

โครงการเพื่อพัฒนา การประกันคุณภาพ ส่วนงานสนับสนุน

ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2568

กิจกรรมที่ 1 ชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผ่านความเห็นชอบจาก ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2568

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางที่จะใช้ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปี พ.ศ. 2568
- เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนฯ ของทุกส่วนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทำไมต้องมีการ ปรับปรุงคู่มือฯ ???

เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุนมีความพร้อม
ที่จะดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX
ในระดับมหาวิทยาลัย

ประเด็นในการปรับปรุง

1. เพิ่มการประเมินผลลัพธ์

เพิ่มตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Result)
ใช้วิธีการประเมินด้วย LeTCI

2. เพิ่มความเข้มข้น

ใช้แนวทางการประเมินแบบ EdPEX
ด้วยการเลือกช่วงคะแนน 6 ช่วง

3. ใช้ผู้ประเมินภายนอก

การปรับแนวทางการประเมินทำให้
สามารถเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก
ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน เกณฑ์ EdPEX

จากเดิม ปี 2567

ตัวชี้วัดที่นำมาประเมิน

หมวด 2 กลยุทธ์

เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุน
มีการจัดทำแผนกลยุทธ์
และแผนปฏิบัติการ

หมวด 3 ผู้รับบริการ

เพื่อพัฒนาการให้บริการ
ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้มีการออกแบบกระบวนการ
ให้บริการ และปรับปรุงกระบวนการ



ตามคู่มือฯ ปิงบประมาณ 2567

ได้ประเมิน เฉพาะหมวด 2, 3 และ 6 ด้วยแนวทางการประเมิน ADLI

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
ส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ 2568



ประเด็นการปรับปรุงคู่มือฯ
ที่สำคัญ จำนวน 3 ประเด็น

1. เพิ่มการประเมินผลลัพธ์



วิธีการให้คะแนนผลลัพธ์ ด้วย LeTCL

Level

ระดับของผลการดำเนินการ
ในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่มี
ความสำคัญอย่างมีนัย

Trends

แนวโน้ม หรือ ความลาดชันของ
ข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง

Comparisons

ผลการดำเนินการของส่วนงาน
โดยเทียบกับข้อมูล
เชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

Integration

ความครอบคลุมและทั่วถึงของ
ตัววัด ที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย
ของส่วนงานที่ระบุไว้ใน
โครงสร้างองค์กร

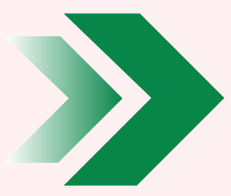
เพิ่มตัวชี้วัดที่ 4

โดยนำ **หมวด 7 ผลลัพธ์ (Result)** มาใช้ดำเนินการ โดยให้รายงานผลลัพธ์
ของหมวด 2 กลยุทธ์ หมวด 3 ผู้รับบริการ/ลูกค้า และ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้		คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1)	กลยุทธ์ (Strategy)	90
1.1.	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2.	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2)	ผู้รับบริการ (Customers)	85
2.1.	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2.	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3)	การปฏิบัติการ (Operations)	85
3.1.	กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2.	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4)	ผลลัพธ์ (Results)	140
4.1.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and Innovation Results)	20
4.2.	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม		400

2. เพิ่มความเข้มข้นในการประเมิน

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 และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี



คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

เปลี่ยนระบบการให้คะแนน
จากเดิมที่มีการให้คะแนน 5 ระดับ เปลี่ยนไปใช้แนวทาง
การให้คะแนนตามเกณฑ์ EdPEX ที่ช่วงคะแนน 6 ระดับ

มิติการประเมิน



ประเมินกระบวนการ หมวด 1-6

Approach (A)
Deployment (D)
Learning (L)
Integration (I)
ADLI

ประเมินผลลัพธ์ หมวด 7

Levels (Le)
Trends (T)
Comparisons (C)
Integration (I)
LeTCI

มิติการประเมินกระบวนการ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่สถาบันใช้เพื่อทำให้งานสำเร็จ เกณฑ์ EdPEX/TQA ช่วยให้สถาบันตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. **แนวทาง (Approach)** : สถาบันมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้งานของสถาบันประสบผลสำเร็จ แนวทางที่สำคัญของสถาบันเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างไร
2. **การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment)** : สถาบันนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวาในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
3. **การเรียนรู้ (Learning)** : สถาบันประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญของตนได้ดีเพียงใด มีการแบ่งปันผลการปรับปรุงภายในสถาบันได้ดีเพียงใด องค์กรความรู้ใหม่ ๆ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่
4. **การบูรณาการ (Integration)** : แนวทางต่าง ๆ ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี (Organizational needs) ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร กระบวนการและระบบปฏิบัติการประสานสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรได้ดีเพียงใด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญระดับสถาบัน

