

โครงการเพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพ ภายในส่วนงานสนับสนุน

กิจกรรมที่ 1 การชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน 2567
และแลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานระหว่างส่วนงาน

28 พฤษภาคม 2567

08.30 – 16.30 น.



Agenda

1. เหตุผลและความจำเป็น
2. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
3. ตัวชี้วัดของการประเมิน
4. แนวทางการประเมินและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR)
5. องค์ประกอบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน
6. ระบบการให้คะแนน

1. เหตุผลและความจำเป็น

พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49

กำหนดให้มีการประเมินส่วนงานสนับสนุน
ซึ่ง ม.แม่โจ้ มีส่วนงานสนับสนุน จำนวน 5 สำนัก/สำนักงาน ดังนี้



สำนักบริหาร
และพัฒนา
วิชาการ

สำนักหอสมุด



สำนักวิจัยและ
ส่งเสริมวิชาการ
การเกษตร

สำนักงาน
มหาวิทยาลัย



สำนักงาน
สภามหาวิทยาลัย

นำเสนอผลการประเมินผ่านที่ประชุม :

- ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
- ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
- ที่ประชุมคณะกรรมการสภาวิชาการ
- ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

2. กรอบแนวคิดของ การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

ปีการศึกษา 2568 เป็นต้นไป

EdPEx

ประกันคุณภาพ
ส่วนงาน
สนับสนุน

CUPT QMS
Guidelines
ระดับมหาวิทยาลัย

มุ่งเน้นการบูรณาการเข้ากับการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2566 และ 2567

มติ

- ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2567 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2567
- ที่ประชุมรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี ครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567
- ที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567
- ที่ประชุมกรรมการสภาวิชาการ ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2567 และ
- สภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567

เห็นชอบในการที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ/วิทยาลัย และระดับมหาวิทยาลัย

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

- โดยเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2568 เป็นต้นไป -



GotoKnow @vicharnpanich

ดังนั้น จึงมีการปรับตัวชีวิต อยู่ในรูปแบบของเกณฑ์ EdPEx ทั้งหมด

ปี 2566



- 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2 ระบบปฏิบัติการ (ตาม CUPT QMS)
- 3 ร้อยละความสำเร็จของแผน (ตาม TOR)

ปี 2567



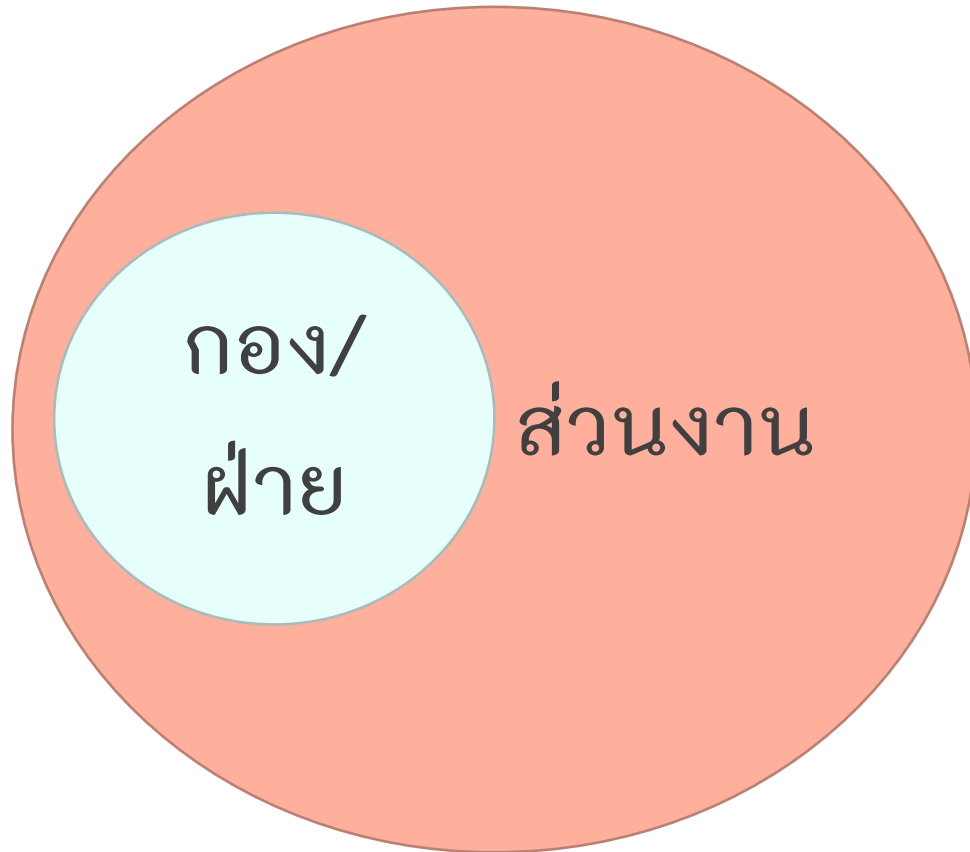
- 1 กลยุทธ์ (Strategy)
- 2 ผู้รับบริการ (Customers)
- 3 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

