แนวทางการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เกณฑ์ กำหนดการประเมิน และการเขียน SAR

พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49

กำหนดให้มีการประเมินส่วนงานสนับสนุน

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

สำนักหอสมุด

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

สำนักงานมหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1. วัตถุประสงค์ของการประเมินส่วนงานสนับสนุน

01	ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน	ตามระบบและกลไก **ที่มหาวิทยาลัยกำหนด**
02	ให้ส่วนงานทราบสถานภาพของตนเอง	• การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย • การกำหนดแนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย **ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์**
03	ทราบจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุง	• เสริมจุดแข็ง • พัฒนาจุดที่ควรปรับปรุง **ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน**
04	ให้ข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**สร้างความมั่นใจ**ได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

2. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปี พ.ศ. 2564

มุ่งเน้นการบูรณาการ
เข้ากับการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

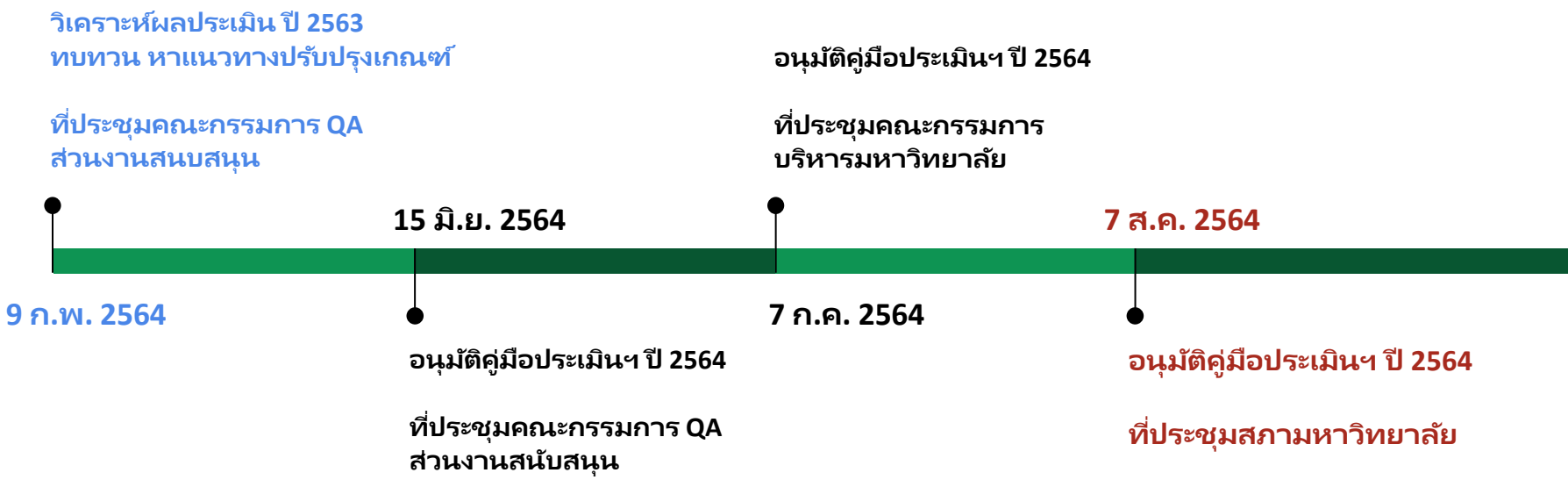
ใช้ผลประเมินคุณภาพการศึกษาของระดับมหาวิทยาลัย

3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ

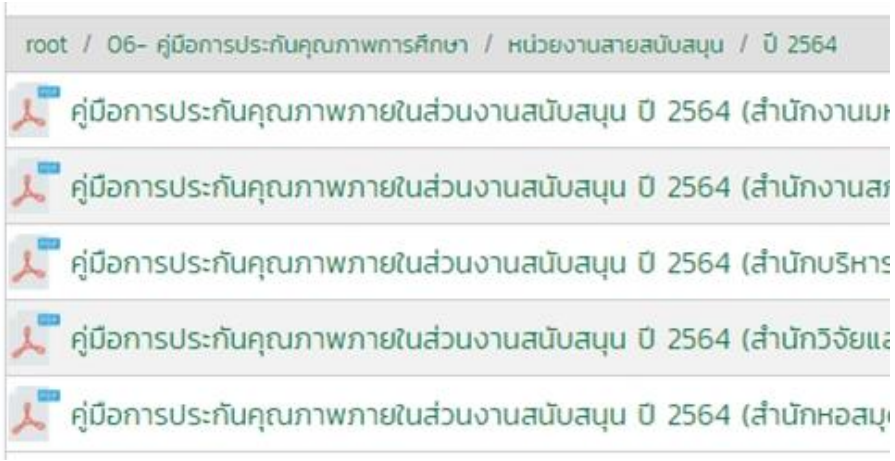
4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