มิติการประเมินผลลัพธ์

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันประเมินผลลัพธ์ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. **ระดับ (Levels)** : ระดับผลการดำเนินการปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร
2. **แนวโน้ม (Trends)** : ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น คงเดิม หรือด้อยลงกว่าเดิม
3. **การเปรียบเทียบ (Comparisons)** : ผลการดำเนินการของสถาบันเทียบกับสถาบัน/องค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไร เช่น เทียบกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียง หรือผู้นำในวงการ
4. **การบูรณาการ (Integration)** : มีการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญและจำเป็นของสถาบันหรือไม่ สถาบันใช้ผลลัพธ์นั้น ๆ เพื่อการตัดสินใจหรือไม่

3. ใช้ผู้ประเมินภายนอก

EdPEX รายชื่อทะเบียนผู้ประเมิน EdPEx ของ สป.อว. ปี 2567			ประธาน	กรรมการ
ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด		
1	ศาสตราจารย์สงวนสิน รัตนเลิศ	อนุกรรมการ	✓	✓
2	ศาสตราจารย์บวรศิลป์ เขาวนชื่น	อนุกรรมการ	✓	✓
3	รองศาสตราจารย์นันทนา ศิริทรัพย์	อนุกรรมการ	✓	✓
4	รองศาสตราจารย์สมภพ ประธานธรรักษ์	อนุกรรมการ	✓	✓
5	รองศาสตราจารย์อุษณีย์ คำประกอบ	อนุกรรมการ	✓	✓
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.นภดล ทองนพเนื้อ	อนุกรรมการ	✓	✓
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ สุขประเสริฐ	อนุกรรมการ	✓	✓
8	นางสาวพรทิพย์ กาญจนนิต	อนุกรรมการ	✓	✓
9	ศาสตราจารย์คลินิกสุวัฒน์ เบญจพลพิทักษ์	มหาวิทยาลัยสยาม	✓	✓
10	ศาสตราจารย์จามรี จีรดกุลพิศาล	ข้าราชการบำนาญ	✓	✓
11	ศาสตราจารย์บุญเจริญ ศิริเนาวกุล	ข้าราชการบำนาญ	✓	✓
12	ศาสตราจารย์ยุวเรศมศรี สิริชานัญญา	มหาวิทยาลัยมหิดล	✓	✓
13	ศาสตราจารย์วันิดา แก่นอากาศ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	✓	✓
14	ศาสตราจารย์สุพินดา คุณมี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	✓	✓
15	รองศาสตราจารย์เกียรติไชย พิกศรี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	✓	✓
16	รองศาสตราจารย์เฉลิมพร องค์กรโสภณ	มหาวิทยาลัยมหิดล	✓	✓
17	รองศาสตราจารย์ภรณ์รัตน์ สุนทรพันธ์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	✓	✓
18	รองศาสตราจารย์กันยรัตน์ กตัญญู	มหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช	✓	✓
19	รองศาสตราจารย์จันทน์ อธิพานิชพงศ์	ข้าราชการบำนาญ	✓	✓
20	รองศาสตราจารย์ชุติมา ธรรมรักษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	✓	✓

