



คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
1.3 กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	2
1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	3
1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้	4
1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)	4
1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้	4
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน	5
2.1 โครงร่างองค์กร	5
2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	8
ตัวชี้วัดที่ 1 : กลยุทธ์ (Strategy)	8
ตัวชี้วัดที่ 2 : ผู้รับบริการ (Customers)	10
ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบปฏิบัติการ (Operations)	12
บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน	14
3.1 มิติการให้คะแนน	14
3.2 แนวทางการให้คะแนน	17
ภาคผนวก	19
(ก) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง	19

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

1.4 กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

1.4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 2 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

1.4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงาน อย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
 - ประธานต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับคณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี ขึ้นไป
 - คณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับคณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการสำนัก/สำนักงาน ขึ้นไป
 - เลขานุการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ ระดับสำนัก/สำนักงาน
- 2) ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2567 – 2570 หรือโครงการอบรมชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1.4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน ก่อนการตรวจประเมินฯ

1.4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจารย์รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

1.5 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้

1.5.1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP)

เป็นบริบทของส่วนงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงานประจำ และการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

1.5.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1) กลยุทธ์

- 1.1. การจัดทำกลยุทธ์
- 1.2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวชี้วัดที่ 2) ผู้รับบริการ

- 2.1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.2. ความผูกพันของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 3) ระบบปฏิบัติการ

- 3.1. กระบวนการทำงาน
- 3.2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน

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 เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน และความสัมพันธ์หลักกับ ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน คืออะไร

ส่วนงาน มีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง และบริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของ ส่วนงาน อย่างไร ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ของส่วนงาน คืออะไร

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของส่วนงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

- สมรรถนะหลักของส่วนงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของ ส่วนงาน

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร**

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภทมีอะไรบ้าง

(4) **สินทรัพย์**

สินทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของส่วนงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ เช่น นวัตกรรม องค์ความรู้ เป็นต้น

(5) **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ**

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลักของส่วนงาน มีอะไรบ้าง และส่วนงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อม ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) **โครงสร้างองค์กร**

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน ผู้นำระดับสูงมีลักษณะเช่นใด

(2) **ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการหลักของส่วนงาน

(3) **ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ**

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงร่างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจส่วนงาน และการปฏิบัติของส่วนงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน ทั้งนี้ โครงร่างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กรซึ่งจะทำให้ส่วนงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย , และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างความได้เปรียบในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลาย ๆ กรณีทำให้ส่วนงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้บอกค่าใช้จ่ายให้

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

P.2 สภาวะขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการให้บริการของส่วนงานสามารถรายงานโดยใช้ SWOT Analysis ของส่วนงาน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินผลงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1 : กลยุทธ์ (Strategy)

ในตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ หมายความว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำแผนไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- 1.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)
- 1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ตัวชี้วัดย่อย

1.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (STRATEGIC Planning PROCESS) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (STRATEGIC OPPORTUNITIES and Intelligent Risks) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของส่วนงาน (Outsourcing and CORE COMPETENCIES) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใด จะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของส่วนงาน และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES) : วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงานมีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : ส่วนงานนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) : ส่วนงานทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans) : แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) : ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ : ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Result)

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของส่วนงานมีอะไรบ้าง

หมายเหตุ

การจัดทำกลยุทธ์ หมายถึง แนวทางของส่วนงานที่จะเตรียมการสำหรับอนาคต ในการจัดทำกลยุทธ์ ส่วนงานควรพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของสถาบัน การจัดทำกลยุทธ์อาจให้ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ควรมุ่งเน้นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของส่วนงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของส่วนงาน และเสริมสร้างให้ผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนงานดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ควรสอดคล้องกับกรอบเวลาการวางแผน/หมุดหมายระยะสั้นและระยะยาวของส่วนงาน

การจัดทำแผนด้านบุคลากรของส่วนงาน ให้พิจารณาผลกระทบต่อบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ตามลักษณะบุคลากร (Workforce demographics) ความหลากหลาย และสถานที่ทำงาน (เช่น การทำงาน ณ ที่ตั้ง การทำงานนอกสถานที่ การทำงานจากระยะไกล)

ตัวชี้วัดที่ 2 : ผู้รับบริการ (Customers)

ในตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ ถ้ามองถึงวิธีการที่ส่วนงานสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่ส่วนงานรับฟังผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ผู้รับบริการ

ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)
- 2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)

ตัวชี้วัดย่อย

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังผู้รับบริการ และกำหนดการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to CUSTOMERS)

(1) ผู้รับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current CUSTOMERS) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (CUSTOMER Segmentation and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (CUSTOMER Segmentation) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ

(2) การจัดการให้บริการ (Service Offerings) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดการ ให้บริการ

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้าง ประสบการณ์ของผู้รับบริการ

ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้บริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้บริการ

ผลลัพธ์ : ผลลัพธ์ด้านผู้บริการ (Customer Results)

(1) ความพึงพอใจของผู้บริการ (CUSTOMER Satisfaction) : ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้บริการเป็นอย่างไร

(2) ความผูกพันของผู้บริการ (CUSTOMER ENGAGEMENT) : ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้บริการเป็นอย่างไร

หมายเหตุ

วิธีการรับฟัง ควรครอบคลุมทุกช่วงที่ส่วนงานเกี่ยวข้องกับผู้บริการ ช่วงต่าง ๆ ดังกล่าวอาจรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

การจัดการความสัมพันธ์ ควรมั่นใจว่า วิธีการในการจัดการความสัมพันธ์ ช่วยทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการหลักของส่วนงาน

