รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ลงวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ ฟองเพชร กรรมการ
3. นางจุดารัตน์ ชิดทอง กรรมการ
4. นายอัศวเทพ คันชิง เลขานุการ

วันที่ทำการประเมิน

วันที่

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุม

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

Summary of **Criteria Items**	Total Points Possible **Column A**	Percentage Score 0–100% **Column B**	Score (A x B) **Column C**
ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)			
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	15%	6.75
Category Total	**90**		**13.50**
ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	15%	6.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	10%	4.50
Category Total	**85**		**10.50**
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	20%	8.00
3.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	15%	6.75
Category Total	**85**		**14.75**
SUBTOTAL 1/2/3	**260**		**38.75**
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	10%	8.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	40	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	**140**		**14.00**
GRAND TOTAL (D)	**400**	**TOTAL SCORE**	**52.75**

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		- พิจารณากำหนดบริการหลัก รวมถึงวิธีการในการส่งมอบบริการ และกำหนดความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนัก
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		- พิจารณาทบทวนตัววัดวิสัยทัศน์ - พิจารณาเชื่อมโยงค่านิยมของมหาวิทยาลัย (MAEJO) กับค่านิยมของสำนักฯ (EDUCATE) - พิจารณากำหนดสมรรถนะหลักที่เป็นความสามารถที่โดดเด่นและแตกต่าง และนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		- ระบุวิธีการในการสร้างความผูกพัน การเปลี่ยนแปลงสำคัญด้านบุคลากร ได้แก่ ขีดความสามารถ อัตรากำลัง และกลุ่มของบุคลากร
ก(4) สินทรัพย์		- ระบุสินทรัพย์ที่สำคัญและนำไปสู่การดำเนินงานเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		- ควรระบุ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญในการดำเนินการ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการหลักและกระบวนการในการส่งมอบบริการ
ข(1) โครงสร้างองค์กร		- พิจารณากำหนดระบบการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ที่นำไปสู่การดำเนินงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับบริการหลัก ก(1)
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		- ระบุคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการให้บริการ
P.2 สภาวการณ์ขององค์กร		

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงร่างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		- พิจารณาคู่เทียบที่มีผลการดำเนินงานในการให้บริการ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา - พิจารณาประเด็นที่ทำให้สำนักแตกต่างจากสถาบันอื่น ทั้งในและต่างประเทศ - พิจารณาบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงและจะส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนัก เช่น AI
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		- ระบุความท้าทาย ความได้เปรียบ ภัยคุกคาม และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่เชื่อมโยงกับ SWOT
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		- ระบุแนวทาง/เครื่องมือที่ใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น PDCA

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
1	**กลยุทธ์ (Strategy)**		
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		- พิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย - พิจารณากำหนดวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ - พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		- พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ - พิจารณาสร้างความสมดุลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		- พิจารณากำหนดแผนปฏิบัติการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่เชื่อมโยงกับแผน กลยุทธ์ - พิจารณากระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ - พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
ข.	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ		- พิจารณากระบวนการปรับแผนปฏิบัติการในกรณีที่สถานการณ์ไม่ปกติ
2	**ผู้รับบริการ (Customers)**		
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)		- พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบการปฏิบัติการ
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)		- พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งส่วนผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมการรับบริการ และนำมาใช้ออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับ แต่ละกลุ่ม
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)		- พิจารณาทบทวนวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		- พิจารณาค้นหาความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
3	**ระบบปฏิบัติการ (Operations)**		
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		- พิจารณาข้อกำหนดของบริการที่นำไปสู่การออกแบบบริการ - พิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการที่นำไปสู่การออกแบบกระบวนการ
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		- พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้ - พิจารณากระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการและนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการเรียนรู้
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		- พิจารณาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน - พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน - พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน
4	**ผลลัพธ์**		
4.1	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์
4.2	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ
4.3	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงาน

1. ควรมีการกำหนดตัววัดของประเด็นที่กำหนดในโครงร่างองค์กรและเชื่อมโยงกับหมวดผลลัพธ์ เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุความต้องการและนำไปสู่การกำหนดตัววัดของความต้องการนั้น
2. พิจารณาจัดทำโครงร่างองค์กรให้ครบถ้วนทุกประเด็นตามคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
3. พิจารณานำกรอบ แนวทาง : Approach – A การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ : Deployment – D การเรียนรู้ : Learning – L และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3)
4. พิจารณานำกรอบ ระดับ : Level – L แนวโน้ม : Trend – T การเปรียบเทียบ : Comparisons – C และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์
5. พิจารณาความเชื่อมโยงของโครงร่างองค์กร (OP) กับตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3) และตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์