EdPEX รายชื่อทะเบียนผู้ประเมิน EdPEx ของ สป.อว. ปี 2567			ประธาน	กรรมการ
ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด		
100	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีสุวรรณ นฤนาทวงศ์สกุล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		✓
101	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศักดิ์ดา วราอัศวปติ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น		✓
102	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริญาพร ชันทะสอน	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง		✓
103	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมคิด จูหว่า	มหาวิทยาลัยพะเยา		✓
104	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรญา เขียวนาแววงศ์ษา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		✓
105	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		✓
106	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อริวัฒน์ เจียวิวรรณกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล		✓
107	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา บุญยิด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น		✓
108	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิษฐ์ เอื้ออนันต์สันต์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์		✓
109	อาจารย์เวรกา กลิ่นวิจิต	มหาวิทยาลัยบูรพา		✓
110	อาจารย์จิตติเดช ลือตระกูล	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี		✓
111	อาจารย์นุกูล แดงภูมิ	มหาวิทยาลัยศิลปากร		✓
112	อาจารย์ภูษณิศ มินาเขตร	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี		✓
113	อาจารย์สายเพชร อักโข	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี		✓
114	อาจารย์สุริยา จิรสติสิน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์		✓
115	อาจารย์สุวรรณา เดชาทัย	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง		✓
116	อาจารย์อาจารย์ นาคโค	มหาวิทยาลัยทักษิณ		✓

ให้พิจารณาผู้ประเมินที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก
 ให้ส่วนงานที่ได้**ผลคะแนนประเมินในระดับ 5** พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก
 จากรายชื่อทะเบียนผู้ประเมิน EdPEx ของ สป.อว.ในการปฏิบัติหน้าที่
 ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เริ่มต้นจากข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการประเมินฯ ปี 2567

Opportunity for Improvement: OFI



Opportunity for Improvement: OFI

P.1 ก(1) บริการที่สำคัญ

ควรจำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการการให้บริการเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กระบวนการหลัก (Core process)
2. กระบวนการสนับสนุน (Support process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management process)

แนวทางการรายงาน

P.1 ก(1) บริการที่สำคัญ

ส่วนงานมีบริการหลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของบริการต่างๆ (รวมถึงร้อยละของรายได้/งบประมาณ) ที่มีต่อความสำเร็จของส่วนงานคืออะไร ส่วนงานใช้วิธีการอย่างไรในการส่งมอบการบริการ

การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หลัก	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	วิธีการในการส่งมอบ

Opportunity for Improvement: OFI

P.1 ก(2) วิสัยทัศน์ / ค่านิยม / สมรรถนะหลัก



กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของวิสัยทัศน์ เพื่อให้
สามารถวัดผลความสำเร็จ
ของการดำเนินงานได้



กำหนดค่านิยม (Core
Value) ของส่วนงานให้
สอดคล้องกับค่านิยม
ของมหาวิทยาลัย



ระบุสมรรถนะหลักของ
องค์กร ความเชี่ยวชาญ
ความชำนาญ “**ความเก่งของ
องค์กร**” ที่แตกต่างหรือเหนือ
กว่าของส่วนงาน/องค์กรอื่น
ที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงาน
ของส่วนงานให้สำเร็จ

แนวทางการรายงาน

P.1 ก(2) พันธกิจ/ วิสัยทัศน์ / ค่านิยม /

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and CULTURE)

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของสถาบัน คืออะไร ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กร คืออะไร สมรรถนะหลักของสถาบัน (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

พันธกิจ (MISSION) : องค์กรของเราเกิดมาเพื่ออะไร

“พันธกิจ” หมายถึง หน้าที่โดยรวมของสถาบัน พันธกิจ เป็นการตอบคำถามที่ว่า “สถาบันพยายามทำอะไรให้สำเร็จ” พันธกิจอาจกำหนดผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น หรือตลาดเป้าหมายที่สถาบันให้บริการ ความโดดเด่น หรือสมรรถนะหลักของสถาบัน หรือเทคโนโลยีที่ใช้

- 1) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพโดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นทางด้านการเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมของประเทศ
- 2) ขยายโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกระดับ
- 3) สร้างและพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางการเกษตร และวิทยาศาสตร์ประยุกต์เพื่อการเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม
- 4) ขยายบริการวิชาการและความร่วมมือในระดับประเทศและนานาชาติ
- 5) พัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการเกษตร เพื่อเป็นที่พึ่งของตนเองและสังคม
- 6) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 7) สร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสในการบริหารงานประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

อ้างอิงจาก

<https://www.mju.ac.th/th/Vision.html>



“วิสัยทัศน์” หมายถึง สภาวะที่สถาบัน**ต้องการเป็น**ในอนาคต วิสัยทัศน์ อธิบายถึงทิศทางที่สถาบันจะมุ่งไป สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรในระดับนานาชาติ

อ้างอิงจาก

<https://www.mju.ac.th/th/Vision.html>

- เราจะวัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์จากอะไร
- เรามี KPI ที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์แล้วหรือยัง
- เรามีเป้าหมายที่จะบรรลุวิสัยทัศน์นั้นเมื่อใด
- คนในองค์กรมองเห็นเป้าหมายที่ต้องการจะไปตรงกันหรือไม่
- ผู้นำมีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร



Value Proposition เช่น องค์กรส่งมอบคุณค่าอะไรให้ลูกค้า



ค่านิยม (VALUES)

หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอม
วิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ
ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรม
ที่พึงประสงค์ของสถาบัน สนับสนุนและ
ชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และ
ช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
ด้วยวิธีการที่เหมาะสม



ค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย CORE VALUES

M (Mindfulness) ทำด้วยจิต

A (Aspiration) คิดมุ่งมั่น

E (Excellence) ฝืนเป็นเลิศ

J (Justice) เกิดยุติธรรม

O (Origin) นำเกียรติภูมิ

อ้างอิงจาก <https://www.mju.ac.th/th/Core-Value.html>

วัฒนธรรม (CULTURE)

วัฒนธรรม หมายถึง ความเชื่อ บรรทัดฐาน
และค่านิยมที่ใช้ร่วมกันที่สะท้อนลักษณะเฉพาะ
ของบุคลากร และแสดงให้เห็นภายในสถาบัน
ในสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่ดี ผู้นำ
ระดับสูงจะสร้างและเสริมสร้างวัฒนธรรม
ของสถาบันตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม
ของสถาบัน



สมรรถนะหลักของสถาบัน (CORE COMPETENCIES)

- “สมรรถนะหลักของสถาบัน” หมายถึง **เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด** เป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญซึ่งจะช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในตลาดหรือสภาวะแวดล้อมของการบริการ
- สมรรถนะหลักของสถาบัน มักเป็นสิ่งที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ**ลอกเลียนแบบได้ยาก** และอาจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องหรือสร้างโอกาสในระบบนิเวศของสถาบัน
- หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของสถาบัน อาจส่งผลต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ หรือการเสียเปรียบในตลาด
- สมรรถนะหลักของสถาบัน อาจเกี่ยวข้องกับ**ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือการจัดหลักสูตรและบริการฯ ที่มีลักษณะเฉพาะ** ซึ่งตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด

การวิเคราะห์สมรรถนะหลัก : VRIO Framework

คุณค่า	หายาก	เลียนแบบยาก	เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	
V VALUABLE	R RARE	I INIMITABLE	O ORGANIZED	
NO				COMPETITIVE DISADVANTAGE
YES	NO			COMPETITIVE PARITY
YES	YES	NO		TEMPORARY COMPETITIVE ADVANTAGE
YES	YES	YES	NO	UNUSED COMPETITIVE ADVANTAGE
YES	YES	YES	YES	SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE

Valuable (V) ความสามารถ/ทรัพยากรขององค์กรที่ช่วยให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ รวมถึงช่วยให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย

Rare (R) ความสามารถ/ทรัพยากรที่องค์กรมีเป็นสิ่งหายาก

Inimitable (I) ความสามารถ/ทรัพยากรที่องค์กรมีเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก

Organized (O) ความสามารถ/ทรัพยากรที่องค์กรมี สามารถนำมาใช้บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์

Opportunity for Improvement: OFI

P.1 ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร



ค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน



กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร



ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพ

(การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น)

แนวทางการรายงาน

P.1 ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร

- กลุ่มและประเภทของคณาจารย์/บุคลากร/พนักงานเป็นอย่างไร
- ปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้คืออะไร
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากรที่สถาบันกำลังประสบทั้งในด้านขีดความสามารถ อัตรากำลัง และองค์ประกอบของกลุ่มบุคลากรคืออะไร

Opportunity for Improvement: OFI

P.2 ข(2) ผู้รับบริการ (Customer)

ควรจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ตามกระบวนการให้บริการหลักที่ระบุไว้ใน P.1 ก(1)

แนวทางการรายงาน

P.2 ข(2) ผู้รับบริการ (Customer)

ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการให้บริการ และการปฏิบัติการต่าง ๆ ของส่วนงาน
นอกจากนี้ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม (ถ้ามี)