3. Time line ในการจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



คู่มือการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

https://oqes.mju.ac.th/wtms_document.aspx?bID=6248&lang=th-TH



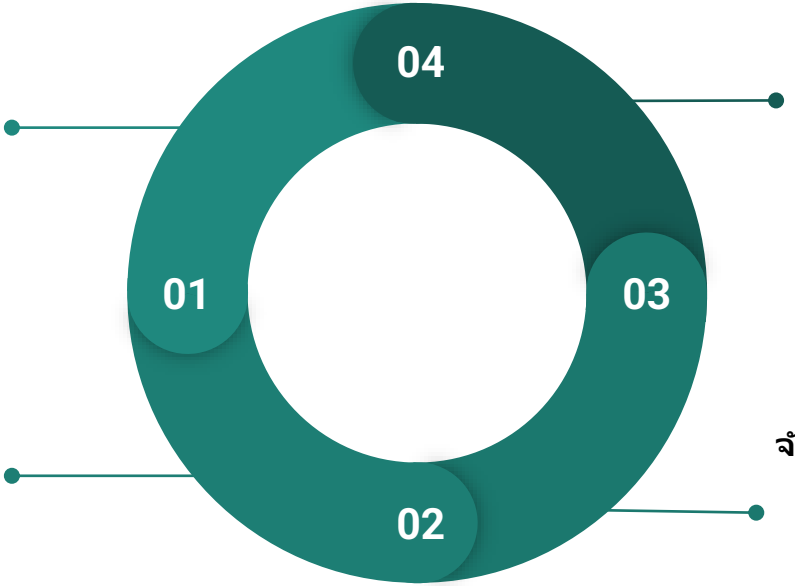
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

กำหนดการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ
(ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี)

แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน

- ประธานกรรมการ (รองอธิการบดี)
- กรรมการ (ผู้อำนวยการส่วนงาน และตัวแทนคณบดี)
- เลขานุการ (งานประกันฯ กองพัฒนาคุณภาพ)



รายงานผลการตรวจประเมิน

ภายใน 7 วัน หลังจากการตรวจประเมินครบทุกส่วนงาน และนำเสนอต่อที่ประชุม

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
2. คณะกรรมการบริหารฯ
3. สภาวิชาการ
4. สภามหาวิทยาลัย ตามลำดับ

จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

- เอกสารอิเล็คทรอนิก (.Doc หรือ .PDF)
- นำเข้าสู่ระบบ erp ประกันคุณภาพ ภายใน 15 วัน ก่อนวันตรวจประเมิน

4.1 กำหนดการตรวจประเมิน

กำหนดการของ**หน่วยงานภายใน สนม.** ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ สนม. ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 2 ก.ค. 2564

พฤศจิกายน 2564

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1 กำหนดส่ง SAR หน่วยงาน สนม.	2	3	4	5	6
7	**8** กจน. กองกลาง ฝ่าย HRD	**9** กองแผนงาน กองคลัง กองตรวจสอบ กองทรัพย์สิน	10	**11** กองพัฒนานักศึกษา กองเทคโนโลยีฯ กองส่งเสริมศิลปฯ กองวิเทศสัมพันธ์	**12** กองกายภาพ กองพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายสื่อสารองค์กร	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

4.1 กำหนดการตรวจประเมิน

กำหนดการของ**ส่วนงาน**

ธันวาคม 2564

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	**3** ส่ง SAR ส่วนงาน เข้าสู่ระบบ erp	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	**16** **ประเมิน สนม.**	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	**30***	31	

