



เล่มที่ ๑

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	2
4. องค์ประกอบของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	4
5. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	4
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน	
2.1 โครงร่างองค์กร	5
2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	8
ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ	8
ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	12
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	15
ภาคผนวก	
(ก) กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัด CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	19
(ข) แบบฟอร์มรายงานประเมินตนเอง	24

บทที่ 1 บทนำ

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัยมีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงานสนับสนุนประกอบด้วย

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

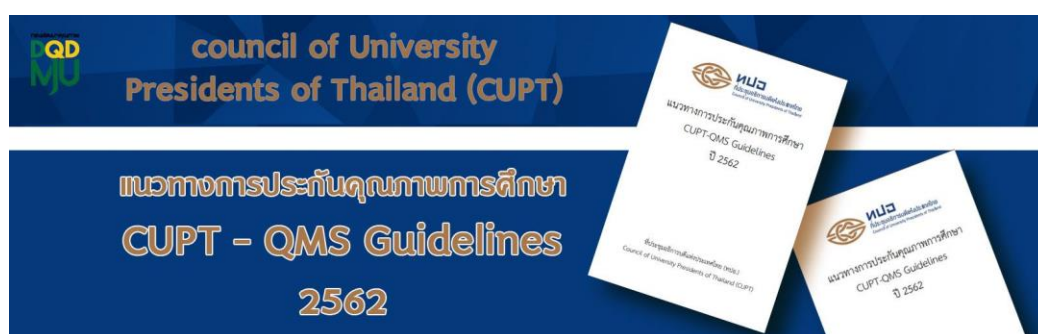
ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ส่วนงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 3) เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ ทั้งในมิติของ แนวทาง (Approach) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment) การเรียนรู้ (Learning) และการบูรณาการ (Integration) (ADLI)
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เป็นแนวทางสำหรับการประเมินโดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines โดยมีการนำแนวทางการประเมินจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินระดับพัฒนาการของกระบวนการทำงาน



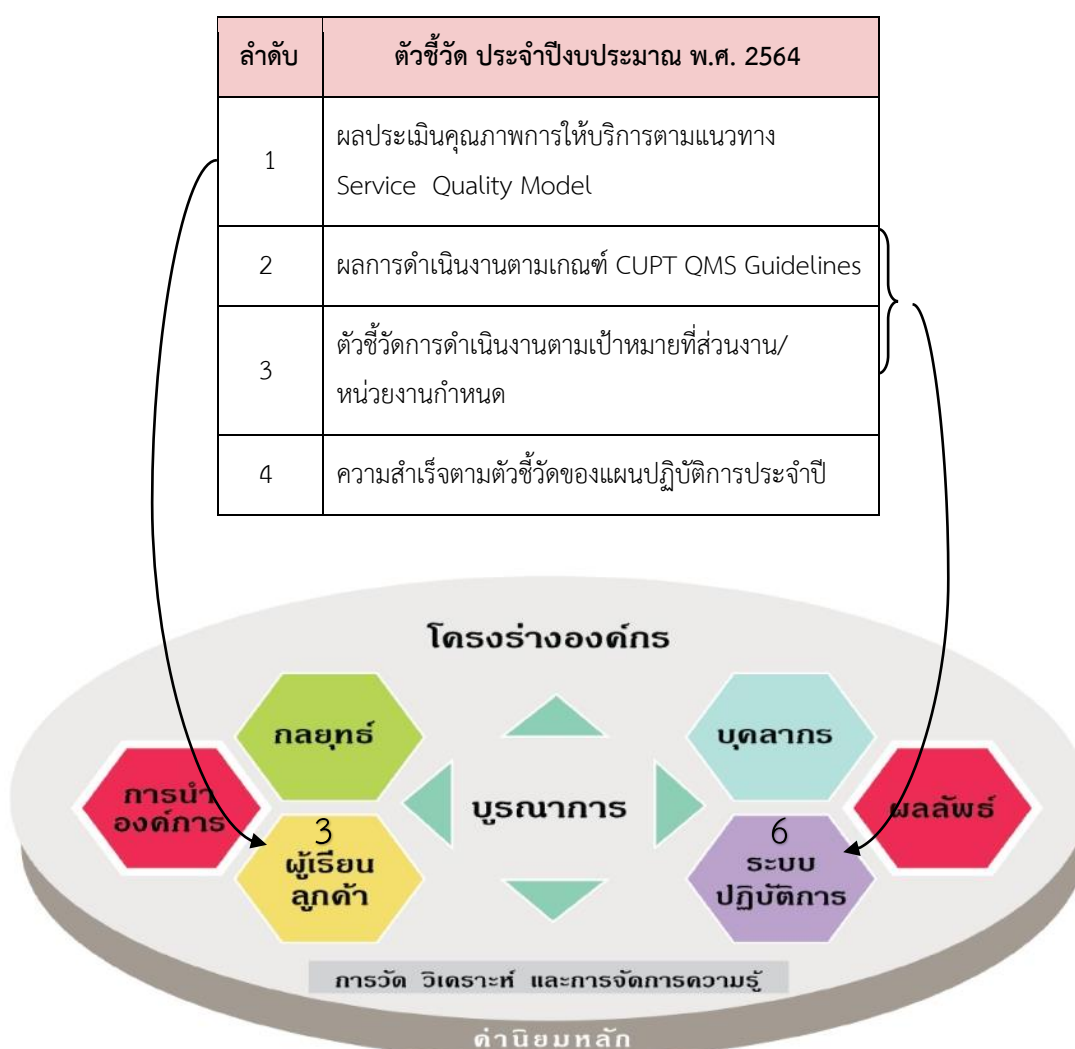
- C.1 ผลและกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน
- C.2 ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- C.3 ผลและกระบวนการวิจัย และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามทิศทางการพัฒนาด้านวิจัยและเพื่อผู้เรียน
- C.4 ผลและกระบวนการบริการวิชาการ ตามทิศทางการพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนและเพื่อผู้เรียน
- C.5 ผลและกระบวนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อให้สอดคล้องหรือบูรณาการกับพันธกิจอื่นของสถาบัน
- C.6 ผลและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
- C.7 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ
- C.8 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แผนภาพแสดง : หมวดต่างๆของเกณฑ์ EdPEX

โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดและวิธีการประเมินจากคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยพิจารณาความสอดคล้องของตัวชี้วัดเดิมกับหัวข้อการประเมินของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model พัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
- ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines และ
- ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด พัฒนาตามแนวทางการประเมิน **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**



แผนภาพแสดง : หมวดต่างๆของเกณฑ์ EdPEX

4. องค์ประกอบของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มีดังนี้

4.1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP) เป็นบริบทของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญ รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงาน และการสนับสนุนมหาวิทยาลัย

4.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย การประเมิน 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1) ผู้รับบริการ
- ตัวชี้วัดที่ 2) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือพันธกิจสำคัญ
- ตัวชี้วัดที่ 3) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

5. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงาน/หน่วยงานสนับสนุน

5.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

5.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงาน อย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป
- 3) ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงาน/หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินฯ ก่อนวันตรวจประเมินฯ ไม่น้อยกว่า 7 วัน

5.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงาน/หน่วยงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวม จุดเน้นของส่วนงาน/หน่วยงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน

บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน/หน่วยงาน

2.1. โครงร่างองค์กร

ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ
2. ส่วนงาน/หน่วยงานอาจใช้โครงร่างองค์กรเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกัน มีน้อย หรือไม่มีเลย ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ไปวางแผนพัฒนาได้
3. โครงร่างองค์กรกำหนดบริบทให้สอดคล้องกับจุดเน้นของส่วนงาน/หน่วยงาน/หน่วยงาน เพื่อสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตน

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน/หน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงาน/หน่วยงานเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร

ส่วนงาน/หน่วยงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง และบริการเหล่านั้นมีผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานอย่างไร หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของส่วนงาน/หน่วยงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

- สมรรถนะหลักของส่วนงาน/หน่วยงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงาน/หน่วยงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง

(4) สิ้นทรัพย์

สิ้นทรัพย์ที่สัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ เช่น นวัตกรรม องค์ความรู้ เป็นต้น

