

## โครงสร้างองค์กร

### กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย

#### P.1 ลักษณะองค์กร

กองพัฒนาคุณภาพเป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อว่า “สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา” และเปลี่ยนชื่อเป็น “กองพัฒนาคุณภาพ” ในปี พ.ศ. 2562 มีการให้บริการหลัก คือ 1) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร การประกันคุณภาพระดับส่วนงาน และระดับมหาวิทยาลัย 2) ด้านการบริหารความเสี่ยงและการจัดวางควบคุมภายในระดับส่วนงาน วิสาหกิจและระดับมหาวิทยาลัย มีสถานที่ทำการ ณ ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย (เดิม)

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

##### (1) บริการ

##### ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และประกันคุณภาพส่วนงาน

- ให้คำแนะนำ และกำกับ ให้มีการดำเนินการตามกระบวนการประกันคุณภาพทุกระดับ ตามนโยบาย และระบบคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- กำกับ ติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ผลการประกันคุณภาพทุกระดับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย นำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล (สป.อว.) ตามที่กฎหมายกำหนด

##### ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

- ให้คำแนะนำ และกำกับ ให้มีการดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงและจัดวางควบคุมภายใน ตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- กำกับ ติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ผลการบริหารความเสี่ยงและจัดวางควบคุมภายใน เพื่อลดโอกาสที่จะเกิด และความรุนแรงของผลกระทบอันเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย นำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล (กระทรวงการคลัง) ตามที่กฎหมายกำหนด

##### (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการพัฒนาคุณภาพสู่ระดับอาเซียน

พันธกิจ : 1) พัฒนาระบบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (Education Quality Development: EQD)

2) พัฒนาระบบคุณภาพองค์กร (Organization Quality Development: OQD)

3) จัดวางระบบกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานอาเซียน

- วัตถุประสงค์ : 1) เพื่อให้มีระบบกลไกในการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย  
เกณฑ์มาตรฐานระดับอาเซียน หมายถึงเกณฑ์ AUN-QA
- 2) เพื่อให้มีระบบกลไกในการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพองค์กรด้วยเกณฑ์  
มาตรฐานระดับชาติและระดับอาเซียน
- 3) เพื่อให้มีระบบกลไกในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพตาม  
มาตรฐานระดับอาเซียน

สมรรถนะหลัก : องค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ ด้านบริหารความเสี่ยงและจัดวางควบคุมภายใน

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

บุคลากรในกองพัฒนาคุณภาพมีทั้งสิ้น 6 คน ทุกคนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยแยกตามงานดังนี้

| งาน                                               | การดำรงตำแหน่ง              |                                  |                               |                             | อายุ |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
|                                                   | ชำนาญการ<br>พิเศษ           | ชำนาญการ                         | รก.หัวหน้างาน<br>(ปฏิบัติการ) | ปฏิบัติการ                  | >50  | 45-49 | 40-44 | 35-39 | 30-34 |
| ผู้อำนวยการกอง<br>(ปีงบประมาณ 2567<br>เกษียณอายุ) | 1<br>(ป.โท<br>บริหารธุรกิจ) |                                  |                               |                             | 1    |       |       |       |       |
| งานอำนวยการ                                       |                             | 1<br>(ป.ตรี<br>บริหารธุรกิจ)     |                               |                             |      |       |       | 1     |       |
| งานประกันคุณภาพ<br>การศึกษา                       |                             | 1<br>(ป.โท บริหาร<br>การศึกษา)   |                               | 1<br>(ป.ตรี<br>เศรษฐศาสตร์) |      |       | 1     |       | 1     |
| งานติดตาม ตรวจสอบและ<br>ประเมินผลการดำเนินงาน     |                             | 1<br>(ป.ตรี การ<br>จัดการทั่วไป) |                               |                             |      | 1     |       |       |       |
| งานมาตรฐาน ควบคุม<br>ภายใน                        |                             |                                  | 1<br>(ป.โท บริหารธุรกิจ)      |                             |      |       |       | 1     |       |
| รวม 6 คน                                          | 1                           | 3                                | 1                             | 1                           | 1    | 1     | 1     | 2     | 1     |

บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคนจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ป.โท 3 คน และ ป.ตรี 3 คน)

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับการดำเนินงานของกองคือ ได้รับโอกาส  
แสดงความคิดเห็นและการยอมรับร่วมกันในกอง ส่งเสริมให้พัฒนางานในหน้าที่ด้วยตนเอง สนับสนุนให้เข้ารับ

การพัฒนาในหน้าที่และเรียนรู้งานอื่นที่อยู่ภายในกอง ได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีสภาพแวดล้อมและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานที่ดี

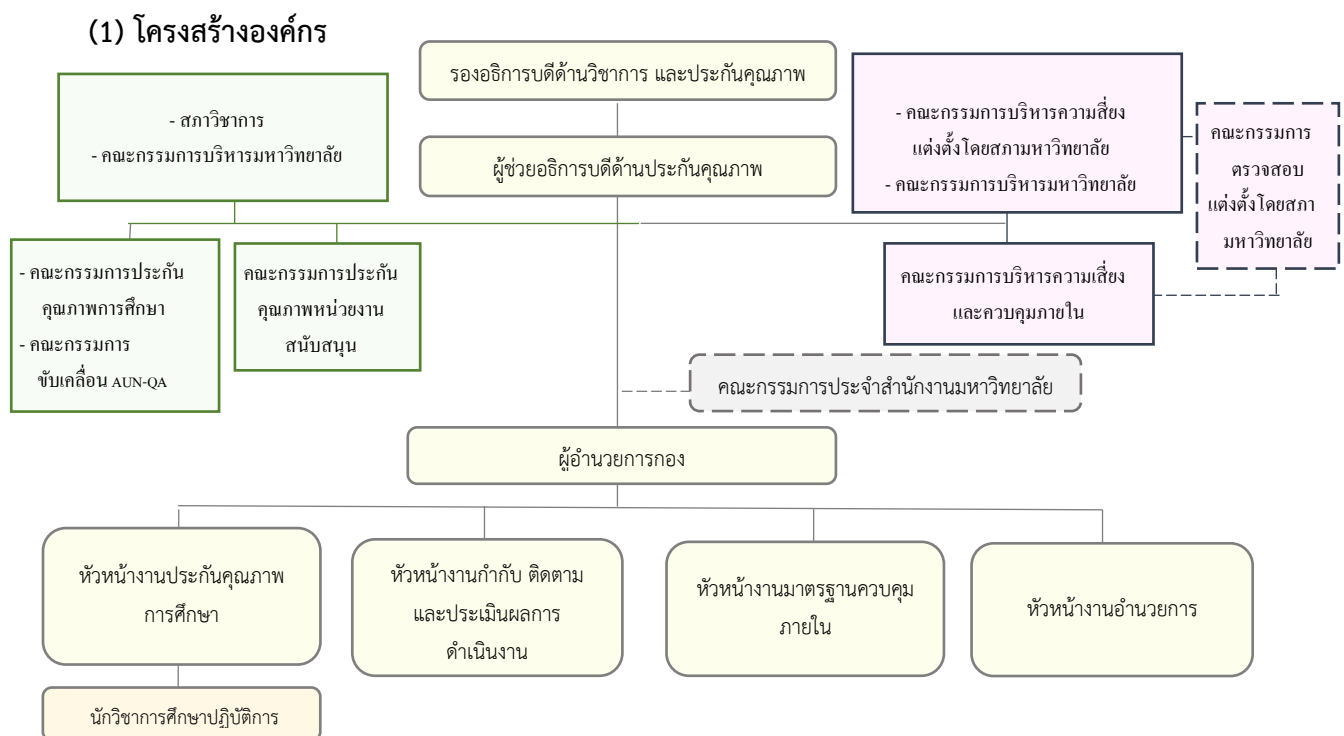
#### (4) สินทรัพย์

สินทรัพย์ที่สำคัญอันส่งผลสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีความชำนาญเชิงลึกในสายวิชาชีพเฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน และ [ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ](#) ที่ใช้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### (5) กฎระเบียบ ข้อบังคับ

การดำเนินงานอยู่ภายใต้กฎหมายหลักคือ [พรบ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560](#) และ [พรบ. การอุดมศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562](#) ของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และ [พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561](#)