4.2 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินส่วนงาน

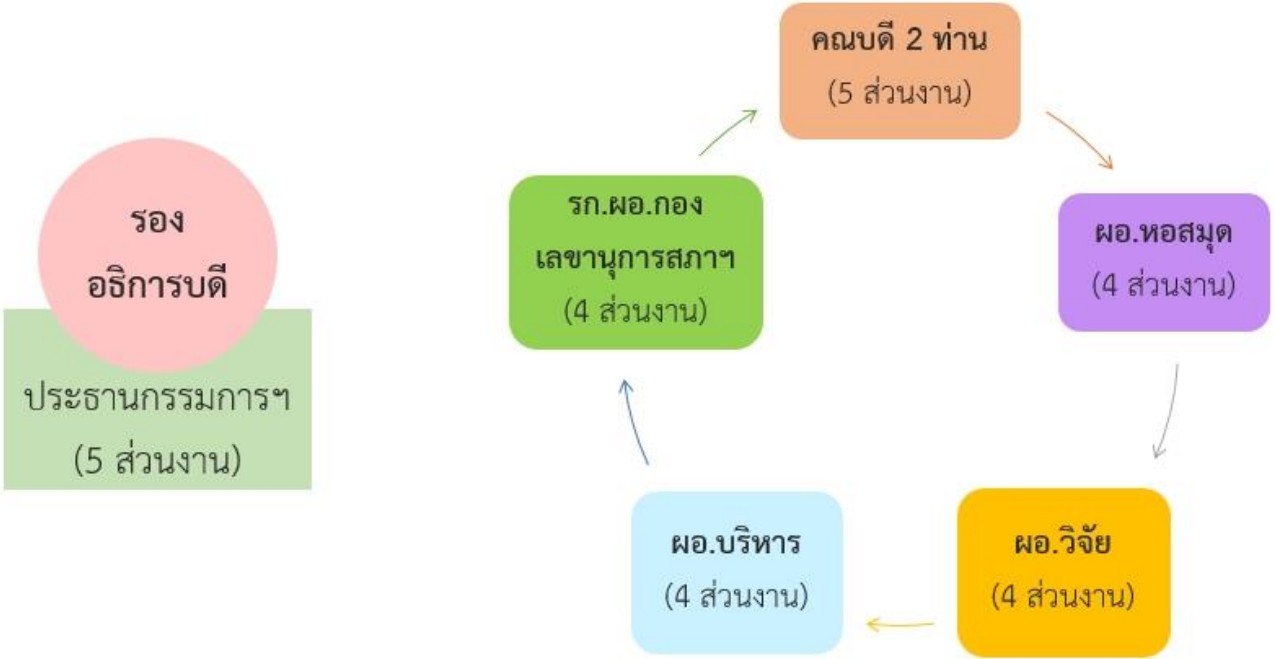
รายชื่อผู้ที่สามารถเป็นคณะกรรมการประเมินฯ ปี 2564

1. รศ.ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ (ประธาน)	12. นางโสภา สุทธิยุทธ์ (ฝ่าย HRD)
2. ผศ.ดร.สนิท สิทธิ	13. รศ.ดร. สมเกียรติชัยพิบูลย์
3. ผศ.ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์	14. ผช.ดร.ฐปน ซื่นบาล
4. นางอริศรา สิงห์ปัน	15. นางสาวนีร เรียนกุนา (กองคลัง)
5. นางนวลนิตย์ ปิ่นนิกร	16. นายประศาสน์ ก้องสมุทร (กองตรวจสอบฯ)
6. นายธนภัทร ปัญญาวงค์ (กจน.)	17. นายธีรชัย ต้นเรืองพร (กองกายภาพฯ)
7. นางสิริลักษณ์ ศรีสวัสดิ์ (กองแผนงาน)	18. นางประนอม จันทรังษี (กองกลาง)
8. นางอรณุตรา จ่ากุญชร (กองพัฒนานักศึกษา)	17. นางสาวจงรักษ์ บัวลอย (กองทรัพย์สิน)
9. นางประทุมทิพย์ ดวงดีทวีรัตน์ (กองวิเทศฯ)	18. นางกัณณิกา ข้ามสี่ (กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม)
10. นางวราภรณ์ ฟูกุล (กองพัฒนาคุณภาพ)	19. นายเสริมศักดิ์ ไชยทา (ฝ่ายกฎหมาย)
11. นายวุฒิพล คล้ายทิพย์ (กองเทคโนโลยีฯ)	20. นางสาวกนกวรรณ แซ่หล่อ (ฝ่ายสื่อสารองกรค์)

