

สำนักงานมหาวิทยาลัย

Office of the University

คู่มือ

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Maejo : University of Life

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564	2
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	2
5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน	3
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน	4
2.1 โครงร่างองค์กร	4
2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	9
ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model	9
ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	11
ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	14
1) กองกลาง	19
2) กองพัฒนาคุณภาพ	21
3) กองพัฒนานักศึกษา	23
4) กองตรวจสอบภายใน	26
5) กองการเจ้าหน้าที่	27
6) กองแผนงาน	27
7) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	29
8) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	30
9) กองวิเทศสัมพันธ์	31
10) กองเทคโนโลยีดิจิทัล	33
11) กองคลัง	34
12) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	36
13) ฝ่ายกฎหมาย	37
14) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	39
15) ฝ่ายสื่อสารองค์กร	41
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	43
แนวทางการสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน	45
ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักงานมหาวิทยาลัย	46

บทที่ 1 บทนำ

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัย มีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย

- 1) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
- 2) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 3) สำนักหอสมุด
- 4) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 5) สำนักงานมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการ ประเมิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานนั้นสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย แม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่า เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อให้ส่วนงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ ไปสู่เป้าหมาย หรือการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน
- 3) เพื่อให้ส่วนงานทราบถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ ดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นแนวทางสำหรับการประเมินโดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines

4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินภายใน 7 วันก่อนการตรวจประเมินฯ

4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานผลการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน

ในการประกันและการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

5.1 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP) เป็นบริบทของส่วนงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงานประจำและการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย การประเมิน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้
 - 1) ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model
 - 2) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines
 - 3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด
 - 4) ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

5.2 การกำหนดตัวชี้วัด

การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ 2) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และ 3) ตัวชี้วัดเชิงเวลา ดังนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ เช่น การกำหนดความสำเร็จของการดำเนินงาน 5 ระดับ เป็นต้น
2. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เช่น ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ตัวชี้วัดเชิงเวลา เช่น การดำเนินงานแล้วเสร็จภายใน 7 วัน เป็นต้น

ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364	เป็น	72.36
3.955	เป็น	3.96

บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน

2.1. โครงร่างองค์กร

ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเองและการเขียนรายงาน เพื่อรับการตรวจประเมิน มีความสำคัญด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการ

ส่วนงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละบริการต่อความสำเร็จของส่วนงานคืออะไร ส่วนงานใช้วิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของส่วนงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของส่วนงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ส่วนงานบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน บุคลากรและภาระงานของส่วนงานมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับส่วนงานคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของส่วนงาน

(4) ลินทรัพย์

ส่วนงานมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ส่วนงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียนมาตรฐาน และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านการบริการอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน ผู้นำระดับสูง มีลักษณะเช่นใด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการของส่วนงาน การบริการและการปฏิบัติการต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของส่วนงานอย่างไร ส่วนงานมีข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงร่างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจส่วนงานและการปฏิบัติของส่วนงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน ทั้งนี้ โครงร่างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะมีส่วนงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างรายได้เปรียบในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้ส่วนงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชา ตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ผู้รับบริการกลุ่มอื่น” อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่มภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นผู้รับบริการกลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน

“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงานให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการให้บริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสถาบันและบุคลากรมีอะไรบ้าง

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

หมายเหตุ : สภาวะการณ์ขององค์กร

สภาวะการณ์ขององค์กร แสดงถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงาน และแนวทางที่ส่วนงานใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ ช่วยให้ส่วนงานเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนงาน และระบบการทำงานเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

“ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” อาจสัมพันธ์กับเทคโนโลยีของการให้บริการ การเงิน การปฏิบัติงานของส่วนงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมของส่วนงาน ชีตความสามารถของส่วนงาน ภาพลักษณ์หรือการรับรู้ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงาน ห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ของส่วนงาน และความได้เปรียบ อาจรวมถึงการสร้างแตกต่างของการให้บริการ ชื่อเสียง อัตราการสร้างนวัตกรรม ทำเลที่ตั้ง และการเข้าถึงได้โดยสะดวก

ข้อสังเกต

การรู้จักแข็ง จุดเปราะบาง และโอกาสในการปรับปรุง และการเติบโตของส่วนงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของส่วนงาน ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยทำให้ส่วนงานสามารถกำหนดการให้บริการ กระบวนการทำงาน สมรรถนะ และคุณลักษณะที่แสดงผลการดำเนินการ ซึ่ง

- เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของส่วนงาน
- สร้างความแตกต่างจากส่วนงานอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อความสามารถในการคงผลการดำเนินงานไว้ อาจรวมถึง การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร การคงอยู่ของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากร ที่มีทักษะ การเกษียณของบุคลากร การให้บริการแบบใหม่เพื่อทดแทนบริการแบบเดิม

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี
การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่าง
ต่อเนื่อง อาจรวมถึง ชื่อเสียงในด้านคุณภาพของบริการ ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม
การเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการ ภาพลักษณ์และการรับรู้ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ความคล่องตัว การให้และการปกป้องสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติอย่างมีความรับผิดชอบ
(Environmental stewardship) ความรับผิดชอบต่อสังคม การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กร ตามแนวทาง Service Quality Model หรือ SERVQUAL (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมในการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง และเป็นเทคนิคที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ ตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)
- 2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 5) ความมั่นใจ (Assurance)

โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการ (Expected Service) และสิ่งที่ได้หลังรับบริการ (Perceived Service) ด้วยประเด็นคำถามตามมิติการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งวัดเจตคติด้วยมาตราลิเคิร์ท 5 มาตรา และทำการแปลผลด้วยค่าเฉลี่ยของผลประเมิน

วิธีการเก็บข้อมูล

ส่วนงานมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานภายในสังกัดเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถใช้ QR Code และ/หรือ URL link ในการจัดส่งระบบแบบสอบถามออนไลน์ไปยังผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตัวอย่างระบบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1. สถานที่ให้บริการ สะอาด จัดแบ่งเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความคาดหวังก่อนรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิ่งที่ได้หลังรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 หน่วยงานที่ให้บริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดกลุ่มประชากร ดังนี้

- 1) นักศึกษา
- 2) บุคลากรสายวิชาการ
- 3) บุคลากรสายสนับสนุน

โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ส่วนที่ 2 หน่วยงานที่สามารถกำหนดกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ให้กำหนดประชากร คือ คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีการกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงาน หรือผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล : ตั้งแต่ วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ระบบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ด้วย Google form โดยใช้ช่องทางการเข้าสู่ระบบแบบสอบถามด้วย QR Code และ URL link

การรายงานผล

หน่วยงานจะเป็นผู้รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้คะแนนค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ (Perceived Service) ด้วยตัวเลขทศนิยม 2 ตำแหน่งในทุกประเด็นคำถาม และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ระดับงานจนถึงระดับหน่วยงาน และให้กองพัฒนาคุณภาพเป็นผู้รวบรวมผลของระดับหน่วยงานและจัดทำรายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับส่วนงานต่อไป

การคิดค่าคะแนน : ใช้คะแนนค่าเฉลี่ยของผลประเมินคุณภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดส่วนงาน (15 กองฝ่าย) ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง

ตัวชี้วัดที่ 2 : ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

ส่วนงานมีการรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ ตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ทุกปี การศึกษา ดังนั้น เพื่อให้เกิดการบูรณาการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ จึงได้นำผล ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย มาใช้ในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ด้วย

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines มีดังนี้

Criteria	รายละเอียด Criteria
C.2.4	มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพ ทางอาชีพ
C.5.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนด หรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่น ของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะ และวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม
C.5.2	มีการกำกับดูแลและประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรมของหน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับ ทิศทาง
C.6.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร
C.6.2	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผล การประเมินในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความ ต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน
C.6.3	มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของ คณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมิน เพื่อการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร
C.6.4	มีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
C.6.5	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการ ประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

Criteria	รายละเอียด Criteria
C.6.6	มีระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)
C.7.1	มีการจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอนและการฝึกปฏิบัติ
C.7.2	มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ
C.7.4	มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน
C.8.1	มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ
C.8.2	มีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์
C.8.3	มีกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
C.8.4	มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ
C.8.5	มีกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2563

การรายงานผล : ใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินของทุก Criteria จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563

การคิดค่าคะแนน :

ผลการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

$$= \text{คะแนนประเมินฯ } C.2.4 + C.5.1 + C.5.2 + C.6.1 + C.6.2 + C.6.3 + C.6.4 + C.6.5 + C.6.6 \\ + C.7.1 + C.7.2 + C.7.4 + C.8.1 + C.8.2 + C.8.3 + C.8.4 + C.8.5 + C.8.6$$

ตัวชี้วัดที่ 3 : ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

ส่วนงานมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองการประกันคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines โดยต้องมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานด้วยแนวทาง PDCA ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และวัดผลได้ จึงให้ส่วนงานกำหนดเป้าหมาย ในทุกกระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน ดังนี้

ตัวชี้วัดของสำนักงานมหาวิทยาลัย แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กองกลาง	1.1. กระบวนการประเมินระบบการให้บริการ ด้านงานสารบรรณ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการด้านงานสารบรรณ เป้าหมาย 3.80
	1.2. กระบวนการประเมินระบบการให้ ความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่องบุคลากร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ ความดีความชอบฯ เป้าหมาย 3.80
	1.3. กระบวนการกำกับ ติดตามการ ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อ มหาวิทยาลัย	มีการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ ร้อยละ 80
2. กองพัฒนาคุณภาพ	2.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร และ มหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมา พัฒนา/ปรับปรุง การกำกับ ติดตามและ พัฒนากระบวนการ (ปีการศึกษา 2563 และ ปีงบประมาณ 2564)	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการ ขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ผ่านการ จัดทำโครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย 3.90
	2.2. กระบวนการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและควบคุม ภายใน ระดับส่วนงานและระดับมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง การกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ผ่านการจัดทำโครงการ/ กิจกรรม เป้าหมาย 3.75
3. กองพัฒนา นักศึกษา	3.1. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการ สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา (กิจกรรม นักศึกษานอกห้องเรียน) เพื่อให้ นักศึกษามี คุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และ ศักยภาพทางอาชีพ	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วม กิจกรรมฯ เป้าหมาย 3.93