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร



## (2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือสำคัญ/ผู้ส่งมอบ ที่กองพัฒนาคุณภาพ ให้บริการ ประกอบด้วยบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่เข้ามาใช้บริการในงานของกองพัฒนาคุณภาพ โดย ผู้รับบริการเป็นไปได้ ดังนี้

| งาน                                    | อ.ประจำหลักสูตร |   | เจ้าหน้าที่ QA ทุกระดับ |   | กรรมการที่เกี่ยวข้อง |   | นักวิชาการ คอมาฯ (กอง DT/สำนัก) |   | เจ้าหน้าที่ความ เสี่ยงทุกระดับ |   | บุคลากรในกอง พัฒนาคุณภาพ |   |
|----------------------------------------|-----------------|---|-------------------------|---|----------------------|---|---------------------------------|---|--------------------------------|---|--------------------------|---|
|                                        | S               | P | S                       | P | S                    | P | S                               | P | S                              | P | S                        | P |
| ประกันคุณภาพการศึกษา                   | ✓               | ✓ | ✓                       | ✓ | ✓                    | ✓ |                                 | ✓ |                                |   |                          | ✓ |
| กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงาน | ✓               | ✓ | ✓                       | ✓ | ✓                    | ✓ |                                 | ✓ |                                |   |                          | ✓ |
| มาตรฐานควบคุมภายใน                     |                 |   |                         |   | ✓                    | ✓ |                                 |   | ✓                              | ✓ |                          | ✓ |
| อำนาจการ                               |                 |   |                         |   |                      |   |                                 |   |                                |   | ✓                        |   |

S (Stakeholder) = ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

P (Partner) = คู่ความร่วมมือ / ผู้ส่งมอบ

## (3) การตอบสนองผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ

กองพัฒนาคุณภาพได้มีการนำผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2565 มาพัฒนาการตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                 | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                    | วิธีการตอบสนองความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ</b><br>1.อาจารย์ประจำหลักสูตร<br>2.ผู้รับผิดชอบ QA ความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับคณะ/สำนัก/กอง<br>3.คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ และความเสียงและควบคุมภายใน | -ความสะดวกรวดเร็วในการหาเอกสาร คู่มือ รายงานประกาศ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย<br><br>-ความถูกต้อง แม่นยำ ในการตอบข้อสงสัย และได้รับการตอบสนองในช่วงระยะเวลาที่ต้องการ | -จัดระเบียบ <a href="#">website ของกองพัฒนาคุณภาพ</a> (กิจกรรม เอกสาร คู่มือต่างๆ ที่ต้องใช้ให้เป็นหมวดหมู่ และเอาเอกสารที่ล้าสมัยและไม่จำเป็นต้องใช้อีกออกไป) ทำให้สืบค้นได้ง่ายขึ้น<br>-ตั้ง line กลุ่มผู้รับผิดชอบต่างๆ เช่น กลุ่มผู้เขียน SAR ระดับมหาวิทยาลัย กลุ่มเจ้าหน้าที่ QA กลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงฯ กลุ่มคณะกรรมการประกันคุณภาพ กลุ่มคณะกรรมการขับเคลื่อน AUN กลุ่มคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารข่าวสาร ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุด<br>-ให้บุคลากรทุกคนได้เรียนรู้ ช่วยเหลือทุกคนและทุกงานที่อยู่ภายในกองพัฒนาคุณภาพตามความสามารถที่แต่ละคนจะทำได้ ทำให้บุคลากรสามารถทำงาน/ให้คำแนะนำแทนกันได้ มีการแลกเปลี่ยนข้อสงสัยที่เกิดขึ้นร่วมกัน รวมทั้งกับผู้บริหารระดับสูงที่กำลังทำคู่มือผ่านช่องทาง |