4.2 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินส่วนงาน

แนวทางการทำหน้าที่คณะกรรมการประเมินฯ ปี 2564

<u>ส่วนที่ 1 :</u> การประเมินส่วนงาน 5 ส่วนงาน



4.2 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินส่วนงาน

แนวทางการทำหน้าที่คณะกรรมการประเมินฯ ปี 2564

ส่วนที่ 2 : การประเมินหน่วยงาน(กอง/ฝ่าย)ภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย

1. ผอ.กอง/ หน.ฝ่าย ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินกอง/ฝ่าย

2. นำผลประเมินมาทำ SAR สำนักงานมหาวิทยาลัย

3. ประเมินสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยรองอธิการบดี คณบดี และผอ.ส่วนงาน

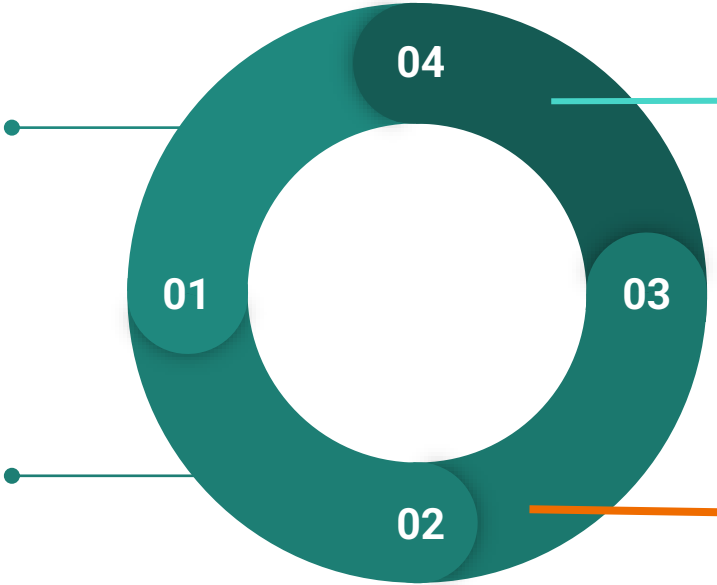
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

กำหนดการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ
(ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี)

แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน

- ประธานกรรมการ (รองอธิการบดี)
- กรรมการ (ผู้อำนวยการส่วนงาน และตัวแทนคณบดี)
- เลขานุการ (งานประกันฯ กองพัฒนาคุณภาพ)



รายงานผลการตรวจประเมิน

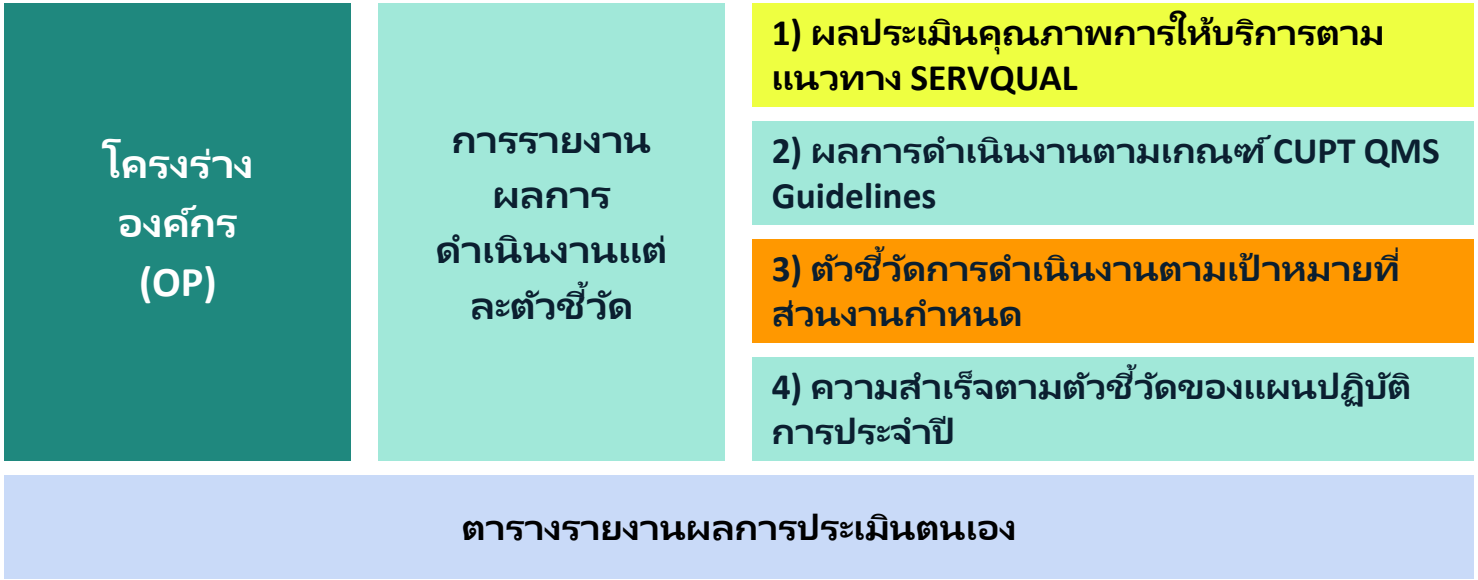
ภายใน 7 วัน หลังจากการตรวจประเมินครบทุกส่วนงาน และนำเสนอต่อที่ประชุม