หน่วยงาน	กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
	3.2. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และ ศักยภาพทางอาชีพ	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำแนะนำปรึกษา เป้าหมาย 4.35
	3.3. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการบริการนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และ ศักยภาพทางอาชีพ	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของทุกการบริการ เป้าหมาย 4.16
	3.4. กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ทุกด้านที่กองรับผิดชอบ เป้าหมาย 3.65
	3.5. กระบวนการกำกับ ติดตามการพิจารณา และดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและศิษย์เก่า	ร้อยละ 80 ของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับทั้งหมด
4. กองตรวจสอบภายใน	4.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)	ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ ออกรายงานผลการตรวจสอบฯ การติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการให้กับหน่วยรับตรวจ
5. กองการเจ้าหน้าที่	5.1. กระบวนการประเมินระบบประเมินความดีความชอบ (การเลื่อนขั้นเงินเดือน)	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ เป้าหมาย 3.80
6. กองแผนงาน	6.1. กระบวนการประเมินผลแผนอัตรากำลังบุคลากร และใช้ผลประเมินมาทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลัง	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร เป้าหมาย 3.90
	6.2. กระบวนการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ	ร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์

หน่วยงาน	กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
7. กอง กายภาพและ สิ่งแวดล้อม	7.1. กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ เป้าหมาย 3.80
8. กองส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม	8.1. กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางและแผนการดำเนินงาน บำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อการส่งเสริม เผยแพร่ และต่อยอด นานาชาติ ดนตรีพื้นบ้านและภูมิปัญญาล้านนา (ปีการศึกษา 2563)	ร้อยละ 80 ของจำนวนส่วนงานภายใน (คณะ+สำนัก)มหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าร่วม ให้ข้อมูลในการจัดทำแผนฯ และ (2) มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 2 องค์กร
	8.2. กระบวนการประเมินผลแผนการดำเนินงาน บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ให้ตอบสนองทิศทางการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย (ปีการศึกษา 2563)	ร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผน
9. กองวิเทศ สัมพันธ์	9.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้คำปรึกษา และประสานงาน ในการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน การฝึกอบรม การวิจัย และการศึกษาในต่างประเทศ แก่บุคลากรและนักศึกษา และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ เป้าหมาย 4.00
	9.2. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการเพิ่มจำนวนเครือข่ายระดับนานาชาติ (การลงนามความร่วมมือทางวิชาการ) และผลการดำเนินงานของการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (กิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ) และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตาม และพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ เป้าหมาย 4.00 และ ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ เป้าหมาย 4.00

หน่วยงาน	กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
10. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	10.1. กระบวนการประเมินความพึงพอใจพร้อมใช้ ทันสมัยของการให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการเรียนการสอนของทุกหลักสูตร	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ ทุกแบบสอบถาม เป้าหมาย 3.80
11. กองคลัง	11.1. กระบวนการวางแผน ดำเนินการตรวจสอบ และการปรับปรุงด้านการเงินของมหาวิทยาลัย (ปีงบ 64)	ร้อยละ 80 ของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินมีการดำเนินการแล้วเสร็จทั้งกระบวนการภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง
	11.2. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงที่ผ่านกระบวนการของกองคลัง	ร้อยละ 80 การจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์/วัสดุสำนักงาน วงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการของกองคลังภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลังในแต่ละครั้ง
	11.3. กระบวนการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบสารสนเทศทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจฯ เป้าหมาย 3.51
12. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	12.1. กระบวนการกำกับติดตาม ประเมินผลกระบวนการกำกับติดตาม และนำผลประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน	ระดับ 3 มีการรายงานผลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามแผน/วิธีการจัดเก็บ โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี
13. ฝ่ายกฎหมาย	13.1. กระบวนการกำกับให้มหาวิทยาลัยสามารถเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสตามกระบวนการภาครัฐ (ITA)	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA ร้อยละ 85
	13.2. กระบวนการจัดทำระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์	ร้อยละ 100 ของการจัดทำข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยตามที่ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 กำหนด
	13.3. กระบวนการกำกับ ติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้ออุทธรณ์/ร้องทุกข์ และกระบวนการสอบสวนทางวินัยทั้งหมดในปีงบประมาณ 2564	ร้อยละ 100 ของกระบวนการอุทธรณ์/ร้องทุกข์ และกระบวนการสอบสวนทางวินัยตามที่กฎหมายกำหนด