3. ตัวชี้วัดของการประเมิน

ตัวชี้วัด/ หัวข้อ	
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation)
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

4. แนวทางการประเมินและ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ระดับของการดำเนินการ



แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับส่วนงาน
2. ระดับกอง/ฝ่าย

โครงสร้างองค์กร (OP) - ระดับส่วนงาน

1

กลยุทธ์
(Strategy)

1.1 การจัดทำกลยุทธ์
(Strategy Development)

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
(Strategy Implementation)

ระดับส่วนงาน

2

ผู้รับบริการ
(Customers)

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ
(Customer Expectation)

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ
(Customer Engagement)

ระดับกอง/ฝ่าย

3

ระบบปฏิบัติการ
(Operations)

3.1 กระบวนการทำงาน
(Work process)

3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
(Operational Effectiveness)

ระดับกอง/ฝ่าย

จำนวนรายงานใน SAR ที่ต้องมีให้ครบถ้วน ในการประเมิน ปี 2567

ประเด็น	สนม.	สนง.สภาฯ	สน.บริหาร	สน.วิจัย	สน.หอสมุด
แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	1	1	1	1	1
บริการหลัก (ตามกอง/ฝ่าย)	16	1	6	3	4
วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	16	1	6	3	4
การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ ความผูกพัน(ถ้ามี)	16	1	6	3	4
แสดงกระบวนการทำงาน	16	1	6	3	4
กำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน	16	1	6	3	4



5. องค์ประกอบของรายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน

เชื่อมโยงสู่เป้าหมายขององค์กร



5.1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile : OP)

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงาน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน
- (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถะหลัก
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ (เฉพาะที่มีความสัมพันธ์กับ

สมรรถนะ)

- (5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ

กระบวนการ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างหลัก (โครงสร้างการกำกับ

ดูแล)

- (2) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

P.2 สภาพขององค์กร :

สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ตำแหน่งการแข่งขัน
- (2) การเปลี่ยนแปลง

ความสามารถ

ในการแข่งขัน

- (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัย

คุกคาม

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะของ OP ปีก่อน

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ : การกำหนด/ขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ โดยแต่ละส่วนงานมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนี้

สนม.

ขยายความวิสัยทัศน์
ประเด็น **“สมรรถนะสูง”**
ให้สามารถวัดผลได้

สำนักงาน

สภามหาวิทยาลัย

ขยายความวิสัยทัศน์
ประเด็น **“ประสิทธิภาพ”**
ให้สามารถวัดผลได้
ตามบริบทของแต่ละงาน

สำนักวิจัยฯ

ทบทวนพันธกิจให้
สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ
หน่วยงานที่กำหนด
โดยเฉพาะ **ด้านความเป็น
นานาชาติ**

สำนักวิจัยฯ

ทบทวนกำหนดวิสัยทัศน์ให้
สอดคล้องและครอบคลุม
ทุกพันธกิจ

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

แต่ละสำนักพิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจ และกำหนดตัวชี้วัดหรือ
Key Result ที่ใช้วัดผลความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ตามบริบทของส่วนงาน

ผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนัก



ข้อเสนอแนะของ OP ปีก่อน

2. บริการหลัก (Core Service) และการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation) มีข้อเสนอแนะที่หลากหลายตามบริบทของส่วนงาน ดังนี้

สนม. นำบริการหลักของแต่ละ กอง/ฝ่าย มา หลอมรวมเป็นบริการ หลักในภาพรวมของ สนม.	สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย ทบทวนการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการตาม บริการหลัก (Core service)	สำนักวิจัยฯ ทบทวนบริการหลัก (Core service) ของศูนย์ฯ ต่างๆ ใน โครงสร้างของสำนัก เพื่อให้เกิดความ ชัดเจน	สำนักบริหารฯ ทบทวนกำหนด บริการหลัก (Core Service) ของแต่ละ ฝ่ายให้ชัดเจน เพื่อ นำไปสู่การจำแนก กลุ่มผู้รับบริการ	สำนักหอสมุด เพิ่มวิธีการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการตาม พฤติกรรมหรือตาม จิตวิทยา ของ ผู้รับบริการ เพื่อสร้าง ช่องทางในการรับฟัง เสียงเพิ่มเติม
แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ทบทวนการจัดทำโครงสร้างองค์กรตามข้อเสนอแนะของแต่ละสำนัก			ผู้รับผิดชอบ ผอ.สำนัก/ ผอ.กอง/หน.ฝ่าย ใน Core service	

ข้อเสนอแนะของ OP ปีก่อน

3. การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : การหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