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
2. คณะกรรมการบริหารฯ
3. สภาวิชาการ
4. สภามหาวิทยาลัย ตามลำดับ

จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

- เอกสารอิเล็คทรอนิก (.Doc หรือ .PDF)
- นำเข้าสู่ระบบ erp ประกันคุณภาพ ภายใน 15 วัน ก่อนวันตรวจประเมิน

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน/หน่วยงาน



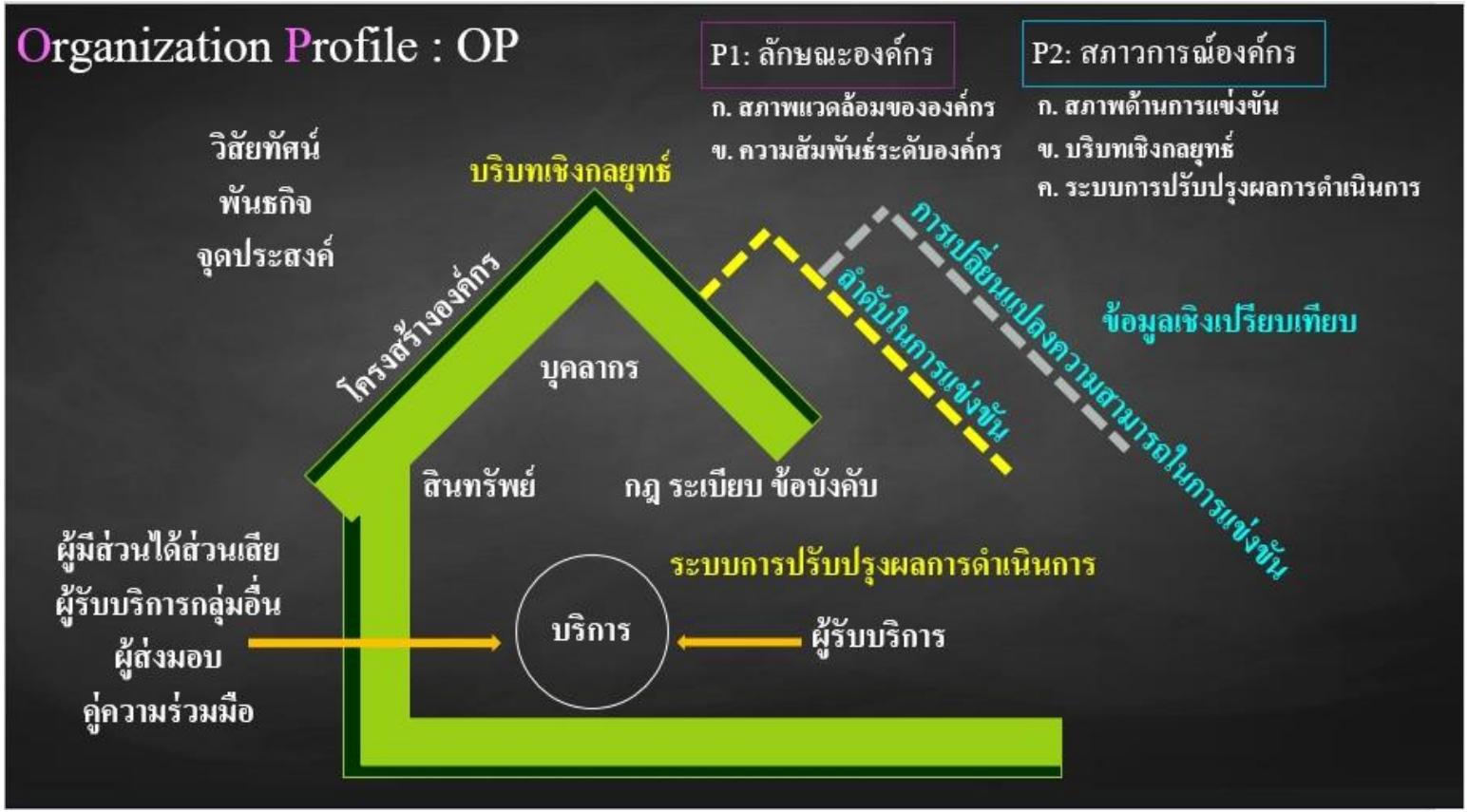
โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)