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลักของ ส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง และส่วนงาน/หน่วยงานดำเนินการภายใต้ สภาพแวดล้อม ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงาน/หน่วยงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแล ส่วนงาน/หน่วยงาน ผู้นำระดับสูง มีลักษณะเช่นใด

(2) ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการ ให้บริการหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของส่วนงาน/หน่วยงาน

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงสร้างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจส่วนงาน/หน่วยงาน และการปฏิบัติของส่วนงาน/หน่วยงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน/หน่วยงาน ทั้งนี้ โครงสร้าง

องค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน/หน่วยงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงาน/หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์หลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ และสร้างความได้เปรียบในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือลอกเลียนได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้ส่วนงาน/หน่วยงานคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงาน/หน่วยงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กระบวนการปฏิบัติงาน” จะช่วยผลักดันส่วนงาน/หน่วยงานให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของการให้บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่าง ๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ

P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน/หน่วยงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงาน สามารถรายงานด้วย SWOT Analysis ของส่วนงาน/หน่วยงาน

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินผลงาน/หน่วยงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงาน วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การกำหนดและจัดการบริการตามกลุ่มผู้รับบริการ วิธีการรับฟังและค้นหาความต้องการและความคาดหวัง การออกแบบเครื่องมือในการประเมินผลการให้บริการ และการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ

คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการที่เกิดจากกระบวนการทำงานของส่วนงาน/หน่วยงาน

องค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด

ประกอบด้วยการรายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วน คือ 1) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ และ 2) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยให้ส่วนงาน/หน่วยงานตอบคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานสำรวจข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงกำหนดให้ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ประเด็นพิจารณาตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

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

โดยวัดเจตคติด้วยมาตราลิเคิร์ท 5 มาตรา โดยส่วนงาน/หน่วยงานสามารถกำหนดประเด็นพิจารณาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม ตามบริบทการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงานได้ และทำการแปลผลด้วยค่าเฉลี่ยของผลประเมินจากทุกประเด็นพิจารณา ด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง (ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 26)

ตัวอย่าง

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	3.78
2. การตอบสนองการบริการ	4.11
3. การดูแลเอาใจใส่	4.01
4. ความน่าเชื่อถือ	4.09
5. ความมั่นใจ	4.10
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม	
6. การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	3.82
7. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	4.12
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	4.00 (ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – 7)

เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่ส่วนงาน/หน่วยงาน

กำหนด รายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ประเมินการรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด โดยต้องมีการรายงานให้ครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด (ตามแบบฟอร์มฯ หน้า 26-27) ดังนี้

1.1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

ระบุกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญตามการบริการที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร (ควรจัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ)

1.2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

แสดงวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และการรับฟังข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ เพื่อระบุต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการ

1.3. การกำหนดและจัดการบริการ

นำความความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมากำหนดและปรับการบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

1.4. การประเมินผลการให้บริการ

แสดงกระบวนการออกแบบเครื่องมือในการประเมินผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้ง รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ตามแบบฟอร์มฯ หน้า 27-28) ดังนี้

- 1) **กลุ่มผู้รับบริการ** หมายถึง กลุ่มผู้รับบริการ ตามที่ได้จำแนกไว้ในหัวข้อที่ 1.1.
- 2) **จำนวนประชากร (N)** หมายถึง จำนวนของกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด
- 3) **วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง** หมายถึง วิธีการเลือกส่วนหนึ่งของประชากร (N) เพื่อมาเป็นตัวแทนในการตอบแบบประเมิน โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีคุณลักษณะและคุณสมบัติเช่นเดียวกับประชากรทั้งหมด ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจึงเปรียบเสมือนได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด แต่มีขนาดเล็กกว่าและมีจำนวนที่เหมาะสม
- 4) **ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)** หมายถึง จำนวนกลุ่มผู้รับบริการจำนวนหนึ่ง ที่นำมาใช้เป็นตัวแทนของประชากร (N) ทั้งหมด
- 5) **จำนวนผู้ตอบจริง** หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในการประเมิน

1.5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ

แสดงวิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการพัฒนาปรับปรุง พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในครั้งถัดไป

เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด

ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ประเมินการรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด โดยต้องมีการรายงานให้ครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด

หัวข้อ	คำอธิบาย
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปีถัดไป

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลประเมิน
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ	(1)
ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	(2)
ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (1) และ (2)

ตัวชี้วัดที่ 2 : กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือพันธกิจสำคัญ

ส่วนงาน/หน่วยงานรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยการนำแนวทางจาก SIPOC Model และการวิเคราะห์ Gap Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

ส่วนที่ 1 การรายงานกระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model

คือ การระบุกระบวนการทำงานที่ทำให้ผู้รับผิดชอบงานเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมากขึ้น เพื่อต้องการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนและใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในอนาคต

องค์ประกอบของ SIPOC Model

- 1) ชื่อกระบวนการทำงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจที่สำคัญของส่วนงาน/หน่วยงาน
- 2) วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายของกระบวนการทำงาน
- 3) ผู้รับผิดชอบ หมายถึง ผู้กำกับติดตาม ผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน และ/หรือผู้รายงานกระบวนการทำงาน
- 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า (Stakeholder : S) หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้าหลักที่สำคัญเข้าสู่กระบวนการทำงาน
- 5) ปัจจัยนำเข้า (Inputs : I) หมายถึง สิ่งที่เป็นต่อกระบวนการทำงาน
- 6) กระบวนการทำงาน (Process : P) หมายถึง กระบวนการทำงานตามลำดับในรูปแบบวงจร PDCA
- 7) ผลลัพธ์/ ผลผลิต (Outputs : O) หมายถึง ผลจากกระบวนการทำงาน เช่น บริการ/ ข้อมูล/ สารสนเทศ/ รายงาน/ เอกสารจากกระบวนการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
- 8) ผู้รับบริการ (Customers : C) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ใช้ผลลัพธ์/ ผลผลิตจากกระบวนการทำงาน

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์	

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		1)การวางแผน (P) 2)การนำไปปฏิบัติ (D) 3)การประเมินผลการ ดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการ ดำเนินงาน (A)		
*Gap :		*แนวทางในการพัฒนา :		

*หมายเหตุ ช่องตาราง “Gap” และ “แนวทางในการพัฒนา” จะอธิบายในตัวชี้วัดที่ 2 ส่วนที่ 2 ในหน้า 15

ขั้นตอนการสร้าง SIPOC Model

1. กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน
2. กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
3. กำหนดเป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงาน
4. กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า
5. แสดงปัจจัยนำเข้า
6. แสดงกระบวนการทำงานในรูปแบบตาราง SIPOC
7. แสดงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน
8. กำหนดลูกค้า/ ผู้รับบริการ

ในการรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบนั้น ในบางตัวชี้วัดอาจมีรายละเอียดของตัวชี้วัดที่มีกระบวนการดำเนินงานมากกว่า 1 กระบวนการ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.7.1	① ② ③ <u>การจัดการ บำรุงรักษา และประเมินผลการจัดการและบำรุงรักษา</u>วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ

ให้ส่วนงาน/หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานกระบวนการทำงานด้วยตาราง SIPOC ให้ครบถ้วนทุกกระบวนการตามรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ <u>การจัดการ บำรุงรักษา และประเมินผลการจัดการและบำรุงรักษา</u> วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ		ผู้รับผิดชอบ		
วัตถุประสงค์				
Stakeholder (S)	Inputs (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customer (C)
		1) การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ 2) การประเมินผลการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ 3) การบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ 4) การประเมินผลการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่		

ทั้งนี้ ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถจัดเรียงรูปแบบของรายงานกระบวนการทำงานตามตาราง SIPOC ให้ครบถ้วนทุกกระบวนการ PDCA ตามรายละเอียดของกระบวนการ ด้วยบริบทของส่วนงาน/หน่วยงานเอง พร้อมทั้งอธิบายกระบวนการทำงาน (ตามแบบฟอร์มฯ หน้าที่ 29-30)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ Gap Analysis

คือ การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างการดำเนินการในปัจจุบัน กับการดำเนินการตามที่เกณฑ์กำหนดหรือวัตถุประสงค์ของเกณฑ์/กระบวนการทำงาน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ โดยวิเคราะห์ตามข้อกำหนดต่อไปนี้

