Digital Library	กำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องและผลักดัน ให้บรรลุวิสัยทัศน์ด้านการเป็น Digital Library เพิ่ม 3 ตัวชี้วัด	



ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	ควรแยกผลประเมินฯ ตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถนำผลประเมินฯ ไปพัฒนาปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่ม	ออกแบบ จัดเก็บ และรายงานผลการประเมินการให้บริการของสำนักวิจัยฯ ที่สอดคล้องตามกลุ่มผู้รับบริการ และผู้ใช้ประโยชน์/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสามารถนำผลประเมินฯ ไปใช้พัฒนาปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่ม	นำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประเมิน มาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจและบริการที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ย (แต่ละกลุ่ม) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ			

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.3.1 C.3.2 C.4.2 (1) C.4.3 (2)	1. พิจารณากำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการเพื่อการดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น 2. พิจารณาออกแบบและจัดทำ SIPOC ในการบริการหลักที่สำคัญต่อไปในอนาคต	กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการตามพันธกิจ/หลัก/บริการที่สำคัญ มีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี แผนควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของสำนักวิจัยฯ	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีทบทวน SIPOC Model เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน และมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการ จึงทำให้การดำเนินงานในแต่ละกระบวนการมีเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	1. พิจารณากำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ และถ่ายทอดลงสู่หน่วยงาน จนถึงบุคลากรผู้รับผิดชอบ	1. มีการกำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และสำนักวิจัยฯ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย รวม 5 ตัวชี้วัด และ 2) กลุ่มตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก/บริการที่สำคัญของสำนักวิจัยฯ เพื่อแก้ไขปัญหาสังคม/ชุมชน และสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงาน รวม 16 ตัวชี้วัด 2. ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีตัวชี้วัดที่บรรลุค่าเป้าหมายตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี จำนวน 19 ตัวชี้วัด จากทั้งหมด 21 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 90.47 โดยเมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวชี้วัด สรุปได้ดังนี้ 1) กลุ่มตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย จำนวน 5 ตัวชี้วัด บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนด จำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 80.00 และ 2) กลุ่มตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก/บริการที่สำคัญของสำนักวิจัยฯ จำนวน 16 ตัวชี้วัด บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนด จำนวน 15 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 93.75	การผลักดันการบรรลุเป้าหมายตาม พันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และสำนักวิจัยฯ มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	2. ควรนำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและควบคุมภายใน เช่น ประเด็นบุคลากรที่ใช้ค่าจ้างจากเงินรายได้และแผนในการจัดหารายได้ที่ชัดเจน	ดำเนินโครงการพระราชดำริที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรมเกษตร อาหาร และสุขภาพ (MARIC) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสร้างรายได้และความยั่งยืนให้แก่หน่วยงาน ซึ่งการดำเนินโครงการประกอบด้วย 13 กิจกรรมหลัก 9 กิจกรรมย่อย (รวม 22 กิจกรรม)	มีร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในภาพรวม เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าเท่ากับร้อยละ 84.08 และโครงการฯ ช่วยสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงาน จำนวน 768,875 บาท และส่งผลให้จากการให้บริการวิชาการของสำนักวิจัยฯ สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด หรือเท่ากับ 3,600,469 บาท



ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	แยกผลการประเมินตามแต่ละงาน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาได้อย่างชัดเจน	แสดงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเพิ่มการรายงานผลแยกตามแต่ละงานและมิติการบริการ พร้อมระบุข้อเสนอแนะ	รายงานผลการประเมินฯ มีความชัดเจนและสะท้อนให้เห็นคุณภาพและสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานได้
1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	1. ทบทวนและพัฒนากระบวนการค้นหาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบริบทของแต่ละงาน	1. ทบทวนกระบวนการค้นหาความต้องการ 2. ทบทวนกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือของแต่ละงาน เพื่อวางแผนการเก็บข้อมูล 3. ทบทวนข้อคำถาม และปรับปรุงแบบสอบถาม 4. กำหนดวิธีการเก็บข้อมูลผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม 5. ค้นหาความต้องการ โดยการรับฟังเสียงของผู้รับบริการในแต่ละงาน	มีแผนการดำเนินงาน วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการจัดเก็บข้อมูล