https://oqes.mju.ac.th/wtms_document.aspx?bID=5299&lang=th-TH

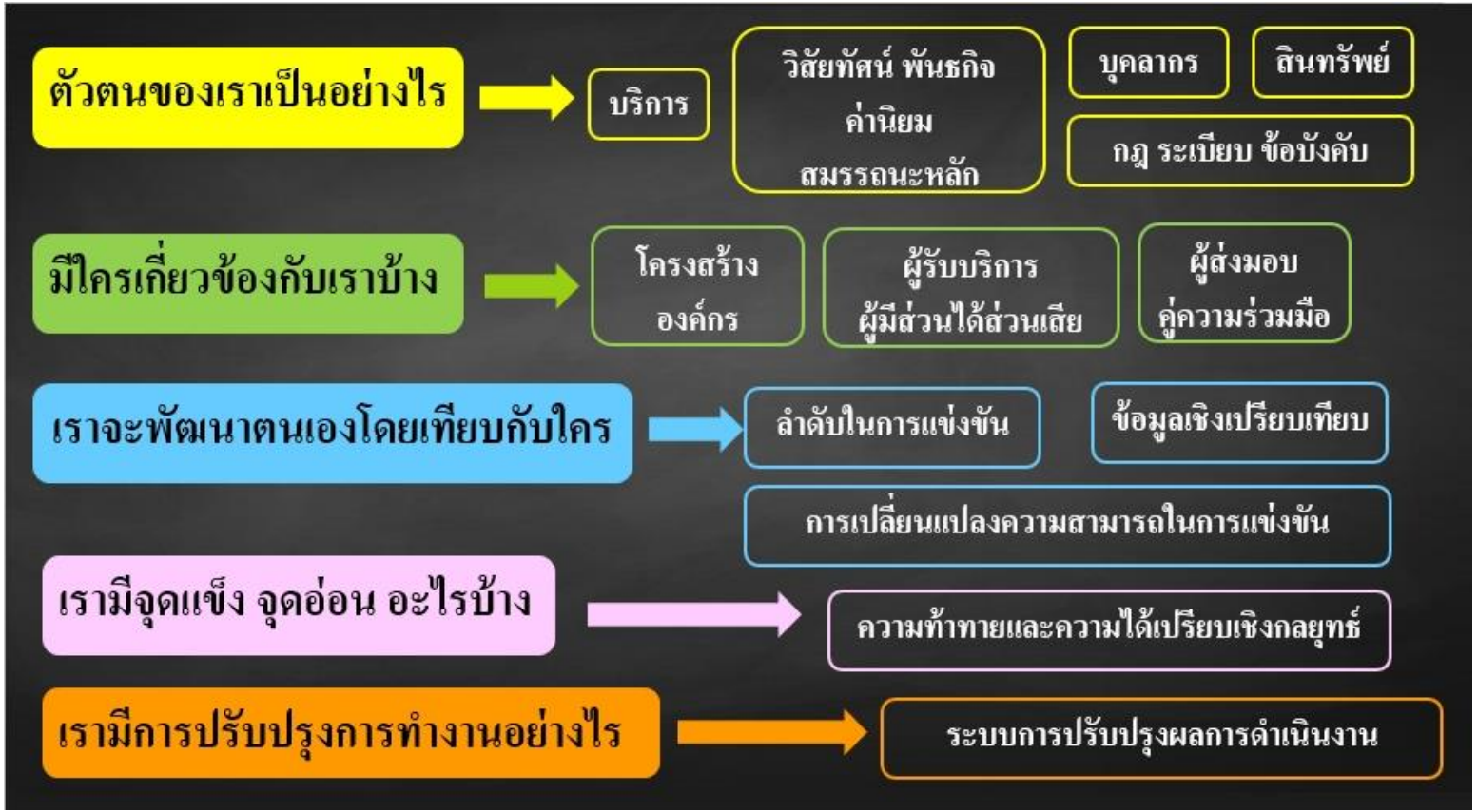
root / 01- โครงการ / อบรม / สัมมนา / บรรยายพิเศษ / ปี 2563 / 06-โครงการสัมมนาเรื่องเกณฑ์การประเมินและการเขียน SAR หน่วยงานสนับสนุน (31 ก.ค. 2563)