*ควรรายงาน **หมวด 3 ผู้รับบริการ และผลลัพธ์** ให้มีความสอดคล้องและบูรณาการกับ P.2 ข(2)

Opportunity for Improvement: OFI

ของตัวชี้วัดแต่ละหมวด ในปี 2567



Opportunity for Improvement: OFI

หมวด 2 กลยุทธ์



จัดทำกลยุทธ์ของ
ส่วนงานให้สอดคล้องกับ
แผนกลยุทธ์หลักของ
มหาวิทยาลัย (IWA)



การวิเคราะห์ SWOT และ
TOWS Matrix
มาใช้ในการกำหนด
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
(Strategic Objective)
และ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของแผนกลยุทธ์



- จัดทำแผนปฏิบัติการ
ประจำปีที่สอดคล้องกับ
ตัวชี้วัดความสำเร็จของ
แผนกลยุทธ์
- ถ่ายทอดตัวชี้วัด**ในแผน
ปฏิบัติการของส่วนงาน
สู่ TOR ระดับบุคคล

Opportunity for Improvement: OFI

หมวด 3 ผู้รับบริการ



กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้



ออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

Opportunity for Improvement: OFI

หมวด 6 การปฏิบัติการ



ออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ ที่ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม



จัดทำ **Flow Chart** และ SIPOC model เพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการทำงาน (Process) โดยให้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ส่งมอบ (Supplier – S) ปัจจัยนำเข้า (Inputs – I) กระบวนการทำงาน (Process – P) ผลผลิต (Outputs – O) และ ผู้รับบริการ (Customers – C)



กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้ง**ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)** ของ**ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)** ที่สามารถวัดผลได้

รายละเอียดของแต่ละหมวด

ตัวชี้วัดที่ 1 : หมวด 2 กลยุทธ์

ในหมวด 2 กลยุทธ์ ถามว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำแผนไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผน เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

1.1 การจัดทำกลยุทธ์
(Strategy Development)

1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
(Strategy Implementation)

หมวด 2 กลยุทธ์

Basic question

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : **สถาบัน**มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

Overall question

ส่วนงาน*

*ในคู่มือฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงบริบทจากสถาบันเป็น “ส่วนงาน”

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่าน
การประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหาย
อย่างรอบด้าน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และ
สมรรถนะหลักของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของ**สถาบัน**มีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของ**สถาบัน**สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองใน**สถาบัน**ได้อย่างไร

หมวด 2 กลยุทธ์

Basic question

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

Overall question

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันมีอะไรบ้าง

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว



แผนกลยุทธ์

แผนปฏิบัติการ

★ พันธกิจ (mission) : องค์กรของเราเกิดมาเพื่ออะไร (หน้าที่โดยรวมขององค์กร)
วิสัยทัศน์ (vision) : อนาคตองค์กรของเราจะเป็นแบบไหน สร้างคุณค่าอะไรให้กับลูกค้า



หมวด 7 ผลลัพธ์

Basic question

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินและตลาดและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีอะไรบ้าง

Overall question

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาดคืออะไร

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันมีอะไรบ้าง

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้		คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1) กลยุทธ์ (Strategy)		90
1.1.	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2.	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2) ผู้รับบริการ (Customers)		85
2.1.	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2.	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3) การปฏิบัติการ (Operations)		85
3.1.	กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2.	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4) ผลลัพธ์ (Results)		140
4.1.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and Innovation Results)	20
4.2.	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม		400

รายละเอียดของแต่ละหมวด

ตัวชี้วัดที่ 2 : หมวด 3 ผู้รับบริการ

ในหมวด 3 ผู้รับบริการ ถ้ามองถึงวิธีการที่ส่วนงานสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่ส่วนงานรับฟังผู้รับบริการ กำหนดการ ให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นในผู้รับบริการ

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ
(Customer Expectations)

2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ
(Customer Engagement)

หมวด 3 ผู้รับบริการ*

Basic question

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการ*

Overall question

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่นำไปใช้ได้

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

*ในคู่มือฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงบริบทจาก
“ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เป็น “ผู้รับบริการ”