แต่ละสำนัก/หน่วยงานในสำนัก ควรพิจารณาหาคู่เทียบที่เหมาะสมตามบริบทของแต่ละภารกิจหลัก เพื่อให้มีความท้าทายและเกิดการพัฒนา

ผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนัก

4. การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ : พิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objective)

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

สำนักควรจัดทำแผนโดยนำแนวทางการวิเคราะห์ SWOT / TOWs Matrix / ปัจจัยเสี่ยง และความสามารถของการนำแผนไปปฏิบัติขององค์กร มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ให้ชัดเจน

ผู้รับผิดชอบ

- ผู้อำนวยการสำนัก
- ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนของสำนัก

5.2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ (Strategy)

1.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

- ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)
- ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

- ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development)

ผลลัพธ์ 1 : ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Result)

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของส่วนงาน

1.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

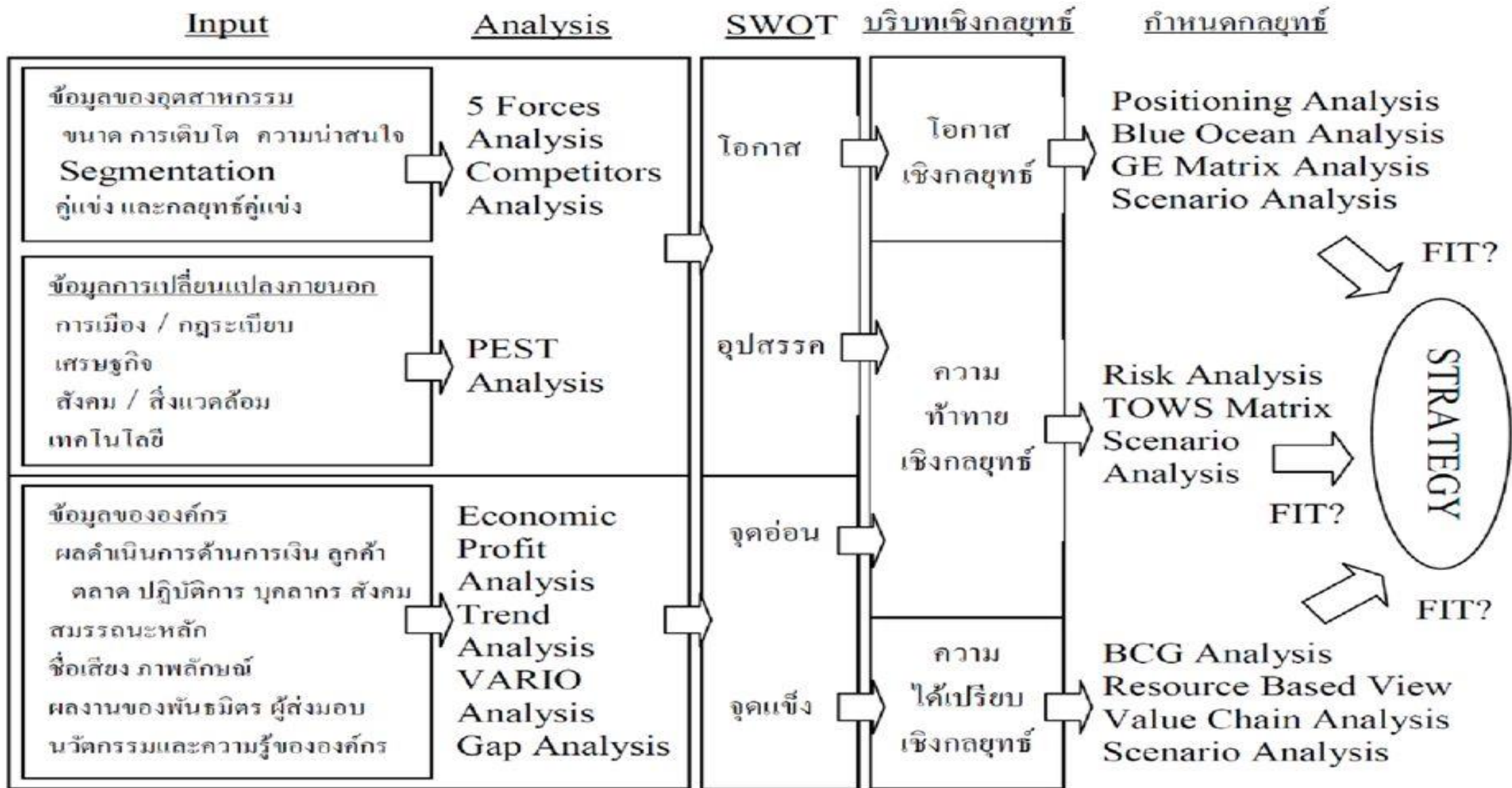
ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