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	2. นำผลจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ปรับรอบการอนุมัติปริญญาต่อนายกสภาฯ และปรับวิธีการรับฟังเสียงสะท้อน	- มีความรวดเร็วในการอนุมัติปริญญาฯ นักศึกษาไม่เสียสิทธิ์/เสียประโยชน์ - พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน
	3. นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจนในปีถัดไป	นำผลประเมินในปีที่ผ่านมาในประเด็นเร่งด่วนและประเด็นที่สำคัญมาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ จัดทำผังที่นั่งและป้ายแสดงงาน รักษาความสะอาดและดำเนินการ 5 ส. อย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาข้อมูล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือ หารือฝ่ายกฎหมาย	- มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกที่ตั้งที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดีขึ้น - บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้คำตอบหรือข้อมูลที่ต้องการ

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.8.5	1. ทบทวนการนำผลประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล (ผู้บริหารคณะ/สถาบัน/ ผู้บริหารสูงสุด/สภา) มาพัฒนาปรับปรุง ให้แสดงผลลัพธ์เชิงประจักษ์/บรรลु เป้าหมายหรือมีแนวโน้มที่ดีขึ้น	ติดตามการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรัง ปรุงการดำเนินงานหัวหน้าส่วนงาน ตาม หลักเกณฑ์ที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยกำหนดหัวข้อ การนำข้อเสนอแนะไป ปรับปรุงการดำเนินงาน	รับทราบการนำข้อเสนอแนะ จากการประเมินในปีที่ผ่านมา มาพัฒนาหรือปรับปรุง ส่วนงาน
	2. แสดงกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของ สภาฯให้ครบถ้วนตามเกณฑ์	จัดทำกระบวนการประเมินการปฏิบัติ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	3. กำหนดเป้าหมาย (KPI) กระบวนการทำงาน เพื่อกำหนด กระบวนการทำงาน (PDCA) ที่ชัดเจน และวัดได้	กำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ใน กระบวนการทำงานที่นำมาจัดทำ SIPOC	มีเป้าหมายของกระบวนการ ทำงาน (KPI) ที่ชัดเจน

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.8.5	4. ทบทวนความสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และ ผู้รับบริการ (SIOP) ให้สอดคล้องกับ กระบวนการ	ทบทวนความสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ (SIOP) ให้สอดคล้องกับกระบวนการ 2 กระบวนการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	5. นำพันธกิจหลัก (Core process) อื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก CUPT QMS มา จัดทำ SIPOC เพื่อแสดงกระบวนการ การทำงานตามบริบทของส่วนงานที่ ชัดเจนขึ้น	นำพันธกิจหลักอื่นที่นอกเหนือจาก CUPT QMS มาจัดทำ SIPOC โดยเพิ่ม กระบวนการจัดประชุม และกระบวนการ สรรหาหัวหน้างาน	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	6. ทบทวนกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อ พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	วิเคราะห์ข้อบังคับฯ และรายละเอียดเพื่อ เสนอขอแก้ไขข้อบังคับฯ	เป็นไปตามแนวปฏิบัติ ตามที่ อว. กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.8.5	7. ทบทวนการนำผลการประเมินฯ ถ่ายทอดไปยังหัวหน้าส่วนงาน เพื่อให้ เกิดการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุง	แจ้งผลการประเมินฯแก่หัวหน้าส่วนงาน ทราบและนำข้อเสนอแนะไปวางแผน ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และให้ หัวหน้าส่วนงานเผยแพร่ผลการประเมินฯ ให้บุคลากรส่วนงานทราบ	ส่วนงานรับทราบผลการ ประเมินฯ และนำ ข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ หรือดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงส่วนงาน