หมวด 3 ผู้รับบริการ*

Basic question

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Overall question

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

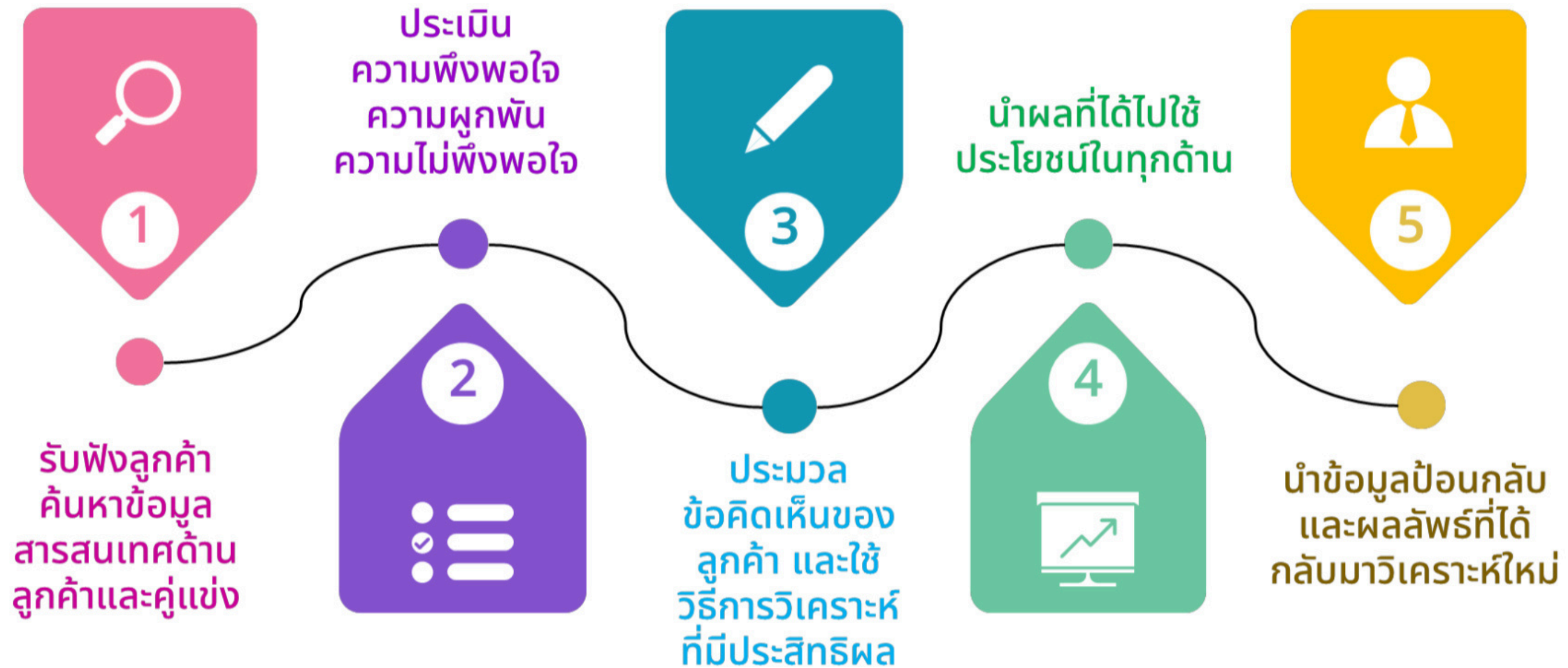
(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ความเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นลูกค้า



Voice of customer

กระบวนการในการค้นหา
สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

เป้าหมาย : ความผูกพันของผู้เรียน
และลูกค้ากลุ่มอื่น

EXAMPLES



Basic question

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ผู้รับบริการ*

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Overall question

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้		คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1) กลยุทธ์ (Strategy)		90
1.1.	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2.	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2) ผู้รับบริการ (Customers)		85
2.1.	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2.	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3) การปฏิบัติการ (Operations)		85
3.1.	กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2.	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4) ผลลัพธ์ (Results)		140
4.1.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and Innovation Results)	20
4.2.	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม		400

รายละเอียดของแต่ละหมวด

ตัวชี้วัดที่ 3 : หมวด 6 การปฏิบัติการ

ในหมวด 6 การปฏิบัติการ ถามว่าส่วนงานมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการให้บริการ และกระบวนการทำงาน ตลอดจนทำให้มั่นใจ ในประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และทำให้ส่วนงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