- 1) วิธีการในการวางแผนกลยุทธ์ (แผนระยะสั้น+แผนระยะยาว+การเปลี่ยนแปลง)
- 2) วิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (กระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล SWOT)
- 3) วิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม (TOWs Matrix + ความเสี่ยง)
- 4) วิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใด จะดำเนินการให้สำเร็จโดย**บุคลากร**ของส่วนงาน และกระบวนการใดจะดำเนินการโดย**ผู้ส่งมอบ** และ**คู่ความร่วมมือ**ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Outsourcing and CORE COMPETENCY)

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)

- 1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงาน มีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้น มีอะไรบ้าง (OKR)



ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนกลยุทธ์

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : ส่วนงานนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

- 1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS) : วิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ
- 2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation) : วิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- 3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) : ทำอย่างไรให้มั่นใจว่า มีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ
- 4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans) : แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
- 5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) : ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ 1 : ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Result)

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของส่วนงานมีอะไรบ้าง

(1) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยรายงานผล ดังนี้

- ระดับ (Level) : ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่
- แนวโน้ม (Trend) : มีแนวโน้มเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ในอดีต
- เที่ยบเคียง (Comparisons) : มีการเทียบเคียงผลลัพธ์กับคู่เทียบที่เหมาะสม
- บูรณาการ (Integration) : การติดตามผลลัพธ์และใช้ผลลัพธ์เพื่อการปรับปรุงส่วนงาน

ตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ (Customers)

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation)

- ก. การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)
- ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (CUSTOMER Segmentation and Service Offerings)

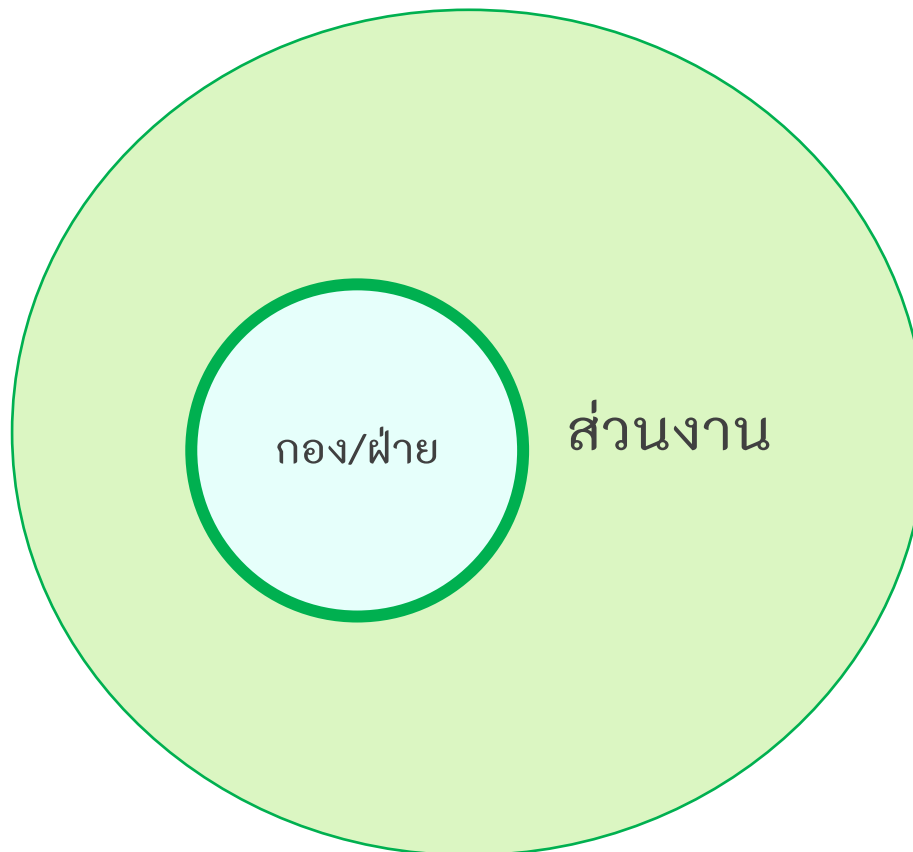
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)

- ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)
- ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

ผลลัพธ์ 2 : ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (CUSTOMER Satisfaction) : ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร
- (2) ความผูกพันของผู้รับบริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT) : ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการเป็นอย่างไร

ระดับของการดำเนินงานด้านผู้รับบริการ



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
มีนโยบายให้ดำเนินการใน
ระดับ

1. ระดับส่วนงาน
2. ระดับกอง/ฝ่าย

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)

ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้รับบริการ และกำหนดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)

- 1) ผู้รับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current CUSTOMERS) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และ สังเกตผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ **2**

ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการ ให้บริการ (CUSTOMER Segmentation and Service Offerings)

- 1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (CUSTOMER Segmentation) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ **1**
- 2) การจัดการให้บริการ (Service Offerings) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไรในการจัดการ ให้บริการตาม กลุ่มผู้รับบริการ **3**