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	ทบทวนความสอดคล้องของแผนปฏิบัติงานประจำและตัวชี้วัด (KPI) ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย	1. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุ ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง 2. ทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย	ปรับกลยุทธ์ และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับการแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	1. ตอบสนองความต้องการรับบริการของส่วนงานโดยเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความต้องการที่แตกต่างที่เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น การใช้เทคโนโลยี	1. การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในการประชุม โดยใช้ระบบ E-meeting และช่องทางอื่น 2. จัดทำเอกสารประชุมแบบรูปเล่มเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับกรรมการที่ไม่สะดวกเข้าใช้งานในระบบ E-meeting	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
	2. ทบทวนการจัดทำ SWOT ของส่วนงานเป็นประจำทุกปี และเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสมตามบริบทของส่วนงาน เพื่อให้สามารถเห็นพัฒนาการได้	วิเคราะห์และทบทวน SWOT โดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบคือสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน



ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	1. กำหนดผู้รับบริการหลักของแต่ละฝ่าย เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปตามระเบียบวิจัย	กำหนดผู้รับบริการหลักของแต่ละฝ่ายให้ไปตามระเบียบวิธีวิจัย โดยใช้วิธีการกำหนดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ โดยใช้การคำนวณโดยใช้สูตร Yamane	- กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่นำมาศึกษามีลักษณะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรผู้รับบริการ และมีความน่าเชื่อถือ - ได้ข้อมูลการประเมินผลเป็นไปตามระเบียบวิจัยทำให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือ
	2. ปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินผลการให้บริการให้ตรงตามบริบทของการบริการหลักแต่ละประเภท	การปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินผลการให้บริการให้ตรงตามบริบทของบริการหลัก โดย ปรับจาก 12 ข้อ 5 ประเด็น เป็น 10 ข้อ 5 ประเด็น มีการประเมินผลก่อนและหลังรับบริการ โดยปีงบประมาณ 2566 มีการปรับปรุงการประเมินผลหลังการรับบริการ เพียงอย่างเดียว	ผลที่ดีขึ้น (ข้อมูลผลที่ดีขึ้นจากการประเมินผลก่อนและหลังรับบริการ)

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	1. นำผลจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ กองบริหารงาน, ฝ่ายพัฒนาการศึกษาและหลักสูตร, ฝ่ายทะเบียนและงานบริการการศึกษา, ฝ่ายสหกิจศึกษา, และฝ่ายบัณฑิต	มีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ดีขึ้น
	2. สามารถใช้รูปแบบของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เช่น การจัดการความรู้ (KM)	การดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ และการแก้ปัญหาหลักเกณฑ์ GAP ในการให้บริการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ผลที่ดีขึ้นจากการดำเนินงาน	

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.1.1 และ C.1.2	1. วิเคราะห์ข้อมูลจากหลักสูตร/ คณะที่มีผลการดำเนินการสมัคร และคัดเลือกที่บรรลุผล เพื่อค้นหา แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปใช้ในการ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการใน ภาพรวมของมหาวิทยาลัย	การจัดทำการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยที่ ส่งผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี จากผู้สมัครเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ TCAS66 และนำผลการ วิเคราะห์ข้อมูลนำมาพัฒนากระบวนการ ประชาสัมพันธ์และระบบการรับสมัครนักศึกษา และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และนำไปใช้ในการ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการในภาพรวมของ มหาวิทยาลัย	มีผลที่ดีขึ้นจากการดำเนินงาน คือ 1) ผลการตรวจประเมิน คุณภาพการศึกษาในระดับ มหาวิทยาลัย Cri 1.1 และ 1.2 เพิ่มขึ้น คือ อยู่ในระดับ 4 (จาก ระดับ 3 ในปี 2565) 2) ได้มีแนว ปฏิบัติที่ดีทางด้านการ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของ คณะวิทยาศาสตร์ และส่งผลต่อ จำนวนนักศึกษารับเข้าที่เพิ่มขึ้น และ 3) มหาวิทยาลัยมีจำนวน นักศึกษารับเข้าที่เพิ่มขึ้นจากปี 2565

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.1.1 และ C.1.2	2. วิเคราะห์ข้อมูลความเพียงพอพร้อมใช้ของอุปกรณ์และสถานที่ รวมถึงมิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนอื่น ๆ เพื่อใช้กำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม	ประชุมร่วมกับรองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะ และฝ่ายพัฒนาการศึกษาและหลักสูตร งานตารางสอน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและหาแนวทางในการจัดการห้องเรียนและความพร้อมให้ของอุปกรณ์และสถานที่ รวมถึงมิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนอื่น ๆ เพื่อใช้กำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม	มีข้อมูลใช้กำหนดคุณสมบัติจำนวนรับ การจัดการห้องเรียน อุปกรณ์และสถานที่ สำหรับการจัดการเรียนการสอน