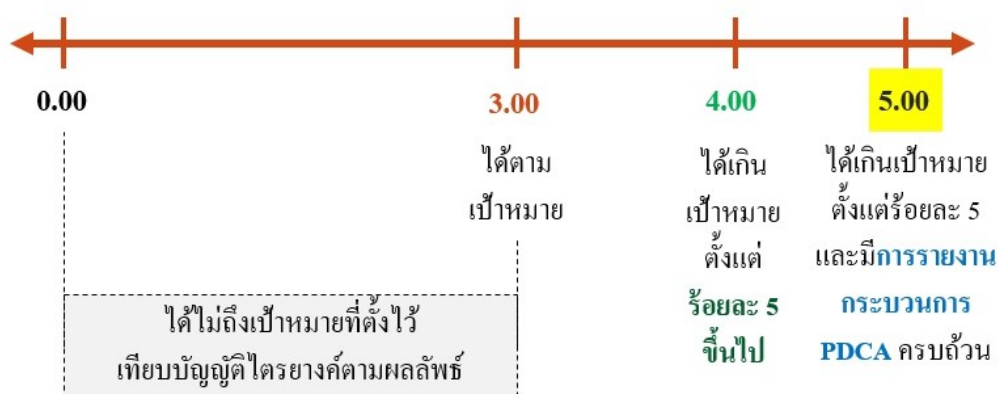
หน่วยงาน	กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	14.1. กระบวนการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ 64)	ร้อยละ 90 ของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ มีการทบทวนปรับปรุงและกำหนดแนวทางการประเมิน
	14.2. กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	ระดับ 4 มีการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ตามผลการวิเคราะห์ Gap Analysis และมีการเผยแพร่
	14.3. กระบวนการวิเคราะห์และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 70 ของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	15.1. กระบวนการสร้างและทบทวนความสัมพันธ์ เครือข่าย และความร่วมมือภายนอก ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 80 ของจำนวนเครือข่ายภายนอกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมในทุกกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
	15.2. กระบวนการสร้างและทบทวนความสัมพันธ์ เครือข่าย และความร่วมมือภายในที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 100 ของจำนวนเครือข่ายภายในที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมกัน

การคิดค่าคะแนน

ใช้การประเมินด้วยวิธีการคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด



ตารางแสดงการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
3.00	มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
4.00	มีผลการดำเนินงานตั้งแต่ ร้อยละ 5 ขึ้นไป ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
5.00	มีผลการดำเนินงานตั้งแต่ ร้อยละ 5 ขึ้นไป ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

2) การคิดค่าคะแนนเชิงคุณภาพ

ใช้เกณฑ์การประเมินตามเงื่อนไขเชิงคุณภาพของแต่ละตัวชี้วัด

กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายในและเป้าหมายตามตัวชี้วัดของสำนักงานมหาวิทยาลัยแยกตามหน่วยงาน

1. กองกลาง

กระบวนการดำเนินงาน :

1.1. กระบวนการประเมินระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณ

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณ เป้าหมาย 3.80

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 3.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 3.80}{100}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

1.2. กระบวนการประเมินระบบการให้ความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่องบุคลากร

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ความดีความชอบฯ เป้าหมาย 3.80

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 3.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 3.80}{100}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

1.3. กระบวนการกำกับ ติดตามการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย :

มีการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ ร้อยละ 80 ของจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะทั้งหมด

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

2. กองพัฒนาคุณภาพ

กระบวนการดำเนินงาน :

2.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับหลักสูตร และมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง การกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีการศึกษา 2563 และปีงบประมาณ 2564)

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ทุกโครงการ/ กิจกรรม **เป้าหมาย 3.90**

สูตรคำนวณ :

$$= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการทุกโครงการ/กิจกรรม}}{\text{จำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด}}$$

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ น้อยกว่า 3.90 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ} \times 3.00}{3.90}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ เท่ากับ 3.90
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

2.2. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระดับส่วนงานและระดับมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมา พัฒนา/ปรับปรุง การกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรม **เป้าหมาย 3.80**

สูตรคำนวณ :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทุกโครงการ/กิจกรรม =

$$\frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการทุกโครงการ/กิจกรรม}}{\text{จำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด}}$$

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ} \times 3.00}{3.80}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

3. กองพัฒนานักศึกษา

กระบวนการดำเนินงาน :

3.1. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน เป้าหมาย 3.93

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ น้อยกว่า 3.93 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ} \times 3.00}{3.93}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ เท่ากับ 3.93
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ ตั้งแต่ 4.13 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมฯ ตั้งแต่ 4.13 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

3.2. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้ศึกษามี
คุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ เป้าหมาย 4.35

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ น้อยกว่า 4.35 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ} \times 3.00}{4.35}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ เท่ากับ 4.35
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ ตั้งแต่ 4.57 ขึ้นไป

คะแนน	คำอธิบาย
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาฯ ตั้งแต่ 4.57 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

3.3. กระบวนการประเมินผลของกระบวนการบริการนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ของทุกการบริการนักศึกษา เป้าหมาย 4.16

นิยาม :

การบริการนักศึกษา หมายถึง การบริการนักศึกษาของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

สูตรคำนวณ :

$$\text{ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ของทุกการบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของทุกการบริการ}}{\text{จำนวนการบริการนักศึกษาทั้งหมด}}$$

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ น้อยกว่า 4.16 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ} \times 3.00}{4.16}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ เท่ากับ 4.16
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ ตั้งแต่ 4.37 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการฯ ตั้งแต่ 4.37 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

3.4. กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ทุกด้านที่กองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย 3.65