3.1 กระบวนการทำงาน
(Work process)

3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
(Operational Effectiveness)

หมวด 6 การปฏิบัติการ

Basic question

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัด
การศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

*ในคู่มือฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงบริบทจาก

การบริการ*

“หลักสูตรและบริการ” เป็น “การบริการ”

Overall question

การบริการ*
ควรสอดคล้อง
กับที่ระบุไว้ใน
P.1 ก(1)

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ
และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ
สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำ
ข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา
วิจัย และบริการฯ

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
ออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้
เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของ
กระบวนการทำงาน และกระบวนการ
สนับสนุน

(4) การออกแบบกระบวนการ
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
ออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและ
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้
เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

Supplier (S) ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า (7)	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า (6)	Process (P) กระบวนการ ครอบคลุมวงจร PDCA (8)	Output (O) ผลผลิต (4)	Customer (C) ผู้รับบริการ (5)	พันธกิจของ สำนักวิจัยฯ
การสนับสนุนการพัฒนาข้อเสนอการวิจัยเพื่อเสนอขอแหล่งทุนทั้งในระดับชาติและนานาชาติ					
- รัฐบาล/ภูมิภาค/จังหวัด - กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม - แหล่งทุนวิจัย/หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน - เกษตรกร/ชุมชน/ผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ แพร่ ชุมพร และพื้นที่ใกล้เคียง - มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน	- นโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศ/ภูมิภาค/จังหวัด - นโยบายการพลิกโฉมสถาบันอุดมศึกษา (Reinventing University) - นโยบายด้านการวิจัยของแหล่งทุน - ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ แพร่ ชุมพร และพื้นที่ใกล้เคียง - นโยบายและทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - เป้าหมายการจัดอันดับด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (SDGs/Green	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (ปัจจัยนำเข้า) ↓ กำหนดแผนงานวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ↓ กำหนดหลักเกณฑ์และเปิดรับข้อเสนอการวิจัยประจำปี ↓ ประชุมชี้แจงการจัดทำข้อเสนอการวิจัยเพื่อตอบเป้าประสงค์และตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์การวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัย ↓ สนับสนุนและผลักดันให้อาจารย์และนักวิจัยพัฒนาข้อเสนอการวิจัยที่ตรงกับความต้องการของแหล่งทุน/ผู้ใช้ประโยชน์/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ↓ ตรวจสอบและประเมินข้อเสนอการวิจัย (ความเหมาะสมของเนื้อหา/งบประมาณ) โดย	แผนงาน/ชุดโครงการ/โครงการวิจัยของมหาวิทยาลัยที่มีศักยภาพ ตรงตามความต้องการของแหล่งทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน - อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากร/นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัย และขีดความสามารถ/ศักยภาพด้านการวิจัยให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

ปีงบประมาณ 2568
มีนโยบายให้ออกแบบ
กระบวนการให้บริการ
ด้วย

1. SIPOC Model
2. ใช้ Flow chart ในการแสดง Process (P)

***จะมีการอบรมในกิจกรรมที่ 2**

หมวด 6 การปฏิบัติการ

Basic question

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

Overall question

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ
สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการ
ปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการ
ทำงานที่สำคัญ และกระบวนการ
สนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนด
ที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงกระบวนการ
สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และ
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่ม
การเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผล
การดำเนินการของการจัดการศึกษา
วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของ
กระบวนการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ

Basic question

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ : **สถาบัน**มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

Overall question

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สถาบันมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สถาบันมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลอย่างไรให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง ในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

(3) การบริหารความเสี่ยง
แนวทางโดยรวมของสถาบันในการบริหารความเสี่ยงคืออะไร

การปรับปรุงงานที่ปฏิบัติอยู่

เลือกกระบวนการใดมาปรับปรุงก่อนดี ????