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT)

ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์
และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการ

ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)

- 1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM)
- 2) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้บริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ

ผลลัพธ์ 2 : ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)

(1) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร

(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการเป็นอย่างไร โดยรายงานผล ดังนี้

- ระดับ (Level) : พึงพอใจน้อย/มาก/มากที่สุด และเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่
- แนวโน้ม (Trend) : มีแนวโน้มเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ในอดีต
- เปรียบเคียง (Comparisons) : มีการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสม
- บูรณาการ (Integration) : การติดตามผลลัพธ์และใช้ผลลัพธ์เพื่อการปรับปรุงบริการ

ข้อเสนอแนะหมวด ผู้รับบริการ ในปีก่อน

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง
1	เพิ่มเติมช่องทาง/เครื่องมือ ในการรับฟังเสียงของ ผู้รับบริการ ให้เหมาะสมตามผู้รับบริการที่จำแนกไว้แต่ละกลุ่ม	- ส่วนงานจำแนกกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน - กำหนดวิธีการรับฟังเสียงที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม - ถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติ (ผอ.กอง/หน.ฝ่าย/หน.งาน)
2	เพิ่มรูปแบบ/วิธีการในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ	เพิ่มเติมวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์/ การประชุม
3	ทบทวนกรอบระยะเวลา/ความถี่ของการนำผลการรับฟังเสียงจากผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	รับฟังเสียงจากผู้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ผู้รับบริการประเมินผล ภายหลังจากรับบริการทันที และ กำหนดกรอบระยะเวลาในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผล



ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

3.1 กระบวนการทำงาน (Work process)

- ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ (Service and Process Design)
- ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)

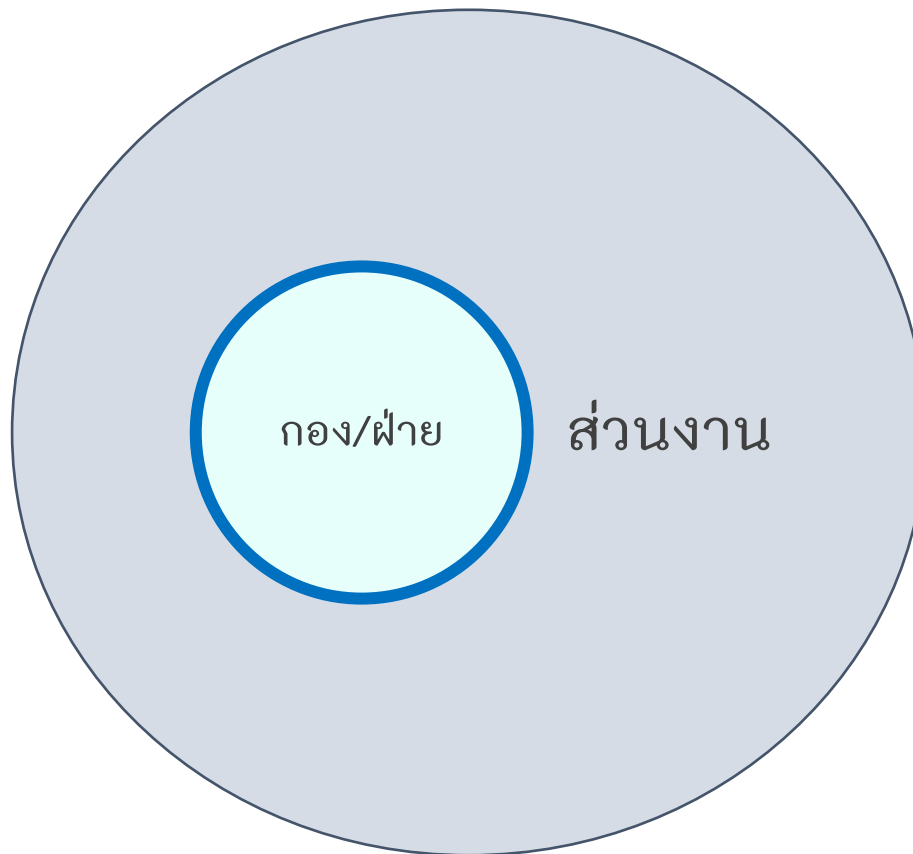
3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

ผลลัพธ์ 3 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดในกระบวนการทำงานและผลลัพธ์จากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเป็นอย่างไร

ระดับของการดำเนินงานจัดทำระบบปฏิบัติการ (Operations)



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
มีนโยบายให้ดำเนินการใน
ระดับ

1. ระดับส่วนงาน
2. ระดับกอง/ฝ่าย

3.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : กอง/ฝ่ายมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง
การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ (Service and Process Design)

- 1) ข้อกำหนดของการบริการ (Service Requirements)
- 2) การออกแบบบริการ (Service Design)
- 3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)
- 4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)

- 1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) : กอง/ฝ่ายมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- 2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)

- 1) ข้อกำหนดของหลักการบริการ และกระบวนการ (Service Requirements) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการ
- 2) การออกแบบบริการ (Service Design) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบบริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- 3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน
- 4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design) : กอง/ฝ่ายมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ส่วนงานสนับสนุนได้กำหนดแล้วว่า
จะใช้ **SIPOC Model** ในการจัดทำ
Service and Process Design

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC



O
B
J
E
C
T
I
V
E
S

ตาราง SIPOC

1

3

ชื่อกระบวนการ.....