1. กระบวนการดำเนินงาน/การได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร
2. สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ คืออะไร
3. ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป (มีวิธีการหรือดำเนินการอย่างไร)
4. จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร (วิธีการปิด GAP)
5. ผลการพัฒนา/ปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไป เป็นอย่างไร

โดยให้ระบุสิ่งที่ยังขาดหายไป (Gap) และแนวทางในการพัฒนา ลงในตาราง SIPOC และอธิบายประกอบตาราง SIPOC (ตามแบบฟอร์มฯ หน้า 29-30)

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ		ผู้รับผิดชอบ		
วัตถุประสงค์				
Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		P-D-C-A		
Gap :		แนวทางในการพัฒนา :		

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT OMS หรือพันธกิจสำคัญ

ให้พิจารณาในภาพรวมของผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

คะแนน	รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน
1	แสดงกระบวนการดำเนินงานครบตามวงจร PDCA
2	ข้อ 1 และกำหนด SIPOC ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน
3	ข้อ 2 และมีการวิเคราะห์ GAP Analysis
4	ข้อ 3 และสามารถแสดงแผนการปรับปรุงหรือแนวทางในการพัฒนาชัดเจน
5	ข้อ 4 และสามารถแสดงผลพัฒนาปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแสดงผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย และ/หรือมีแนวโน้มในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
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				

ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

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

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ใช้ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน เทียบ
บัญญัติไตรยางศ์ด้วยคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนนตัวชี้วัด} = \frac{\text{ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน} \times 5.00}{100}$$

100

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ
ตามตัวชี้วัดใน CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการให้ตอบสนองทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ(ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ) และกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

สำนักหอสมุด

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.3	การจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.5	กระบวนการประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารคณะ/สถาบัน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.1.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม
C.1.2	การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงเพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตามต้องการ
C.2.1	การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้
C.2.2	การกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
C.2.3	การกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness)
C.7.1	การจัดทำ บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดทำและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

สำนักงานมหาวิทยาลัย

1) กองกลาง

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.6	ระบบการประเมินความพึงพอใจ ให้งานวัด ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก คณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ

2) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.7.4	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.6	ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)

4) กองคลัง

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
4.1	กระบวนการทางด้านการจ่ายเงิน

5) กองตรวจสอบภายใน

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
5.1	กระบวนการตรวจสอบภายใน

6) กองเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้ คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ให้นักศึกษามี คุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.2	การจัดทำ บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และ ตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียน การสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน และการบริหารจัดการพันธกิจต่าง ๆ
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก คณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ

7) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
7.1	การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดรายได้

8) กองพัฒนาคุณภาพ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.6	การใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการ ดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน

9) กองแผนงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร
C.6.2	การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนอัตรากำลังของบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการทบทวนและปรับปรุงอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของคณะ/สถาบัน
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ
C.8.2	การใช้ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์
C.8.3	กระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

10) กองพัฒนานักศึกษา

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.2.4	การกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ
C.7.4	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

11) กองวิเทศสัมพันธ์

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
11.1	กระบวนการจัดทำบันทึกความเข้าใจ/บันทึกข้อตกลงทางวิชาการ (MOU/MOA) ระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับสถาบันการศึกษา/องค์กรทั้งในและต่างประเทศ

12) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.5.1	การใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกคณะ/สถาบันในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับพันธกิจอื่นของคณะ/สถาบัน หรือเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมความเข้าใจหรือการสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.5.2	การกำกับดูแลและประเมินผลการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกระบวนการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ตอบสนองทิศทางการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงานและใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

13) ฝ่ายกฎหมาย

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
13.1	กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย

14) ฝ่ายพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.3	การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร
C.6.4	การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
C.6.5	การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

15) ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก คณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

16) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
16.1	กระบวนการขับเคลื่อนโครงการตามนโยบายหลักโฉมสู่มหาวิทยาลัย กลุ่ม 2 ของกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มรายงานประเมินตนเอง

โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

.....

.....

.....

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญตามพันธกิจ

.....

.....

.....

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ค่านิยม และวัฒนธรรม

.....