ทำอย่างไรให้งานที่รับผิดชอบ**บรรลุเป้าหมาย**ตามที่ตั้งไว้ และทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ผิดพลาดน้อยที่สุด)



กำหนดเป้าหมาย
ของงานที่ทำ



ออกแบบ/ทบทวน
กระบวนการทำงาน



- เสี่ยงของลูกค้า
- เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- เทคโนโลยี ความรู้ใหม่

ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



เรามี check point ของการทำงานในแต่ละเรื่องอย่างไร
(มีตัววัดที่คอย monitor การทำงานในแต่ละขั้นตอนหรือไม่)



การวัดผลการดำเนินงาน (Performance measurement)

- **ตัวชี้วัดแบบ Leading indicator** เป็นการวัดประสิทธิภาพ (efficiency) ของวิธีการ เป็นตัววัดเงื่อนไขหรือปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
- **ตัวชี้วัดแบบ Lagging indicator** เป็นการวัดประสิทธิผล (effectiveness) ที่ตรงตามเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการทำงาน หรือ Outcome

หมวด 7 ผลลัพธ์

Basic question

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และผลลัพธ์ของกระบวนการเป็นอย่างไร

Overall question

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่ตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ คืออะไร

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน คืออะไร

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน คืออะไร

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้		คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1) กลยุทธ์ (Strategy)		90
1.1.	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2.	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2) ผู้รับบริการ (Customers)		85
2.1.	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2.	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3) การปฏิบัติการ (Operations)		85
3.1.	กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2.	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4) ผลลัพธ์ (Results)		140
4.1.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and Innovation Results)	20
4.2.	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3.	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม		400

มิตีการประเมิน



ประเมินกระบวนการ หมวด 1-6

Approach (A)
Deployment (D)
Learning (L)
Integration (I)
ADLI

ประเมินผลลัพธ์ หมวด 7

Levels (Le)
Trends (T)
Comparisons (C)
Integration (I)
LeTCI

ตัวอย่างการจัดทำ Independent Review

Factor	Band 1		Band 2				Band 3				Band 4			
	0	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	55%	60%	65%
A - Approach	ไม่ปรากฏแนวทาง อย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิว เผิน		แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ				แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมี ประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐาน ของหัวข้อ				มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ			
						X								
D - Deployment	แทบไม่ปรากฏ หลักฐานการ ถ่ายทอดเพื่อนำไป ปฏิบัติ		การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนอง ต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น				มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น				มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกัน ในบางหน่วยงาน			
					X									
L - Learning	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี แนวคิดในการ ปรับปรุง มีการ ปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา		เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามา เป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ				เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมิน และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ				มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็น ระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ใน ระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการที่สำคัญ			
				X										
I - Integration	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไป ในแนวทางเดียวกัน ในระดับส่วนงาน แต่ ละหน่วยงาน ดำเนินการอย่าง เอกเทศ		มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วน ใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา				แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความ จำเป็นพื้นฐานที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อ กระบวนการอื่น ๆ				แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็น โดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการ อื่น ๆ			
					X									
	ระดับการประเมิน (Band) =		2		คะแนนการประเมิน =		20		%					

ตัวอย่างการจัดทำ Independent Review

Factor	Band 1		Band 2				Band 3				Band 4			
	0	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	55%	60%	65%
Le - Level	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนงาน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้		มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ				มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี				แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน			
							X							
T - Trend	แทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ		การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น				มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น				มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางหน่วยงาน			
					X									
C - Comparison	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ		แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ				เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ				ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ			
						X								
I - Integration	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน		มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน				มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของส่วนงาน				มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้รับบริการ และกระบวนการที่สำคัญตามความต้องการที่สำคัญของผู้รับบริการ และกระบวนการ			
					X									
	ระดับการประเมิน (Band) =		2		คะแนนการประเมิน =		25		%					

ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1) กลยุทธ์ (Strategy)	90
1.1. การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	45
1.2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	45
ตัวชี้วัดที่ 2) ผู้รับบริการ (Customers)	85
2.1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	40
2.2. ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	45
ตัวชี้วัดที่ 3) การปฏิบัติการ (Operations)	85
3.1. กระบวนการทำงาน (Work Processes)	40
3.2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	45
ตัวชี้วัดที่ 4) ผลลัพธ์ (Results)	140
4.1. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategic Implementation and Innovation Results)	20
4.2. ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ (Customer Results)	80
4.3. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work process Effectiveness Result)	40
คะแนนรวม	400

**ในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี 2568
จะใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางค์
กลับมาเป็นคะแนน**

ตัวอย่าง 4.1 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ
มีผลประเมิน Band 2 = 25%

คิดเป็นคะแนน $80 \times 0.25 = 20$ คะแนน



Q & A