

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักงานมหาวิทยาลัย

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

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ พองเพชร | กรรมการ |
| 3. นางอริศรา สิงห์ปັນ | กรรมการ |
| 4. นายอัครเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 24 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	Percentage Score	Score
	Possible	0–100%	(A x B)
	Column A	Column 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 ลูกค้ำ (Process)			
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	40	10%	4.00
2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	45	10%	4.50
Category Total	85		8.50
ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process)			
3.1 กระบวนการทำงาน	40	15%	6.00
3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	10%	4.55
Category Total	85		10.50
SUBTOTAL 1/2/3	260		30.25
ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results)			
4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	20	10%	2.00
4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	80	15%	12.00
4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	40	10%	4.00
SUBTOTAL Cat. 4	140		18.00
GRAND TOTAL (D)	400	TOTAL SCORE	48.25

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
P.1 ลักษณะขององค์กร		
ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน		<ul style="list-style-type: none"> - จัดกลุ่มของบริการตามหมวดของ EdPEx 7 หมวด 16 กอง/ฝ่าย ต้องแทรกอยู่ในพันธกิจ มีกระบวนการไต่บังที่สำคัญ และกอง/ฝ่าย ใดต้องรับผิดชอบ
ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก		<ul style="list-style-type: none"> - นิยามบริหารจัดการให้ครอบคลุมทั้ง 16 หน่วยงาน - นิยาม “บริการ” และกำหนดตัวชี้วัดความ “เป็นเลิศ” - วัดความยั่งยืนจากกระบวนการที่ชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดเป็นระบบ - ทบทวนพันธกิจตามนิยามจากคำอธิบายวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดพันธกิจที่ทำให้วิสัยทัศน์บรรลุ - ควรมีการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติ/มีพฤติกรรมตามค่านิยมที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมตามค่านิยม - ทบทวนสมรรถนะหลักจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ความเก่งของส่วนงานที่สถาบันอื่นลอกเลียนแบบได้ยาก เช่น ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ฯลฯ เป็นต้น
ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น - ทบทวนกระบวนการสร้างความผูกพันและวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรให้ครบทุกกลุ่ม - ทบทวนแบบประเมินฯ ตามกระบวนการใน หมวด 5 บุคลากร - ทบทวนกระบวนการสืบทอดตำแหน่งในการทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุ
ก(4) สินทรัพย์		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนสินทรัพย์ที่สำคัญที่ส่งผลการต่อบรรลุผลของวิสัยทัศน์และพันธกิจ
ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ		<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนระเบียบ ข้อบังคับที่สอดคล้องกับการบริการที่ระบุไว้ใน P.1 (ก)
ข(1) โครงสร้างองค์กร		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาทบทวนโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานมหาวิทยาลัย

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ

โครงสร้างองค์กร	(Strengths)	(Opportunity for Improvement : OFI)
ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับบริการหลัก (OP ก(1))
ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ		- ระบุคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการให้บริการตาม SIPOC ในหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (ตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ)
P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร		
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน		
(1) ตำแหน่งการแข่งขัน		- พิจารณาคู่เทียบและตำแหน่งในการแข่งขันระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงทั้งในเชิงโครงสร้างและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน		- ทบทวนพิจารณาปัจจัยภายนอกที่จะสร้างผลกระทบต่อการทำงาน และกำหนดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์		
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		- พิจารณาเพิ่ม LeTCI ในการปรับปรุงผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
1	กลยุทธ์ (Strategy)		
1.1	การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)		
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย - พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงรอบด้าน (Intelligent Risk) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงาน
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ที่สอดคล้องกับบริบทและพันธกิจของสำนักงานมหาวิทยาลัย - พิจารณาตัววัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์
1.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)		
ก.	การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ - พิจารณากำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย
ข.	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาความถี่ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
2	ผู้รับบริการ (Customers)		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
2.1	ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations)		
ก.	การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers)		- พิจารณากำหนดผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2) พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และออกแบบบริการ
ข.	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings)		- พิจารณาทบทวนกำหนดผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 7)
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)		- พิจารณาประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ - พิจารณาทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ตามกลุ่มผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก(1) และ ข(2)
3	ระบบปฏิบัติการ (Operations)		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
3.1	กระบวนการทำงาน (Work process)		
ก.	การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณากำหนด Core process ให้ชัดเจนในแต่ละบริการหลัก OP ก(1) (หมวด 1 – 7) เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อกำหนดของบริการและข้อกำหนดของกระบวนการ - พิจารณากำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading KPI) และกำหนดตัววัดความสำเร็จของกระบวนการ (Lagging KPI)
ข.	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาการนำกระบวนการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและกระบวนการที่กำหนดไว้ - พิจารณานำผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อนำไปควบคุมภายในและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา และการจัดการความรู้ (KM)
3.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน - พิจารณาแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานในกระบวนการทำงาน (SIPOC) - พิจารณาการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน
4	ผลลัพธ์		

ตัวชี้วัด		Strengths	Opportunity for Improvement : OFI
4.1	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและดำเนินนวัตกรรม		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 กลยุทธ์ - พิจารณาตัวชี้วัดในบริบทของสำนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
4.2	ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ผู้รับบริการ ตามบริการหลัก OP ก (1) (หมวด 1 – 7) - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม
4.3	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ระบบปฏิบัติการ - พิจารณานำเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ (Leading KPI) และประสิทธิผล (Lagging KPI) ของกระบวนการทำงาน - พิจารณานำเสนอผลการดำเนินงาน 3-5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1. ควรมีการกำหนดตัววัดของประเด็นที่กำหนดในโครงสร้างองค์กรและเชื่อมโยงกับหมวดผลลัพธ์
ที่
ช
น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุความต้องการและนำไปสู่การกำหนดตัววัดของความต้องการนั้น
2. พิจารณานำกรอบ แนวทาง : Approach – A การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ : Deployment – D
การเรียนรู้ : Learning – L และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ
รายงานตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3)
3. พิจารณานำกรอบ ระดับ : Level – L แนวโน้ม : Trend – T การเปรียบเทียบ : Comparisons –
C และการบูรณาการ : Integration – I มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานตัวชี้วัดที่ 4
ผลลัพธ์
4. พิจารณาความเชื่อมโยงของโครงสร้างองค์กร (OP) กับตัวชี้วัดกระบวนการ (ตัวชี้วัดที่ 1 – 3)
และตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์