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ น้อยกว่า 3.65 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ} \times 3.00}{3.65}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ เท่ากับ 3.65
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ตั้งแต่ 3.83 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ตั้งแต่ 3.83 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

3.5. กระบวนการกำกับ ติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและศิษย์เก่า

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะฯ ที่ได้รับทั้งหมด

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป

5.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ
------	--

4. กองตรวจสอบภายใน

กระบวนการดำเนินงาน :

4.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100 ของการเข้าตรวจสอบ ออกรายงานผลการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการให้กับหน่วยรับตรวจ

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ น้อยกว่า ร้อยละ 100 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ} \times 3.00}{100}$
3.00	ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ เท่ากับ ร้อยละ 100
4.00	ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานและการประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ
5.00	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

5. กองการเจ้าหน้าที่

กระบวนการดำเนินงาน :

5.1. กระบวนการประเมินระบบประเมินความดีความชอบ (การเลื่อนขั้นเงินเดือน)

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ เป้าหมาย 3.80

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญชีไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ} \times 3.00}{3.80}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

6. กองแผนงาน

กระบวนการดำเนินงาน :

6.1. กระบวนการประเมินผลแผนอัตรากำลังบุคลากร และใช้ผลประเมินมาทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลัง

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร เป้าหมาย 3.90

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร น้อยกว่า 3.90 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญชีไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร} \times 3.00}{3.90}$
3.00	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร เท่ากับ 3.90
4.00	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป

คะแนน	คำอธิบาย
5.00	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร ตั้งแต่ 4.10 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

6.2. กระบวนการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

7. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

กระบวนการดำเนินงาน :

7.1. กระบวนการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมฯ เป้าหมาย 3.80

นิยาม :

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน หมายถึง การบริการของกองกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่มีให้นักศึกษาและสามารถประเมินผลได้

สูตรคำนวณ :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อม =

$$\frac{\text{ผลรวมของการบริการของกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่มีให้นักศึกษา}}{\text{จำนวนการบริการนักศึกษาทั้งหมด}}$$

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมฯ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมฯ} \times 3.00}{3.80}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมฯ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

8. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

กระบวนการดำเนินงาน :

8.1. กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางและแผนการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อการส่งเสริมเผยแพร่ และต่อยอดนาฏศิลป์ ดนตรีพื้นบ้านและภูมิปัญญาล้านนา (ปีการศึกษา 2563)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของจำนวนส่วนงานภายใน (คณะ+สำนัก) มหาวิทยาลัยทั้งหมดที่ได้ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำแผนฯ และมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับ**องค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 2**

องค์กร

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00	มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย น้อยกว่า 2 องค์กร
0.00 – 2.99	มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ตั้งแต่กว่า 2 องค์กร ขึ้นไป และหากร้อยละของของจำนวนส่วนงานภายใน น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์} \times 3.00}{80}$
3.00	มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ตั้งแต่กว่า 2 องค์กร ขึ้นไป และร้อยละของของจำนวนส่วนงานภายใน เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ตั้งแต่กว่า 2 องค์กร ขึ้นไป และร้อยละของของจำนวนส่วนงานภายใน ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	มีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ตั้งแต่กว่า 2 องค์กร ขึ้นไป และร้อยละของของจำนวนส่วนงานภายใน ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

8.2. กระบวนการประเมินผลแผนการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ให้ตอบสนองทิศทางการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย (ปีการศึกษา 2563)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

9. กองวิเทศสัมพันธ์กระบวนการดำเนินงาน :

9.1. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้คำปรึกษา และประสานงานในการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน การฝึกอบรม การวิจัย และการศึกษาในต่างประเทศ แก่บุคลากรและนักศึกษา และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตามและพัฒนากระบวนการ

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ เป้าหมาย **4.00**

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ น้อยกว่า 4.00 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ} \times 3.00}{4.00}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ เท่ากับ 4.00
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ ตั้งแต่ 4.20 ขึ้นไป

คะแนน	คำอธิบาย
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานฯ ตั้งแต่ 4.20 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

9.2. กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการเพิ่มจำนวนเครือข่ายระดับนานาชาติ (การลงนามความร่วมมือทางวิชาการ) และผลการดำเนินงานของการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (กิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ) และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการกำกับ ติดตาม และพัฒนากระบวนการ (ปีงบประมาณ 2564)

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ และค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ

เป้าหมาย 4.00

สูตรคำนวณ :

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ และการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ +
ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ

2

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ น้อยกว่า 4.00 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ} \times 3.00}{4.00}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ เท่ากับ 4.00
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ ตั้งแต่ 4.20 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ ตั้งแต่ 4.20 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

10. กองเทคโนโลยีดิจิทัล

กระบวนการดำเนินงาน :

10.1. กระบวนการประเมินความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัยของการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการเรียนการสอนของทุกหลักสูตร

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัยของการให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ทุกการบริการ **เป้าหมาย 3.80**

นิยาม :

การให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการเรียนการสอน ประกอบด้วย การประเมินการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 3) แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการโปรแกรมลิขสิทธิ์
- 4) แบบสอบถามความพึงพอใจห้องบริการอินเทอร์เน็ต อาคารเรียนรวม 70 ปี
- 5) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบการเรียนภาษาอังกฤษ (speexx)
- 6) แบบประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (Microsoft Teams)
- 7) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)
- 8) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ (erp) พ.ศ. 2564