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.2.1 และ C.2.2	3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานใน SIPOC ให้สอดคล้องกับรายละเอียดของตัวชี้วัดที่กำหนดตามเกณฑ์ CUPT QMS	ไม่รายงาน	
C.2.3	4. วิเคราะห์ข้อมูลจากหลักสูตร/คณะที่มีผลการดำเนินงาน 1) การกำกับติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและผลการเรียนรู้ 2) การตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) การกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย	ไม่รายงาน	

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
C.7.1	5. ปรับปรุงกระบวนการทำงานใน SIPOC ให้สอดคล้องกับรายละเอียดของตัวชี้วัดที่กำหนดตามเกณฑ์ CUPT QMS	ไม่รายงาน	
	6. วิเคราะห์ข้อมูลความเพียงพอพร้อมใช้ของอุปกรณ์และสถานที่ รวมถึงมิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนอื่น ๆ เพื่อใช้กำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม	ไม่รายงาน	
C.8.4	7. ปรับปรุงกระบวนการทำงานใน SIPOC ให้สอดคล้องกับรายละเอียดของตัวชี้วัดที่กำหนดตามเกณฑ์ CUPT QMS	ไม่รายงาน	
	8. ระบุรายละเอียดในการดำเนินงานสื่อสารข้อมูลไปยังนักศึกษาให้ชัดเจน รวมถึงวิธีการสร้างความผูกพัน	ไม่รายงาน	

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	ควรทบทวนการจัดทำแผนของส่วนงานให้สอดคล้องและผลักดันให้แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบรรลุผล	ไม่รายงาน	
	ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาเชิงรุกตามบริบทของส่วนงาน	ไม่รายงาน	
	กำหนดตัวชี้วัดเชิงพัฒนาที่จะช่วยให้ส่วนงานบรรลุวิสัยทัศน์	ไม่รายงาน	



สรุปผลการดำเนินงานตาม
ข้อเสนอแนะ

สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
1.1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	1. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การระบุจำนวนประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล	- ระบุกลุ่มผู้รับบริการหลักและดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการในกลุ่มดังกล่าว (กองกลาง กอง DT)	- กลุ่มผู้รับบริการและจำนวนประชากรถูกต้องเหมาะสม
1.2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	2. ทบทวนวิธีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง	- กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ เปิดรับข้อเสนอโครงการให้สอดคล้องความต้องการ ประกาศข้อเสนอโครงการจัดทำแบบประเมินการให้บริการ นำผลประเมินมาพัฒนากระบวนการ (ฝ่ายขับเคลื่อนฯ)	- มีวิธีการค้นหาหลากหลายตามบริบท
		- ทบทวนโดยปรับลดจำนวนประชากรและปรับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นคณะกรรมการหลายชุด (กองกายภาพฯ)	- ผู้ตอบแบบประเมินเพิ่มขึ้น
		- กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดให้ตอบข้อคำถามได้มากกว่า 1 คำตอบ และมีข้อคำถามปลายเปิด (กองแผนฯ)	- ทราบประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุงอย่างแท้จริง
		- ปรับกลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้รับบริการ โดยใช้การประเมินแบบออนไลน์ (กองตรวจสอบฯ)	
		- ใช้ line official facebook เก็บข้อมูล (กองคลัง)	
		- ทบทวนกลุ่มเป้าหมาย จำนวนประชากร และปรับแบบสอบถามให้มีความกระชับโดยให้มีการตอบเหตุผล/ข้อเสนอแนะ (กองส่งเสริมฯ)	
		- ทบทวนกลุ่มเป้าหมาย จำนวนประชากร และปรับแบบสอบถาม (กองบุคคลฯ ฝ่ายกฎหมาย)	
		- กำหนดประชากรจากจำนวนผู้เข้าชมสื่อจริง และใช้เทคโนโลยีช่วยในการประเมิน (ฝ่ายสื่อสารฯ)	
		- ค้นหาความต้องการจากผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มที่เข้มข้นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (กองคุณภาพ)	
		- ทบทวนกระบวนการเก็บข้อมูล (กองพัฒนา นศ.)	
		- ทบทวนผู้รับบริการ โดยจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาฯ)	