ผู้รับผิดชอบ

2

วัตถุประสงค์.....

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัย นำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA 4	Outputs (O) ผลลัพธ์/ ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
6	5	1) การวางแผน (P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 3) การประเมินผลการ ดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการ ดำเนินงาน (A)	7	8
Gap : 9		แนวทางในการพัฒนา : 10		

การวัดผลการดำเนินงาน (performance measurement)

- ตัวชี้วัดแบบ **leading indicators** เป็นการวัดประสิทธิภาพ (efficiency) ของวิธีการ เป็นตัววัดเงื่อนไขหรือปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
- ตัวชี้วัดแบบ **lagging indicators** เป็นการวัดประสิทธิผล (effectiveness) ที่ตรงตามเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการทำงานหรือ outcome

P5.3	กระบวนการทางบัญชี
------	-------------------

ผู้กำกับดูแล	อาจารย์ ดร.มิโชค ชูดวง
ผู้ควบคุมงาน	นางสาวณัฐินี สุริยวงศ์
หน่วย/งาน	งานคลังและพัสดุ

ข้อกำหนด	มาตรฐานการบัญชี
----------	-----------------

ความต่อเนื่อง	มีระบบ Buddy
---------------	--------------

Risks
การจัดทำ รายงานงบ การเงินล่าช้า

Suppliers (S)	Inputs (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customers (C)
1. หน่วยการเงิน	1. เอกสารการรับเงิน 2. ฎีกาที่จ่ายเช็คประจำวัน 3. ทะเบียนคุมเช็คคงเหลือประจำวัน 4. เอกสารใบสำคัญทั่วไป	1. ตรวจสอบเอกสารการรับ-จ่าย 2. ลงบันทึกในสมุดรายวันเงินสด 3. เข้าระบบ MU-ERP พิมพ์รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ตรวจสอบยอดรับ-จ่าย มีรายการใดบ้างที่ยังไม่ได้รับเอกสาร ให้พิมพ์ในระบบออกมาบันทึกรายการก่อน รอเอกสารฉบับจริงจึงนำใบเข้าเพิ่ม 4. เก็บรายละเอียด รายได้-ค่าใช้จ่ายลงทะเบียนคุม เพื่อกระทบยอดตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. สมุดเงินสด 2. รายงานเงินคงเหลือ 3. งบแสดงฐานะทางการเงิน (ประจำเดือน)	1. หัวหน้าหน่วยงาน 2. กรรมการเก็บรักษาเงิน 3. งานตรวจสอบภายใน 4. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
ตัววัดนำ กองคลัง	ตัววัดนำ เอกสารมีความครบถ้วน ถูกต้อง	ตัววัดนำ บันทึกรายการประจำวัน	ตัววัดตาม รายงานเงินคงเหลือ งบการเงิน	ตัววัดตาม บันทึกบัญชีตรงตามงวดเดือน

KM
-หนังสือการ บัญชีเบื้องต้น
-การถ่ายทอด ความรู้ระบบที่ เสี่ยง
-Work Flow

ปรับปรุง	ฝึกเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อจัดทำรายงานให้เร็วขึ้น
----------	---