สูตรคำนวณ :

ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัยของการให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ = ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ ทั้งหมด / 8

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ น้อยกว่า 3.80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ} \times 3.00}{3.80}$
3.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ เท่ากับ 3.80
4.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป

คะแนน	คำอธิบาย
5.00	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ ตั้งแต่ 3.99 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

11. กองคลัง

กระบวนการดำเนินงาน :

11.1. กระบวนการวางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ และการปรับปรุงด้านการเงินของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินมีการดำเนินการแล้วเสร็จทั้งกระบวนการภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินฯ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินฯ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินฯ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

11.2. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงที่ผ่านกระบวนการของกองคลัง

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์/วัสดุสำนักงาน วงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการของกองคลังภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลังในแต่ละครั้ง

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงฯ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญชีไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงฯ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงฯ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

11.3. กระบวนการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบสารสนเทศทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจ

เป้าหมาย 3.51

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารฯ น้อยกว่า 3.51 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญชีไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารฯ} \times 3.00}{3.51}$
3.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารฯ เท่ากับ 3.51
4.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารฯ ตั้งแต่ 3.69 ขึ้นไป
5.00	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารฯ ตั้งแต่ 3.69 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

12. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ

กระบวนการดำเนินงาน :

12.1. กระบวนการกำกับติดตาม ประเมินผลกระบวนการกำกับติดตาม และนำผลประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน

นิยาม :

ค่าธรรมเนียมที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) ค่าธรรมเนียมการใช้พื้นที่บริเวณศูนย์อาหาร Green Canteen และ บูธหน้าโรงอาหาร เทิดกสิกร
- 2) ค่าธรรมเนียมการใช้พื้นที่กาดนัดคาบอยมาร์เก็ต
- 3) การจัดเก็บค่าน้ำดื่มอินทนิล
- 4) การจัดเก็บค่าของที่ระลึกมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย :

ระดับ 3 มีการรายงานผลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามแผน/วิธีการจัดเก็บ โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
1	มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ/ผู้เช่า/ลูกค้า ทั้งหมดที่หน่วยงานได้จัดเก็บค่าธรรมเนียม (ชื่อ, พื้นที่เช่า, อายุสัญญา, ค่าธรรมเนียม ฯลฯ)
2	มีการวางแผน/ออกแบบวิธีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่อผู้ประกอบการ/ผู้เช่า/ลูกค้า ทั้งหมด
3	มีการรายงานผลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามแผน/วิธีการจัดเก็บ โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี
4	มีการวิเคราะห์ผลการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และสามารถอธิบายสาเหตุของการเพิ่มขึ้น/ลดลงของค่าธรรมเนียมได้
5	มีการนำผลการวิเคราะห์การจัดเก็บค่าธรรมเนียม ไปใช้ปรับปรุงการวางแผน/ออกแบบวิธีการจัดเก็บ หรือนโยบายในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

ทั้งนี้ การได้คะแนนในลำดับที่สูงขึ้นต้องมีการดำเนินการครบถ้วนตามลำดับก่อนหน้าด้วย (ไม่ดำเนินการข้ามขั้นตอน)

13. ฝ่ายกฎหมาย

กระบวนการดำเนินงาน :

13.1. กระบวนการกำกับให้มหาวิทยาลัยสามารถเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสตามกระบวนการภาครัฐ (ITA)

เป้าหมาย :

คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA ร้อยละ 85

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากคะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA น้อยกว่า ร้อยละ 85 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA} \times 3.00}{85}$
3.00	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA เท่ากับ ร้อยละ 85
4.00	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA ตั้งแต่ ร้อยละ 89.25 ขึ้นไป
5.00	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA ตั้งแต่ ร้อยละ 89.25 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

13.2. กระบวนการจัดทำระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100 ของการจัดทำข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยตามที่ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัย
แม่โจ้ พ.ศ. 2560 กำหนด (จำนวน 37 ข้อบังคับและประกาศฯ)

สูตรคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ} = \frac{\text{จำนวนข้อบังคับและประกาศฯ} \times 100}{37}$$

37

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ น้อยกว่า ร้อยละ 100 ให้ใช้วิธีการ เทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ} \times 3.00}{100}$

คะแนน	คำอธิบาย
3.00	ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ เท่ากับ ร้อยละ 100
4.00	ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานและการประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ
5.00	ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

13.3. กระบวนการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้ออุทธรณ์/ร้องทุกข์ และ
กระบวนการสอบสวนทางวินัยทั้งหมด ในปีงบประมาณ 2564

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100 ของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการตามข้ออุทธรณ์/ร้องทุกข์
และกระบวนการสอบสวนทางวินัยตามที่กฎหมายกำหนด

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการฯ น้อยกว่า ร้อยละ 100 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการฯ} \times 3.00}{100}$
3.00	ร้อยละของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการฯ เท่ากับ ร้อยละ 100
4.00	ร้อยละของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานและการประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ
5.00	ร้อยละของการกำกับติดตามการพิจารณาและดำเนินการฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการดำเนินงาน :

14.1. กระบวนการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 90 ของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ มีการทบทวน ปรับปรุงและกำหนดแนวทางการประเมิน

สูตรคำนวณ :

ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับที่มีการทบทวน ปรับปรุงและกำหนดแนวทางการประเมิน =

$$\frac{\text{จำนวนสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับที่มีการทบทวน} \times 100}{155}$$

155

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ มีการทบทวนน้อยกว่า ร้อยละ 90.00 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญชีผู้ใต้รายการฯ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากร} \times 3.00}{90}$
3.00	ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งฯ มีการทบทวนเท่ากับ ร้อยละ 90.00
4.00	ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

14.2. กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

เป้าหมาย :

ระดับ 3 มีการวิเคราะห์ GAP Analysis จากผลการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อให้ทราบสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในภาพรวม

การคิดค่าคะแนน :

ใช้การคิดค่าคะแนนเชิงคุณภาพตามเงื่อนไข ดังนี้

คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564

คะแนน	คำอธิบาย
1	มีการจัดทำสมรรถนะของบุคลากรในทุกตำแหน่ง
2	มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรและรวบรวมผลประเมินของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นระบบ
3	มีการวิเคราะห์ GAP Analysis จากผลการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อให้ทราบสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในภาพรวม
4	มีการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ตามผลการวิเคราะห์ GAP Analysis และมีการเผยแพร่
5	ออกแบบหลักสูตรที่ตอบสนองต่อสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาตามผลการวิเคราะห์ GAP Analysis

ทั้งนี้ การได้คะแนนในลำดับที่สูงขึ้นต้องมีการดำเนินการครบถ้วนตามลำดับก่อนหน้าด้วย (ไม่ดำเนินการข้ามขั้นตอน)

กระบวนการดำเนินงาน :

14.3. กระบวนการวิเคราะห์และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร

เป้าหมาย :

ร้อยละ 70 ของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากร น้อยกว่า ร้อยละ 70 ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากร} \times 3.00}{70}$
3.00	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากร เท่ากับ ร้อยละ 70
4.00	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ ร้อยละ 73.50 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ ร้อยละ 73.50 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร

กระบวนการดำเนินงาน :

15.1. กระบวนการสร้างและทบทวนความสัมพันธ์ เครือข่าย และความร่วมมือภายนอก ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของจำนวนเครือข่ายภายนอกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมในทุกกิจกรรม ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกๆ น้อยกว่า ร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกๆ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกๆ เท่ากับ ร้อยละ 80
4.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกๆ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกๆ ตั้งแต่ ร้อยละ 84 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

15.2. กระบวนการสร้างและทบทวนความสัมพันธ์ เครือข่าย และความร่วมมือภายในที่ถูก สร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100 ของจำนวนเครือข่ายภายในที่มีกิจกรรมร่วมกัน

นิยาม :

เครือข่ายภายใน หมายถึง ส่วนงานตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 (จำนวน 21 ส่วนงาน)และหน่วยงานวิสาหกิจ (จำนวน 5 หน่วยงาน)

สูตรคำนวณ :

ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายใน ที่มีกิจกรรมร่วมกัน = $\frac{\text{จำนวนเครือข่ายภายใน} \times 100}{\text{จำนวนเครือข่ายภายในทั้งหมด}}$

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในฯ น้อยกว่า ร้อยละ 100 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ ค่าคะแนน = $\frac{\text{ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในฯ} \times 3.00}{100}$
3.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในฯ เท่ากับ ร้อยละ 100
4.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานและการประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ
5.00	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในฯ เท่ากับ ร้อยละ 100 และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

การรายงานผล : รายงานกระบวนการดำเนินงาน พร้อมทั้งเอกสาร/หลักฐานในการได้มาซึ่งผลการ
ประเมินตามเป้าหมายที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินกระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายในและ
เป้าหมายที่กำหนด

การคิดค่าคะแนน :

$$\text{ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 3} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ ทุกตัวชี้วัดย่อย}}{\text{จำนวนตัวชี้วัดย่อยทั้งหมด}}$$

*สำนักงานมหาวิทยาลัยมีตัวชี้วัดย่อยทั้งหมดจำนวน 32 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 4 : ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2564

การรายงานผล :

ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ ความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1จำนวน n ตัวชี้วัด				
1.1.				
1.2.				
1.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2จำนวน n ตัวชี้วัด				
2.1.				
2.1.				
2.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ Nจำนวน n ตัวชี้วัด				
N.1.				
N.2.				
N.n.				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีทั้งหมด}}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี} \times 5}{100}$$

ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล
.....
.....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล
.....
.....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
.....
.....

