

ผลการประเมิน คุณภาพภายใน

ส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2567

ตัวชีวิตที่ใช้ประเมิน ส่วนงานสนับสนุน

1. กลยุทธ์
2. ผู้รับบริการ
3. ระบบปฏิบัติการ



สรุปผลคะแนนทุกส่วนงานสนับสนุน

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		1. สำนักงาน มหาวิทยาลัย	2. สำนักงานสภ มหาวิทยาลัย	3. สำนักบริหาร และพัฒนาวิชาการ	4. สำนักวิจัยและ ส่งเสริมวิชาการ การเกษตร	5. สำนัก หอสมุด
ตัวชี้วัดที่ 1	กลยุทธ์ (Strategy)	3	3	3	5	5
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	3	3	3	5	5
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	3	3	3	5	5
ตัวชี้วัดที่ 2	ผู้รับบริการ (Customers)	3	4	3	5	5
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)	3	4	3	5	5
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	3	3	3	4	5
ตัวชี้วัดที่ 3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)	3	3	4	5	5
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)	3	3	4	5	5
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2	3	3	5	5
ผลการประเมินของส่วนงาน		3.00	3.33	3.33	5.00	5.00

การแปลความหมายของค่าคะแนน

3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

การแปลความหมายของค่าคะแนน

3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

การแปลความหมายของค่าคะแนน

3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่ส่วนงานต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยต้องทำ/มี

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ

Opportunity for Improvement: OFI



Opportunity for Improvement: OFI

1. บริการที่สำคัญ / ผู้รับบริการ / ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ



จำแนกและจัดกลุ่มกระบวนการ
การให้บริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กระบวนการหลัก (Core process)
2. กระบวนการสนับสนุน (Support process)
3. กระบวนการบริหารจัดการ (Management process)



จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
และความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ ตาม
กระบวนการให้บริการ



จำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบและ
คู่ความร่วมมือ ตาม
กระบวนการให้บริการ

Opportunity for Improvement: OFI

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

Opportunity for Improvement: OFI

3. บุคลากร



ค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ในการร่วมแรงร่วมใจในกระบวนการทำงาน



กำหนดแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร



ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางอาชีพ
(การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น)

Opportunity for Improvement: OFI

4. การจัดทำกลยุทธ์



จัดทำกลยุทธ์ของ
ส่วนงานให้สอดคล้องกับ
แผนกลยุทธ์หลักของ
มหาวิทยาลัย (IWA)



การวิเคราะห์ SWOT และ
TOWS Matrix
มาใช้ในการกำหนด
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
(Strategic Objective)

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของแผนกลยุทธ์



- จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์
- ถ่ายทอดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของส่วนงานสู่ TOR ระดับบุคคล

Opportunity for Improvement: OFI

5. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ



กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้



ออกแบบเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

Opportunity for Improvement: OFI

6. กระบวนการในการทำงาน



ออกแบบกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 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



ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน จากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ส่วนงานสนับสนุน เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2568

1. สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางประกันฯ ที่จะใช้ดำเนินการ

ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 1 : กิจกรรมชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

ดำเนินการด้วยโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กิจกรรมที่ 2 : กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ การจัดทำเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และการจัดทำกระบวนการด้วย Flow chart และ SIPOC Model

3. ตรวจสอบและทบทวนแผนของส่วนงานและหน่วยงาน

ที่ประชุมมีมติให้**กองแผนงาน** พิจารณาความสอดคล้องของแผนฯ ระดับส่วนงาน และแผนของมหาวิทยาลัย



เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ (GOALS AND KEY RESULT)

เป้าหมาย (GOALs)

เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุน มีการเตรียมความพร้อมในการสนับสนุน
การประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยเกณฑ์ EdPEx ระดับมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Result)

- ส่วนงานสนับสนุนมีกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (หมวด 2 เกณฑ์ EdPEx)
- ส่วนงานสนับสนุนมีกระบวนการทำงาน/ให้บริการ ที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ (หมวด 3 เกณฑ์ EdPEx)
- ส่วนงานสนับสนุนมีระบบปฏิบัติการ/กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถวัดผลได้ (หมวด 6 เกณฑ์ EdPEx)