.....

.....

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

.....

.....

.....

(4) สินทรัพย์

.....

.....

.....

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

.....

.....

.....

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

.....

.....

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

.....

.....

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

.....

.....

.....

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ก. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

(ตามเล่มเกณฑ์ คือ ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน แต่ให้หน่วยงานของท่านรายงาน SWOT Analysis)

.....

.....

.....

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

.....

.....

.....

ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่ส่วนงาน/หน่วยงาน
กำหนด รายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
2. การตอบสนองการบริการ	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
3. การดูแลเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
4. ความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
5. ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม	
6. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
ก. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	(ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – ก)

ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

.....

2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

รายงานผลการค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้

2.1) กลุ่มผู้รับบริการ.....

2.2) วิธีการค้นหาความต้องการ.....

.....

2.3) ความต้องการและความคาดหวัง.....

.....

3. การกำหนดและจัดการบริการ

รายงานผลการกำหนดและจัดการบริการให้ตอบสนองตามความต้องการของกลุ่ม
ผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้

2.1) กลุ่มผู้รับบริการ.....

2.2) ความต้องการและความคาดหวัง.....

.....

.....

2.3) การกำหนดและจัดการบริการ.....

.....

.....

4. การประเมินผลการให้บริการ

รายงานผลประเมินการให้บริการ ตามการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ โดยให้มีรายละเอียด
การรายงาน ดังนี้

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ประชากร (N)	วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	จำนวน ผู้ตอบ จริง
1.				
2.				
3.				
ก.				

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

ตัวอย่าง

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย 1.1 และ 1.2
1.1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
1.2. ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน และป้ายแสดงการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
2. การตอบสนองการบริการ	ค่าเฉลี่ย 2.1 และ 2.2
2.1. ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
2.1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
3. การดูแลเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย 3.1 และ 3.2
3.1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
3.2. ผู้ให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
4. ความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย 4.1 และ 4.2
4.1. มีการให้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
4.2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
5. ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย 5.1 และ 5.2
5.1. ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
5.2. ผลลัพธ์จากการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงได้	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม	
6. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
ก. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	ค่าเฉลี่ยของผลประเมิน
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	(ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – n)

5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

.....

.....

.....

ตัวชี้วัดที่ 2 : กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS
หรือตามพันธกิจหลัก

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด

(ใช้ข้อมูลจาก ภาคผนวก ก “กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก” หน้าที่ 19-23)

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ.....	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์.....	

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัย นำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		1) การวางแผน (P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 3) การประเมินผลการ ดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการ ดำเนินงาน (A)		
Gap :		แนวทางในการพัฒนา :		
.....				

รายงานกระบวนการทำงานและความเชื่อมโยงของ SIPOC กับกระบวนการทำงาน

.....

.....

.....

รายงานการวิเคราะห์ Gap Analysis แนวทางในการพัฒนา (ถ้ามี) และผลลัพธ์การจากพัฒนาปรับปรุง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน รายงานกระบวนการทำงานตามแบบฟอร์มให้ครบทุก
กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
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				

ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชีวิตที่ไม่บรรลุผล

ให้ส่วนงานรายงานตัวชีวิตที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชีวิต ดังนี้

ตัวชีวิตที่..... ชื่อตัวชีวิต.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชีวิตไม่บรรลุผล
.....
.....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชีวิตบรรลุผล
.....
.....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
.....
.....

ตารางรายงานผลการประเมิน

การรายงานผลการประเมินจะใช้ผลคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน ดังนี้

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมิน ตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยของ 1.1 และ 1.2
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ...
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	ระดับ 1-5
ตัวชี้วัดที่ 2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	ค่าเฉลี่ยของทุกกระบวนการ
2.1	กระบวนการทำงาน 1	ระดับ 1-5
2.2	กระบวนการทำงาน 2	ระดับ 1-5
2.n	กระบวนการทำงาน n	ระดับ 1-5
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	เทียบร้อยละเป็น 5.00 คะแนน
3.1	ร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ ...
ผลการประเมินของส่วนงาน/หน่วยงาน		ค่าเฉลี่ยของ ผลคะแนน 3 ตัวชี้วัด