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	1. ทบทวนขอบเขตของการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากระบวนการทำงานร่วมกัน (6 กอง) กองกลาง/ กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ กองแผนงาน/ กองวิเทศสัมพันธ์/ ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายขับเคลื่อนฯ	1. จัดทำขั้นตอนกระบวนการทำงานของแต่ละงาน เผยแพร่ในเว็บไซต์ (กองกลาง) 2. ใช้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาดำเนินงานในกระบวนการทำงาน (กองแผนฯ) 3. สร้างเครือข่ายการดำเนินงานร่วมกันภายใต้ภารกิจและวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายขับเคลื่อนฯ) 4. มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่างประเทศผ่านทางทุกหน่วยงาน/คณะ (กองวิเทศฯ) 5. พิจารณาทำงานร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในหัวข้อเดียวกัน รวมทั้งให้บุคลากรของกองร่วมเป็นคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง (กองบุคคลฯ)	มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	2. การจัดทำ SIPOC ของกอง/ฝ่าย ควรเน้นกระบวนการทำงานหลักของตน (7 กอง) กองกลาง/ กองแผนงาน/ กองคลัง/ กองเทคโนโลยีดิจิทัล/ฝ่ายกฎหมาย/ ฝ่ายขับเคลื่อนฯ/ ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1. ร่วมเป็นกรรมการเครือข่ายภายนอก สร้างความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน (กองกลาง) 2. กำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ของฝ่ายฯ และจัดทำ SIPOC ของหน่วยงาน (ฝ่ายขับเคลื่อนฯ) 3. วางแผนโครงการเพื่อตอบสนองนโยบายพัฒนามหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยี วางแนวทางการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้สำหรับการวิจัยและการเรียนการสอน มีการวางแผนจัดหาและบำรุงรักษาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อให้เพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และประเมินความต้องการและความพึงพอใจในการให้บริการ (กอง DT) 3. จัดทำ SIPOC ของกระบวนการทำงานหลัก(กองคลัง กองส่งเสริมฯ ฝ่ายสื่อสาร ฝ่ายกฎหมาย)	มี SIPOC ที่เป็นกระบวนการหลักของหน่วยงานทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	3. ทบทวนควรเชื่อมโยงของทุกกระบวนการที่อยู่ภายใต้กอง/ฝ่ายอันจะส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจของกอง/ฝ่ายนั้น (3 กอง) กองแผนงาน/ กองพัฒนานักศึกษา / ฝ่าย HRD	- พิจารณาความเชื่อมโยงของ SIPOC และพัฒนากระบวนการกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานของสำนักงานมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุม และเชื่อมโยงการจัดทำแผนทั้งระดับมหาวิทยาลัย สำนักงานมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย (กองแผนฯ) - ทบทวนกระบวนการ SIPOC และกำหนดตัวชี้วัดที่สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของกอง (กองพัฒนา นศ.)	ทุกหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัยมีความชัดเจนในการกำหนดตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงทุกมิติ
	4. แนะนำให้พัฒนาไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดใน SIPOC (2 กอง) กองพัฒนานักศึกษา/ กองตรวจสอบภายใน *ในปี 2565 ยังไม่ได้ให้กองฝ่ายจัดทำในส่วนนี้	มีการกำหนดให้ระบุตัวชี้วัดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ทุกส่วนงาน)	

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น
	ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับ บริบทของส่วนงาน	ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในประเด็น ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับบริบทของทุก ส่วนงานคือสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่เน้น การบริหารจัดการและการให้บริการ โดย ถ่ายทอดแผนให้หน่วยงานภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัยจัดทำแผนของ หน่วยงานที่สอดคล้องกันทุกมิติ (กอง แผนงานฯ)	ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการมี ความสอดคล้องกับบริบท ของส่วนงานคือสำนักงาน มหาวิทยาลัย