**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 สิงห์ปัน | กรรมการ |
| 4. | นายอัศวเทพ คันชิง | เลขานุการ |

**วันที่ทำการประเมิน**

วันที่ 4 ธันวาคม 2568

**สถานที่ทำการประเมิน**

ห้องประชุมพวงแสด ชั้น 2 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** |
|---|---|---|---|
| **ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์** (Process) | | | |
| 1.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 45 | 15% | 6.75 |
| 1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 45 | 10% | 4.50 |
| **Category Total** | **90** | | **11.25** |
| **ตัวชี้วัด 2 ลูกค้า** (Process) | | | |
| 2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ | 40 | 25% | 10.00 |
| 2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ | 45 | 10% | 4.50 |
| **Category Total** | **85** | | **14.50** |
| **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** | | **40.5** |
| | | | |
| **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** | **54.50** |

**สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ**

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

**สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ**

| โครงร่างองค์กร | (Strengths) | (Opportunity for Improvement : OFI) |
|---|---|---|
| **P.2 สภาวการณ์ขององค์กร** | | |
| **ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน** | | |
| (1) ตำแหน่งการแข่งขัน | | - พิจารณาคู่เทียบที่มีผลการดำเนินงานในประเด็นในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา |
| (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน | | - ทบทวนใช้กรอบ PESTEL ในการวิเคราะห์และกำหนดการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน เช่น การเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ |
| (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ | | - ควรนำเสนอข้อมูลในประเด็นสำคัญที่สำนักงานจะนำมาใช้พัฒนาปรับปรุง เมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบ |
| **ข. บริบทเชิงกลยุทธ์** | | - ระบุความท้าทาย ความได้เปรียบ ภัยคุกคาม และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่เชื่อมโยงกับ SWOT |
| **ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ** | | - พิจารณาระบบการปรับปรุงการดำเนินงานที่สำคัญต่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|---|---|---|---|
| **1** | **กลยุทธ์ (Strategy)** | | |
| 1.1 | การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) | | |
| ก. | กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process) | | - พิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย<br>- พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน |
| ข. | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) | | - พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)<br>- พิจารณาตัววัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ |
| 1.2 | การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) | | |
| ก. | การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment) | | - พิจารณากำหนดแผนปฏิบัติการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์<br>- พิจารณากระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ<br>- พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้<br>- พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ |
| ข. | การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ | | - พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|---|---|---|---|
| **2** | **ผู้รับบริการ (Customers)** | | |
| 2.1 | ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations) | | |
| ก. | การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers) | มีช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมีความถี่ที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการ | - พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ |
| ข. | การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings) | | - พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งส่วนผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมการรับบริการ และนำมาใช้ออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม |
| 2.2 | ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement) | | |
| ก. | ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience) | | - พิจารณาทบทวนวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) |
| ข. | การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement) | | - ออกแบบวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลตามกลุ่มผู้รับบริการ<br>- 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) | | - พิจารณากำหนด Core process ให้ชัดเจนในแต่ละบริการหลัก เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อกำหนดของบริการและข้อกำหนดของกระบวนการ<br>- พิจารณากำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI)และกำหนดตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI) |
| ข. | การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement) | | - พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้<br>- พิจารณากระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการและนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการจัดการความรู้ (KM) |
| 3.2 | ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) | | - พิจารณาประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน<br>- พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน (SIPOC)<br>- พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|---|---|---|---|
| **4** | **ผลลัพธ์** | | |
| 4.1 | ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม | | - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์<br>- พิจารณาความท้าทายในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ |
| 4.2 | ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ | | - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ<br>- พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม |
| 4.3 | ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน | | - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ<br>- พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน |

**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