เกณฑ์การประเมิน : ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี
กำหนดให้เป็นร้อยละ 100 = คะแนนเต็ม 5

แนวทางการสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน

การวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย การคิดคะแนนตามค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด และการแปลผลคะแนน ดังนี้

การคิดค่าคะแนนตามค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด

กำหนดค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	ร้อยละ 30
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	ร้อยละ 25
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	ร้อยละ 25
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 20
	ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน	ร้อยละ 100

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} &= (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 1} \times 0.30) + (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 2} \times 0.25) \\ &+ (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 3} \times 0.25) + (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 4} \times 0.20) \end{aligned}$$

ตัวอย่างการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} &= (3.76 \times 0.30) + (3.20 \times 0.25) + (3.25 \times 0.25) + (4.25 \times 0.20) \\ &= 1.128 + 0.80 + 0.8125 + 0.85 \\ &= 3.5905* \end{aligned}$$

*ค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม

$$\text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} = 3.59 \text{ คะแนน}$$

การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	การแปลผล
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมินตนเอง
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน SERVQUAL ทุกหน่วยงานในสังกัด
1.1	กองกลาง	
1.2	กองพัฒนาคุณภาพ	
1.3	กองพัฒนานักศึกษา	
1.4	กองตรวจสอบภายใน	
1.5	กองการเจ้าหน้าที่	
1.6	กองแผนงาน	
1.7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	
1.8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	
1.9	กองวิเทศสัมพันธ์	
1.10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	
1.11	กองคลัง	
1.12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	
1.13	ฝ่ายกฎหมาย	
1.14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
1.15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินทุก Criteria ที่ส่วนงานรับผิดชอบ
C.2.4	มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ	
C.5.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม	
C.5.2	มีการกำกับดูแลและประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง	

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
C.6.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร	
C.6.2	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน	
C.6.3	มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร	
C.6.4	มีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร	
C.6.5	มีการกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร	
C.6.6	มีระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)	
C.7.1	มีการจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ	
C.7.2	มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนและการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ	
C.7.4	มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน	
C.8.1	มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ	
C.8.2	มีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์	
C.8.3	มีกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	
C.8.4	มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
C.8.5	มีกระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน	
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมินทุก หน่วยงานในสังกัด
3.1	กองกลาง	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.1.1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณ	
3.1.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ความดีความชอบฯ	
3.1.3	ร้อยละของการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ	
3.2	กองพัฒนาคุณภาพ	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.2.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	
3.2.2	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินฯ กระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	
3.3	กองพัฒนานักศึกษา	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.3.1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษานอกห้องเรียน	
3.3.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำแนะนำปรึกษา	
3.3.3	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	
3.3.4	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมฯ ที่กองพัฒนานักศึกษารับผิดชอบ	
3.3.5	ร้อยละของจำนวนการให้ข้อมูลผลการดำเนินการย้อนกลับต่อจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับทั้งหมด	
3.4	กองตรวจสอบภายใน	ผลประเมิน 3.4.1
3.4.1	ร้อยละของการเข้าตรวจสอบฯ ออกรายงานผลการตรวจสอบฯ การติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการให้กับหน่วยรับตรวจ	
3.5	กองการเจ้าหน้าที่	ผลประเมิน 3.5.1
3.5.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความเหมาะสมของระบบประเมินความดีความชอบ	

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
3.6	กองแผนงาน	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.6.1	ค่าเฉลี่ยที่ใช้วัดความสำเร็จของแผนอัตรากำลังบุคลากร	
3.6.2	ร้อยละของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์	
3.7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ผลประเมิน 3.7.1
3.7.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพฯ	
3.8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.8.1	ร้อยละของจำนวนส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่ได้ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำแผนฯ และมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 2 องค์กร	
3.8.2	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของแผน	
3.9	กองวิเทศสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.9.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการให้คำปรึกษาและประสานงานในการเข้าร่วมโครงการฯ	
3.9.2	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ และค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของการสนับสนุนกิจกรรมตามความร่วมมือทางวิชาการ	
3.10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	ผลประเมิน 3.10.1
3.10.1	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัย ของการให้บริการวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3.11	กองคลัง	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.11.1	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินและการรับเงินมีการดำเนินการแล้วเสร็จทั้งกระบวนการ ภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง	
3.11.2	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์/วัสดุสำนักงาน วงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการของกองคลังภายใน 5 วันหลังจากวันรับเรื่องเข้าสู่กองคลัง	
3.11.3	ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบสารสนเทศทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจ	
3.12	กองบริหารงานทรัพยากรบุคคลและกิจการพิเศษ	ผลประเมิน 3.12.1
3.12.1	กระบวนการ ประเมินผลกระบวนการกำกับติดตาม และนำผลประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน	

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
3.13	ฝ่ายกฎหมาย	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.13.1	คะแนนประเมินตามตัวชี้วัด ITA	
3.13.2	ร้อยละของการจัดทำข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยตามที่ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัย แม่โจ้ พ.ศ. 2560 กำหนด	
3.13.3	ร้อยละของกระบวนการอุทธรณ์/ร้องทุกข์ และกระบวนการสอบสวนทางวินัย ตามที่ กฎหมายกำหนด	
3.14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.14.1	ร้อยละของสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ มีการทบทวน ปรับปรุง และกำหนดแนวทางการประเมิน	
3.14.2	กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	
3.14.3	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	
3.15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมาย
3.15.1	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายนอกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมในทุก กิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	
3.15.2	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภายในที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่มีกิจกรรมร่วมกัน	
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	
ผลการประเมินของสำนักงานมหาวิทยาลัย		