นวัตกรรม	-
----------	---

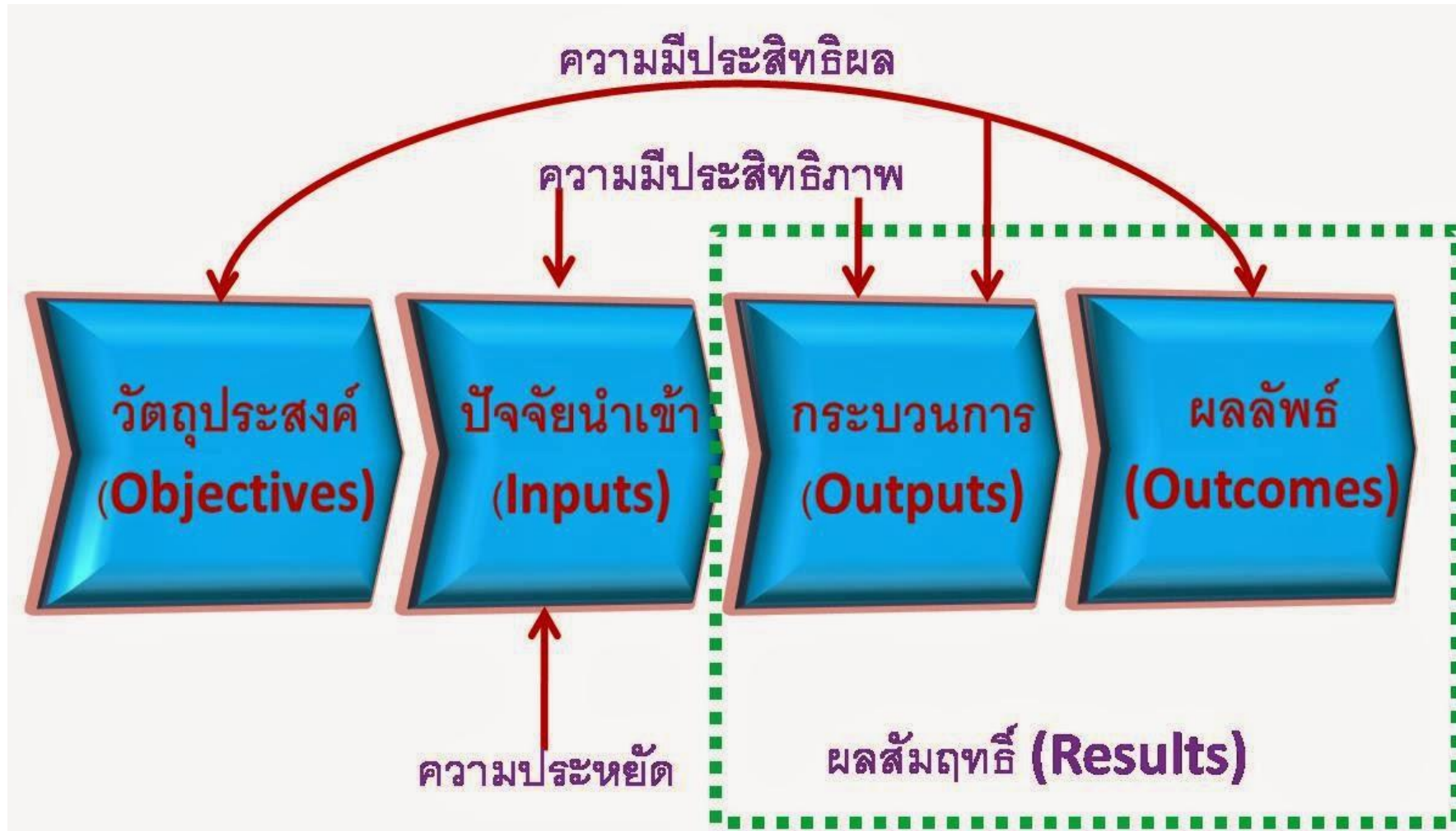
ชื่อกระบวนการ : (โปรดระบุ)		ผู้รับผิดชอบ : (โปรดระบุ)		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : (โปรดระบุ)	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการ ถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
Key Stakeholder	Key Resources	Work Process	Specification	Key Customer	KPI
		Step 1	Leading Indicators	Need	
		Step 2	Leading Indicators		
		Step 3	Leading Indicators		
		Step 4	Outcome	Lagging Indicators	

3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ให้ตอบคำถามพื้นฐานว่า : กอง/ฝ่ายมีมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการของกอง/ฝ่ายมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)	ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)	ค. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
1) กอง/ฝ่ายมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร (เวลา ความผิดพลาด สูญเปล่า และต้นทุน)	1) กอง/ฝ่ายมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร (การคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ)	1) แนวทางโดยรวมของกอง/ฝ่ายในการบริหารความเสี่ยงคืออะไร (การบริหารความเสี่ยง)

ประสิทธิภาพ คือ การทำอย่างถูกวิธี ดูได้จากกระบวนการที่คาดหวัง
จะทำให้เกิดผล ส่วน ประสิทธิผล คือ การทำให้ผลงานออกมาดี



ผลลัพธ์ 2 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)

1. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านกระบวนการทำงานที่สำคัญคืออะไร

โดยรายงานผล ดังนี้

- ระดับ (Level) : ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านกระบวนการทำงานที่สำคัญเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่
- แนวโน้ม (Trend) : มีแนวโน้มเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ในอดีต
- เที่ยบเคียง (Comparisons) : มีการเทียบเคียงผลลัพธ์กับคู่เทียบที่เหมาะสม
- บูรณาการ (Integration) : การติดตามผลลัพธ์และใช้ผลลัพธ์เพื่อการปรับปรุงส่วนงาน

