

## รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

### ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

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. นางอริศรา สิงห์ปุ่น                   | กรรมการ       |
| 4. นายอัสวเทพ คັນชิง                     | เลขานุการ     |

#### วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 4 ธันวาคม 2568

#### สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

#### 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
<b>ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process)</b>			
1.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15%	6.75
1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	10%	4.50
<b>Category Total</b>	<b>90</b>		<b>11.25</b>
<b>ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า (Process)</b>			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	25%	10.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	10%	4.50
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>14.50</b>
<b>ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)</b>			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	20%	8.00
3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15%	6.75
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>14.75</b>
<b>SUBTOTAL 1/2/3</b>	<b>260</b>		<b>40.5</b>
<b>ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)</b>			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	10%	8.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	40	10%	4.00
<b>SUBTOTAL Cat. 4</b>	<b>140</b>		<b>14.00</b>
<b>GRAND TOTAL (D)</b>	<b>400</b>	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>54.50</b>

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
<b>P.1 ลักษณะขององค์กร</b>		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		- พิจารณากำหนดบริการหลัก รวมถึงวิธีการในการส่งมอบบริการ และกำหนดความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงาน
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		- ทบทวนวิสัยทัศน์ที่มีควรทําทายและส่งมอบคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัย - การกำหนดวิสัยทัศน์ควรมีการวัดผลได้ และมีกำหนด Timeline การบรรลุผลที่ชัดเจน - ทบทวนขยายความวิสัยทัศน์ “ประสิทธิภาพ” เพื่อให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมและวัดผลได้ - พิจารณาเชื่อมโยงค่านิยมของเกณฑ์ EdPEX 11 ข้อ ค่านิยมของมหาวิทยาลัย (MAEJO) กับค่านิยมของสำนักงาน (SAPA) - พิจารณาทบทวนวัฒนธรรมองค์กรที่เชื่อมโยงกับค่านิยม และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ - พิจารณากำหนดสมรรถนะหลักที่เป็นความสามารถที่โดดเด่นและแตกต่าง และนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		- พิจารณาแนวทางในการสร้างความผูกพันแก่บุคลากร
ก(4) สินทรัพย์		- ระบุสินทรัพย์ที่สำคัญและนำไปสู่การดำเนินงานเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		- ควรระบุ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญในการดำเนินการ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการหลัก และกระบวนการในการส่งมอบบริการ (ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ)
ข(1) โครงสร้างองค์กร		- ระบุบริการหลักไว้ในโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับบริการหลัก (OP ก(1))
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		- ระบุคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
		ในการให้บริการ (ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ)
<b>P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร</b>		
<b>ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน</b>		
(1) ตำแหน่งการแข่งขัน		- พิจารณาคู่เทียบที่มีผลการดำเนินงานในประเด็นในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน		- ทบทวนใช้กรอบ PESTEL ในการวิเคราะห์และกำหนดการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน เช่น การเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		- ควรนำเสนอข้อมูลในประเด็นสำคัญที่สำนักงานจะนำมาใช้พัฒนาปรับปรุง เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
<b>ข. บริบทเชิงกลยุทธ์</b>		- ระบุความท้าทาย ความได้เปรียบ ภัยคุกคาม และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่เชื่อมโยงกับ SWOT
<b>ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ</b>		- พิจารณาระบบการปรับปรุงการดำเนินงานที่สำคัญต่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
<b>1</b>	<b>กลยุทธ์ (Strategy)</b>		
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาบททวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย</li> <li>- พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน</li> </ul>
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)</li> <li>- พิจารณาตัววัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์</li> </ul>
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณากำหนดแผนปฏิบัติการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์</li> <li>- พิจารณากระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>- พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้</li> <li>- พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์</li> </ul>
ข.	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
<b>2</b>	<b>ผู้รับบริการ (Customers)</b>		
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)	มีช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมีความถี่ที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ</li> </ul>
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งส่วนผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมการรับบริการ และนำมาใช้ออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม</li> </ul>
2.2	ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)		
ก.	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาทบทวนวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)</li> </ul>
ข.	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลตามกลุ่มผู้รับบริการ</li> <li>- พิจารณาค้นหาความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)</li> </ul>

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
<b>3</b>	<b>ระบบปฏิบัติการ (Operations)</b>		
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณากำหนด Core process ให้ชัดเจนในแต่ละบริการหลัก เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อกำหนดของบริการและข้อกำหนดของกระบวนการ</li> <li>- พิจารณากำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และกำหนดตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI)</li> </ul>
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้</li> <li>- พิจารณากระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการและนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการจัดการความรู้ (KM)</li> </ul>
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน</li> <li>- พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน (SIPOC)</li> <li>- พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน</li> </ul>

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
4	ผลลัพธ์		
4.1	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์</li> <li>- พิจารณาความท้าทายในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์</li> </ul>
4.2	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ</li> <li>- พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม</li> </ul>
4.3	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ</li> <li>- พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน</li> </ul>

## ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

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