การจัดการข้อร้องเรียน ควรมั่นใจว่า การจัดการข้อร้องเรียนช่วยส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งหลีกเลี่ยงการแบ่งแยกโดยไม่เจตนา

การค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้บริการ ส่วนงานไม่ควรพิจารณาเพียงประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อย แต่ควรค้นหา วิเคราะห์สาเหตุและที่มาของความไม่พึงพอใจ และทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบปฏิบัติการ (Operations)

ในตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ ถ้ามองว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการให้บริการ และกระบวนการทำงาน ตลอดจนทำให้มั่นใจในประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และทำให้ส่วนงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- 2.1 กระบวนการทำงาน (Work process)
- 2.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ตัวชี้วัดย่อย

3.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : ส่วนงานมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการ และกระบวนการ (Service Requirements) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการ

(2) การออกแบบบริการ (Service Design) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบ บริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน

(4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการ ออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ สำคัญ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) : ส่วนงานมั่นใจได้ อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) : ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : ส่วนงานมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

ส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการและผลของการปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผลลัพธ์ : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Result)

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์จากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเป็นอย่างไร

หมายเหตุ

ข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการ หรือเรียกอีกอย่างว่า เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ (Terms of Service) เป็นข้อตกลงทางกฎหมาย ระหว่าง ผู้ให้บริการ กับบุคคลที่มาเป็นผู้รับบริการ บุคคลนั้นต้องตกลงที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในการให้บริการ เพื่อใช้บริการ

บทที่ 3 ระบบการให้คะแนน

3.1 มิติการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย และการให้ข้อเสนอแนะต่อส่วนงาน จะขึ้นอยู่กับ การประเมิน “กระบวนการ” และ “ผลลัพธ์” โดยให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อและแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- ปัจจัยสำคัญของส่วนงาน ซึ่งนำเสนอไว้ในโครงสร้างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่ การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง

กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่ส่วนงานใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในตัวชี้วัด ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ (ADLI) ซึ่งประกอบด้วย A (Approach) – แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) – การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ

A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

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

D (Deployment) – “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ครอบคลุมและทั่วถึงของ

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

L (Learning) – “การเรียนรู้” หมายถึง

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

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- “แนวทาง” ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่ส่วนงานจำเป็นต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในตัวชี้วัด
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน
- การที่แผนงาน กระบวนการทำงาน การให้บริการ ผลลัพธ์ และการปฏิบัติการมีความสอดคล้องกลมกลืนกัน ระหว่างกระบวนการ ระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ในระดับส่วนงาน

การประเมินให้คะแนนพึงระลึกไว้เสมอว่า “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” และ “การเรียนรู้” มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับ “แนวทาง” ต้องระบุถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำถามเฉพาะของหัวข้อและของส่วนงานเสมอ เมื่อกระบวนการมีพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวงจรของการเรียนรู้ (รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม) รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการและส่วนงานอื่น ๆ

ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) ของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งตอบสนองต่อคำถามในหมวดผลลัพธ์ ปัจจุบันทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ (LeTCI) การให้คะแนนหัวข้อในหมวดผลลัพธ์ เป็นการประเมินแบบองค์รวม (holistic assessment) ซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม ที่คำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของผลลัพธ์

L (Level) – “ระดับ” หมายถึง ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่มีความสำคัญอย่างมีนัย (meaningful measurement scales)

T (Trends) – “แนวโน้ม” หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ต่อเนื่องในเรื่องที่มีความสำคัญ (เช่น ความลาดชันของข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง)

C (Comparisons) – “การเปรียบเทียบ” หมายถึง ผลการดำเนินการของสถาบันโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน หรือกับองค์กรเทียบเคียง

I (Integration) – “การบูรณาการ” ของผลลัพธ์ หมายถึง ครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัด (มักจำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ) ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญของผู้รับบริการ บุคลากร กระบวนการ แผนปฏิบัติการ และเป้าหมายของส่วนงาน ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อที่อยู่ในตัวชี้วัดหมวดกระบวนการ

การประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดผลลัพธ์ ควรมองหาข้อมูลผลการดำเนินการที่มี “ระดับ” “แนวโน้ม” “การเปรียบเทียบ” ที่เหมาะสมของตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้ง “การบูรณาการ” กับความต้องการหลักของส่วนงานและสถาบัน นอกจากนี้ผลลัพธ์ควรแสดงข้อมูลให้ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการทั้งหมด ซึ่งเป็นผลมาจาก “การถ่ายทอดสู่ปฏิบัติ” และผลการเรียนรู้ระดับองค์กร หากกระบวนการปรับปรุงได้ถูกนำไปแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวางแล้ว ควรจะมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องเกิดขึ้น

3.2 แนวทางการให้คะแนน

ใช้การพิจารณาเลือกกว่า “ช่วงคะแนน”ใด ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของส่วนงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อของตัวชี้วัด การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ของการประเมินกระบวนการ ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด

ทั้งนี้ การใช้คะแนนจะเป็นการให้คะแนนในภาพรวม โดยไม่ใช้การนับคะแนนหรือใช้ค่าเฉลี่ยจากประเด็นพิจารณา

ช่วงคะแนน

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

กระบวนการ

คะแนน	คำอธิบาย
1	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับส่วนงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
2	A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา I : เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานภายในส่วนงาน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานร่วมกัน
3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด 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 และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

ผลลัพธ์

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 ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
5	Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของส่วนงาน C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม I : มีการรายงานผลลัพธ์ทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน สอดคล้องตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร และเชื่อมโยงไปยังสถาบันได้

ภาคผนวก

(ก) ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง

ตารางรายงานการประเมินตนเอง

ผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ.....(ระบุชื่อส่วนงาน).....

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