ข้อเสนอแนะหมวด ระบบปฏิบัติการ ในปีก่อน

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง
1	จัดทำ SIPOC ที่มาจากกระบวนการทำงานที่เป็นภารกิจหลักของสำนัก	คัดเลือกภารกิจหลักของกอง/ฝ่าย ภายในสำนัก อย่างน้อยกอง/ฝ่ายละ 1 กระบวนการทำงาน มาจัดทำ SIPOC
2	ทบทวนความสอดคล้องของ S-I-P-O-C ตั้งแต่ผู้ส่งมอบ (Supplier) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Outputs) และผู้รับบริการ (Customer)	กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SIPOC ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติ หัวหน้างาน และผอ.กอง/หัวหน้าฝ่าย ที่รับผิดชอบในภารกิจนั้นๆ โดยให้ร่วมกันตรวจสอบ ความถูกต้องและความสอดคล้องของ SIPOC และการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงาน
3	กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่ช่วยผลักดันให้ วัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานบรรลุผล	



6. ระบบการให้คะแนน

ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนน 2 มิติ คือ 1)กระบวนการ 2)ผลลัพธ์

การให้คะแนนพิจารณาสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อ โดยมีแนวทางดังนี้

- ปัจจัยของหน่วยงานที่น่าเสนอไว้ในโครงร่างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุม การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง
- ระดับผลการดำเนินการและผลลัพธ์เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น

มิติการให้คะแนน : กระบวนการ



A

Approach

แนวทาง



D

Deployment

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ



L

Learning

การเรียนรู้



I

Integration

การบูรณาการ

A D L I

P=Plan

Approach องค์กรใช้วิธีการ (methods) ที่เป็นระบบ **systematic** (ordered, repeatable, use of data & information) เหมาะสม (appropriate), มีประสิทธิผล (**effectiveness**) เป็นกระบวนการสำคัญ (key organizational process) และไม่มีรอยโหว่ (GAP)

(systematic + effective)

A D L I

$D = D_o$

Deployment อธิบายการปฏิบัติที่มีความทั่วถึงและทุกระดับ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหลักฐานบ่งถึงการนำไปปฏิบัติในหน่วยอื่นขององค์กรด้วย

(breadth and depth)

ADLI

Learning อธิบายความรู้ ทักษะใหม่ที่ได้จากการ
ประเมิน การศึกษา ทดลอง และนวัตกรรม มีวงจร
การพัฒนาที่เป็นระบบและใช้ข้อเท็จจริง มีการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเทียบเคียง และฝังตัวอยู่
ในกระบวนการทำงาน

(PDCA + innovation + sharing)

C=Check + A=Action

ADLI

Integration อธิบายถึงความสอดคล้องของแผน

กระบวนการ ข่าวสาร การจัดสรรงบประมาณ การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ที่ช่วยให้
องค์กรบรรลุเป้าหมาย และมีการประสานกันของ
หลายหน่วยงาน รวมถึงการเกี่ยวข้องกับเกณฑ์
ข้ออื่นด้วย

(alignment & integration + organizational needs in
OP & other process)

แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกว่า
“ช่วงคะแนน” ไດ ที่สามารถอธิบาย
“ระดับความสำเร็จของส่วนงานได้
ใกล้เคียงที่สุด”
ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจาก
ภาพรวมของมติการให้คะแนนทั้ง 4
ของการประเมินกระบวนการ

ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่
สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวม
ได้ดีที่สุด

คะแนน	คำอธิบาย
1	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
2	A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อการพิจารณาของตัวชี้วัด D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา I : เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานร่วมกัน
3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

มิติการให้คะแนน : ผลลัพธ์



L

Level

ระดับ



T

Trend

แนวโน้ม



C

Comparison

การเปรียบเทียบ



I

Integration

การบูรณาการ

แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกว่า “ช่วงคะแนน” ไດ ที่สามารถ อธิบาย “ระดับความสำเร็จของ ส่วนงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของ ตัวชี้วัด

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณา จากภาพรวมของมิติการให้คะแนน ทั้ง 4 ของการประเมินผลลัพธ์

ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนน ที่สะท้อนการตอบรายงานใน ภาพรวมได้ดีที่สุด

คะแนน	คำอธิบาย
1	Le : ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนงาน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T : ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน
2	Le : มีการรายงานผลการดำเนินการเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C : แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน
3	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดง นั้นมีแนวโน้มที่ดี C : เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน
4	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของส่วนงาน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่ มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
5	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของส่วนงาน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม I : มีการรายงานผลลัพธ์ทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน สอดคล้องตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และเชื่อมโยงไปยังสถาบันได้

ตารางคะแนนการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	ช่วงคะแนน 1 - 5
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	ช่วงคะแนน 1 - 5
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	ช่วงคะแนน 1 - 5
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	ช่วงคะแนน 1 - 5
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1 - 5
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	ช่วงคะแนน 1 - 5
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	ช่วงคะแนน 1 - 5
ผลการประเมินของส่วนงาน		ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1 2 และ 3





Thank you

งานประกันคุณภาพการศึกษา

Tel. 3312

www.oqes.mju.ac.th