- Template การเขียน SAR หน่วยงานสนับสนุน.docx
- การเขียนโครงร่างองค์กร (OP) หน่วยงานสนับสนุน
- การเขียนรายงานตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประเมินหน่วยงานสนับสนุน 2563
- ที่มาและความสำคัญของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
- รายงานผลโครงการสัมมนาเรื่องเกณฑ์และการเขียน SAR หน่วยงานสนับสนุน(31 ก.ค. 63).pdf

โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)



โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)



การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัด

30%

1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- รายงานร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายงานประเด็นคำถามที่ได้คะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด
- รายงานผลคะแนนตามค่าเฉลี่ยการรับรู้หลังจากได้รับบริการ

25%

2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

- ใช้ผลประเมินคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ด้วยเกณฑ์ CUPT QMS ประจำปีการศึกษา 2563

25%

3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

- แสดงกระบวนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน
- รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด
- ให้คะแนนประเมินตนเอง

20%

4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
- รายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ (โดยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด)

1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- รายงานร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายงานประเด็นคำถามที่ได้คะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด วิเคราะห์แบบ Critical Thinking ทั้งในด้าน
  - ความคาดหวัง
  - การรับรู้หลังรับบริการ
  - คุณภาพการบริการ (P-E)
- รายงานผลคะแนนตามค่าเฉลี่ยของการรับรู้หลังจากได้รับบริการ
- หาค่าเฉลี่ยระดับกอง/ส่วนงาน

สถานะของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ	เป้าหมาย	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	8	9	88.89%
เจ้าหน้าที่บริหารงานและธุรการ/ บุคลากรภายในที่มาติดต่อ	45	42	107.14%
อาจารย์	12	10	120.00%
นักวิจัย	6	5	120.00%
ผู้รับบริการจากภายนอก	6	5	120.00%
รวม	**65**	**61**	**106.56%**

ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)			
มเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.94	4.09	0.15
มพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานทำงาน	3.96	3.98	0.02
ากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	4.08	4.04	-0.04
ากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.09	3.92	-0.17
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)			
มสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	4.04	4.00	-0.04
มพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.76	3.84	0.08
ทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	4.12	4.20	0.08
ทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที	4.04	4.24	0.20
ากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	4.17	4.27	0.10
ากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	4.17	4.26	0.09
ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่องาน	3.96	4.01	0.05
มเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	4.03	4.09	0.06
บการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	4.04	4.00	-0.04
บการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	4.06	3.96	-0.10
มมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.99	3.94	-0.05
มมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของกอง/ฝ่าย/งาน ให้กับท่าน	3.97	3.97	0.00

2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

Sub-Cri	คำอธิบายเกณฑ์	ผลประเมินระดับมหาวิทยาลัย
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูล...กำหนดทิศทางวิจัย	4
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตาม... กระบวนการวิจัย	3
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูล...กำหนดทิศทางการบริการวิชาการ	3
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตาม... กระบวนการบริการวิชาการ	3
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูล (การวิจัย/บริการวิชาการ)...	3
C.8.6	กระบวนการใช้ผลประเมินในการปรับปรุง...	3
ค่าเฉลี่ย		3.17

ใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563 ในแต่ละ Sub-Criteria ที่ส่วนงาน/ หน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

3.1 รายงานกระบวนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

3.2 รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด

สามารถกำหนดแนวทางการรายงานกระบวนการด้วยรูปแบบตามบริบทของหน่วยงาน/ส่วนงานเอง เช่นการบรรยาย การเขียน Flow Chart หรือใช้ประกอบกันทั้งคู่ เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจได้ **[ตัวอย่าง]**

3.3 รายงานคะแนนประเมินตนเอง

คู่มือปี 2564 มีการคิดค่าคะแนนตัวชี้วัดด้วย**เชิงปริมาณ**เป็นส่วนใหญ่ มีเพียงบางตัวชี้วัดของแต่ละส่วนงาน/หน่วยงานเท่านั้น ที่มีความจำเป็นต้องออกแบบการคิดค่าคะแนนเชิงคุณภาพ

3.3 การคิดค่าคะแนน

1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

3.3 การคิดค่าคะแนน

ตัวอย่าง

2. กองพัฒนาคุณภาพ

กระบวนการดำเนินงาน :

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

เป้าหมาย :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ทุกโครงการ/กิจกรรม **เป้าหมาย 3.90**

สูตรคำนวณ :

ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพฯ ทุกโครงการ/กิจกรรม

=

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

3.3 การคิดค่าคะแนน

1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

ได้ต่ำกว่าเป้าหมายค่าเฉลี่ย 3.90
เทียบบัญญัติไตรยางค์

ได้ตาม
เป้าหมาย
ค่าเฉลี่ย
3.90

ได้เกิน
เป้าหมาย
ตั้งแต่
ร้อยละ 5 ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย 4.10

ได้**ค่าเฉลี่ย 4.10** ขึ้นไป
และมี
- กระบวนการดำเนินงาน
- ประเมินผลกระบวนการ
- วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน
- นำไปใช้วางแผนการดำเนินงานในครั้งถัดไป

3.3 การคิดค่าคะแนน

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากค่าเฉลี่ยของผลการประเมินโครงการฯ **น้อยกว่า 3.90** ให้ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ 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 และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

4.1 รายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

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

4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

4.2 รายงานผลตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ โดยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นผู้รายงาน

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล
....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อทำให้ตัวชี้วัดบรรลุผล
....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
....

การสรุปคะแนนใน SAR ตามค่าน้ำหนัก

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนนประเมินตนเอง
1	**ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL**	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน SERVQUAL ทุกหน่วยงานในสังกัด
1.1	กองบริหารงานสำนักหอสมุด	
1.2	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	
1.3	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	
1.4	ฝ่ายจดหมายเหตุและคอลเล็กชั่นพิเศษ	
2	**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines**	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินทุก Criterions ที่ส่วนงานรับผิดชอบ
C.2.4	มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ	
C.7.3	มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน	
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน	

3	**ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด**	ค่าเฉลี่ยของผลประเมินทุกเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด
3.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง	
3.2	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4	**ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี**	

ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	คะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตาม SERVQUAL	30%	4.10	1.23
2. ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS	25%	3.17	0.79
3. ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด	25%	3.30	0.83
4. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	20%	4.80	0.96
ผลการประเมินของส่วนงาน			3.81

การนำเข้า SAR ในระบบ erp เพื่อทำการประเมิน

จัดทำไฟล์ทั้งหมด 6 ไฟล์ สกุล .Doc ส่งมายัง อัศวเทพ คันชิง ได้ทุกช่องทางที่ท่านสะดวก

1

โครงร่างองค์กร (OP)

การรายงานผลการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัด

1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL 2

2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines 3

3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด 4

4) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี 5

ตารางรายงานผลการประเมินตนเอง 6

“มีความพากเพียรในการลงมือสู่การปฏิบัติ
อย่างต่อเนื่อง ไม่ย่อท้อ ไม่ขาดตอนหรือสะดุดหยุดลง”

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : แผนแม่บทการเปลี่ยนผ่าน 100 ปี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (หน้า 18)

Thanks!

Contact us:

งานประกันคุณภาพการศึกษา
กองพัฒนาคุณภาพ
ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

atsavathep_kc@mju.ac.th
Tel. 3312