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                             | ความต้องการ                                                                                                         | วิธีการตอบสนองความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  |                                                                                                                     | line ของกองพัฒนาคุณภาพและช่องทางโทรศัพท์ หรือเข้าพบ ณ สถานที่ทำงานได้ตลอดเวลา จนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานเป็น ทีมที่เข้มแข็ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <u>คู่ความร่วมมือ</u><br>1. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (กอง DT กองแผนงาน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักหอสมุด สำนัก บริหารฯ สำนักวิจัยฯ UBI) | -พัฒนาฐานข้อมูลตามความ ต้องการของการประกัน คุณภาพ ที่สามารถ ประมวลผลได้อย่างถูกต้อง แก่ผู้ต้องการใช้ข้อมูลทุก ระดับ | -แจ้งความต้องการผลลัพธ์ที่ต้องการให้แสดงไว้ในฐานข้อมูลด้านการ ประกันคุณภาพ โดยทำการประสานงานกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ เกี่ยวข้องกับข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้มีความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่ ต้องการได้ มีการ design ผลที่ ต้องการให้แสดงผล ติดตาม ความก้าวหน้าเป็นระยะ และการตรวจสอบความถูกต้องจากผลการ ประมวลผลข้อมูลที่ได้ก่อนเปิดให้ผู้ใช้งานนำไปใช้<br>-เป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล ผู้ ที่มีข้อมูลอยู่ และ Programmer เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นปัจจุบันและ เชื่อถือได้ |

## P.2 สภาพด้านการแข่งขัน

### ก. สภาพด้านการแข่งขัน -

#### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

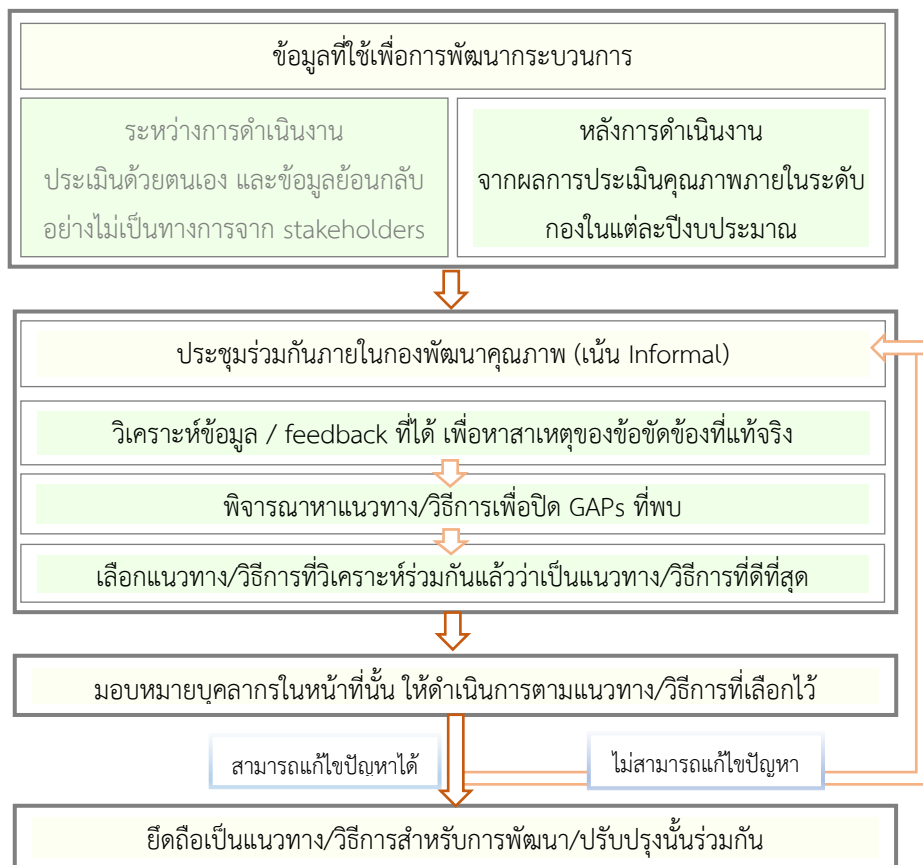
ความท้าทายสำคัญของกองพัฒนาคุณภาพคือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ “ เป็น หน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการพัฒนาคุณภาพสู่ระดับอาเซียน ” มีกลุ่ม ผู้รับบริการสำคัญคือทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย แต่ถึงอย่างไรก็ตามกองพัฒนาคุณภาพมีความได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญอันจะส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้คือ 1) บุคลากรมีความชำนาญเชิงลึกในงานที่รับผิดชอบทั้ง ระบบของมหาวิทยาลัย นำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาในงานกับส่วนงานอื่นได้ รวมทั้งทุกคนมีโอกาสที่ได้เรียนรู้งานซึ่งกันและกันทั่วทั้งกองเพื่อให้ทุกคนมีความรู้และพร้อมที่จะทำงานแทน กันในกรณีที่คนหนึ่งคนใดมีความจำเป็นไม่สามารถมาทำงานได้ เนื่องจากปัญหาการมีบุคลากรเพียง 1 – 2 คน ในแต่ละงาน 2) มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการทำงาน นำไปสู่การขยายขอบเขตการใช้งานออกไปสู่ส่วนงานอื่น จนเป็นระบบการทำงานหรือระบบข้อมูลเดียวกับทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ ที่จะขับเคลื่อนให้บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ต่อการ ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปข้างหน้าให้บรรลุวิสัยทัศน์ของ และให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกคนมีวัฒนธรรม/ ทัศนคติการที่มุ่งมั่นพัฒนาการทำงานของตนและองค์กรให้มี output outcome และ impact ที่ดี

นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายจากปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับประเทศ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลง และพร้อมปรับตัวตามนโยบายอยู่ตลอดเวลา อีกทั้ง ยังมีประเด็นเรื่องการปรับเปลี่ยน/ปรับปรุง/พัฒนาเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และ CUPT QMS Guidelines จาก ทปอ. เพื่อให้ส่วนงานทุกระดับพัฒนากระบวนการทำงานตนเองให้มีคุณภาพ สร้างผลผลิตและผลลัพธ์ให้เป็นไปตามที่กำหนด ผลักดันให้เข้าสู่การดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับในเกณฑ์คุณภาพระดับชาตินานาชาติต่อไป

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

กองพัฒนาคุณภาพมีกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงานตาม flowchart ต่อไปนี้



## ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

### 1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### (1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2566 กองพัฒนาคุณภาพมีนโยบายให้ทุกงานจัดทำ SIPOC เพื่อทบทวนกระบวนการทำงาน ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต ผู้ส่งมอบ และผู้รับบริการ จึงสามารถจำแนกและแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก [SIPOC ของกระบวนการทำงานของทุกงาน ภายในกองพัฒนาคุณภาพ](#) ดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                   |                                                                              | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้ส่งมอบ                                                                                              | คู่ความร่วมมือ                                                               | คณะกรรมการ                                                                                                                                                                                                                    | ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1. สภามหาวิทยาลัย<br>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย<br>3. AUN-QA<br>4. ทปอ.<br>5. สป.อว.<br>6. กระทรวงการคลัง | 1. กองเทคโนโลยีดิจิทัล<br>2. กองแผนงาน<br>3. กองคลัง<br>4. วิทยาการจากภายนอก | 1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา<br>2. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน<br>3. คณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA<br>4. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน<br>5. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (ด้านความเสี่ยงและควบคุมภายใน) | 1. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคน<br>2. ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย<br>3. ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน<br>4. ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/หน่วยงาน ด้านความเสี่ยงและควบคุมภายใน<br>5. กองตรวจสอบภายใน |

##### (2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ 2566 กองฯ ได้รวบรวมช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ผู้รับบริการ         | วิธีการรับฟังความคิดเห็น<br>(เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น) | ประเภทของข้อมูลที่ได้<br>(แสดงสัญลักษณ์ ✓) |                 | รายละเอียดความคิดเห็น<br>ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ       |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                    | Need                                       | สร้างความผูกพัน |                                                                           |
| 1. ผู้บริการทุกกลุ่ม | <a href="#">แบบประเมินความพึงพอใจของกองพัฒนาคุณภาพรายบุคคล</a>                     | ✓                                          |                 | ได้ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคลากรแต่ละราย เพื่อนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงตนเอง |

| ผู้รับบริการ                                                     | วิธีการรับฟังความคิดเห็น<br>(เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์<br>website Facebook LINE เป็นต้น)                 | ประเภทของข้อมูลที่ได้<br>(แสดงสัญลักษณ์ ✓) |                     | รายละเอียดความคิดเห็น<br>ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ<br>ที่ได้รับ                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |                                                                                                       | Need                                       | สร้างความ<br>ผูกพัน |                                                                                                                                                                                                 |
| 2. ผู้ปฏิบัติงาน<br>QA ระดับ<br>หลักสูตร/คณะ/<br>ส่วนงานสนับสนุน | <a href="#">ถาม-ตอบปัญหาผ่านช่องทาง LINE</a><br>และทางโทรศัพท์                                        | ✓                                          | ✓                   | - ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น<br>ปัญหาการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ<br>การข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำงาน<br>- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแก้ไข<br>ปัญหาร่วมกัน                                   |
| 3. ผู้ประเมิน<br>คุณภาพ<br>การศึกษาภายใน<br>ระดับหลักสูตร        | การประชุมเพื่อหารือและสรุปผล<br>ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน                                         | ✓                                          | ✓                   | - ต้องการการอบรมให้ความรู้ในเรื่อง<br>ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อใช้<br>ประกอบการเขียน SAR ของหลักสูตร<br>- กลุ่มผู้ประเมินฯ ได้มีส่วนร่วมและ<br>บทบาทในการแก้ปัญหาและอุปสรรค<br>ในการดำเนินงาน |
| 4. ผู้ปฏิบัติงาน<br>ด้านความเสี่ยง/<br>ควบคุมภายใน               | ถาม-ตอบปัญหาผ่านช่องทาง LINE<br>และทางโทรศัพท์                                                        | ✓                                          | ✓                   | ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น<br>วิธีการรายงานผลด้านความเสี่ยง/<br>ควบคุมภายใน                                                                                                              |
| 5. ผู้รับบริการทุก<br>กลุ่มที่เข้าร่วม<br>โครงการ/<br>กิจกรรม    | - แบบสอบถามประเมินโครงการ/<br>กิจกรรม<br>- การให้ความคิดเห็นโดยตรงระหว่าง<br>การดำเนินโครงการ/กิจกรรม | ✓                                          | ✓                   | - ความต้องการในการจัดโครงการที่<br>เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น                                                                                                                                       |

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองฯ ได้ออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 วิธีการ ดังนี้

1. [แบบประเมินความพึงพอใจของกองพัฒนาคุณภาพรายบุคคล](#) เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรของกองฯ ด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 6 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
- 2) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในงาน
- 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 4) การมีจิตบริการ (Service mind)
- 5) ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม และ
- 6) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ที่มีคำตอบเป็นคำถามปลายเปิด

## ผลการประเมิน

| ประเด็น                                            | A    | B    | C    | D    | กองฯ |
|----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| 1. ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ    | 4.36 | 4.48 | 4.52 | 4.36 | 4.43 |
| 2. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในงาน | 4.46 | 4.64 | 4.48 | 4.48 | 4.52 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ                       | 4.46 | 4.58 | 4.61 | 4.64 | 4.57 |
| 4. การมีจิตบริการ (Service mind)                   | 4.79 | 4.67 | 4.75 | 4.80 | 4.75 |
| 5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม               | 4.68 | 4.70 | 4.86 | 4.72 | 4.74 |

## ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิด

ควรแจ้งหน่วยงาน/ส่วนงานก่อนทุกครั้ง หากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงาน

## การวิเคราะห์สังเคราะห์จากผลการประเมิน

กองฯ มีจุดเด่นเรื่องการมีจิตบริการ (Service mind) และมีจุดด้อยเรื่องความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ บุคลากรควรพัฒนาปรับปรุงจุดด้อยในแต่ละด้านของตนเอง ทั้งนี้ กองฯ ไม่ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นผ่านจากช่องทางข้างต้น เท่าที่ควรซึ่งจะต้องนำไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรับฟังข้อคิดเห็นต่อไป

2. แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยวัดระดับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม และค้นหาความต้องการในการจัดโครงการ/กิจกรรม ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2566 ที่ผ่านมาทุกโครงการ/กิจกรรม มี[การรายงานผลโครงการ](#) และพบว่ามีผลบรรลุตามตัวชี้วัดทุกโครงการ

## ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิดของแต่ละโครงการ

| ชื่อโครงการ/กิจกรรม                                                                                           | ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้รับ                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. โครงการสร้างความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมในการเขียน SAR ระดับมหาวิทยาลัย และระดับหลักสูตร (23 ก.พ. 2566) | ควรจัดให้มีกิจกรรมแบบนี้ทุกปี โดยแนะนำวิธีการเขียน SAR ให้ชัดเจน มีการยกตัวอย่าง และทำ Workshop ในแต่ละ Criteria เพื่อให้ผู้รับผิดชอบนำไปใช้เป็นแนวทางในการเขียน SAR                                                   |
| 2. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คน IT พบคน QA (5 เม.ย. 2566)                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรรวบรวมฐานข้อมูลอยู่ที่เดียวกันทั้งหมด</li> <li>- การนำเข้าข้อมูลผลงานทางวิชาการไม่ควรซ้ำซ้อน</li> <li>- ควรมีการส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องให้ข้อมูลในเวลาที่กำหนด</li> </ul> |
| 3. โครงการ CUPT-QMS (8 พ.ค. 2566)                                                                             | - ควรมีการยกตัวอย่าง/กรณีศึกษาให้เห็นชัดเจนตามแต่ละ Criteria                                                                                                                                                           |

| ชื่อโครงการ/กิจกรรม                                                                                | ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้รับ                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | - ควรมีกิจกรรมแบ่งกลุ่มย่อย เฉพาะ Criteria เพื่อให้ได้ความรู้เชิงลึกมากขึ้น                                                    |
| 4. โครงการ “อบรมการบริหารความเสี่ยงกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กร (15 ก.ย. 2566)                 | - ต้องการให้มีการจัดโครงการสม่ำเสมอทุกปีและเพิ่มระยะเวลาในการจัดกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อให้มีเวลาในการทำ workshop ที่เพียงพอ    |
| 5. โครงการอบรมการใช้งานระบบ ICS (Internal Control System) (25 ก.ย. 2566)                           | ชื่นชมในการจัดทำระบบ ICS ที่ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน                                                                 |
| 6. โครงการชี้แจงคู่มือการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (17 ก.ค. 2566) | ต้องการให้มีการชี้แจงคู่มือฯ ให้เร็วยิ่งขึ้น หากมีการปรับเปลี่ยน และต้องการให้มีการให้ความรู้ในเชิงลึกในการเขียนแต่ละตัวชี้วัด |

#### การวิเคราะห์สังเคราะห์จากผลการประเมิน

ทั้งนี้ จากข้อเสนอแนะที่สำคัญของแต่ละโครงการ/กิจกรรม พบว่า ในการจัดโครงการในลักษณะการอบรมให้ความรู้ในเกณฑ์/แนวทางการประเมินคุณภาพทุกระดับ ผู้เข้าร่วมต้องการให้มีการลงรายละเอียดใน Criteria/ตัวชี้วัด ควรนำกรณีศึกษามาวิพากษ์เพื่อเป็นตัวอย่าง และนำไปสู่การปฏิบัติ (Workshop) ภายในโครงการด้วย

### 1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

#### ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากผลการประเมินการให้บริการในช่องทางต่างๆ และการให้อบรมให้ความรู้ผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรม พบว่าประเด็นที่สำคัญ คือ การบริการของหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นบริการด้านข้อมูลและการให้คำปรึกษาดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมา กองพัฒนาคุณภาพจึงได้ดำเนินการจัดทำระบบสารสนเทศเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคู่ความร่วมมือจากส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ และมีการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศมากขึ้น ดังนี้

- [1. ระบบสารสนเทศ \(erp\) ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 7 ระบบ](#)
- [2. ระบบรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา](#)
- [3. ระบบควบคุมภายใน \(ICS\)](#)

นอกจากนี้ ในส่วนของข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองพัฒนาคุณภาพได้มีการวางแผนจัดโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ให้ตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (1) การจัดการความสัมพันธ์

กองพัฒนาคุณภาพมีช่องทางการแจ้งข่าวสารการฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ เช่น การอบรมเกณฑ์และผู้ประเมิน AUN-QA แจ้งรายชื่อผู้ขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน AUN-QA และ CUPT QMS ของ ทปอ. เป็นต้น ผ่านช่องทางกลุ่ม Line ซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วย กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่กำกับดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับกองพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญได้รวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

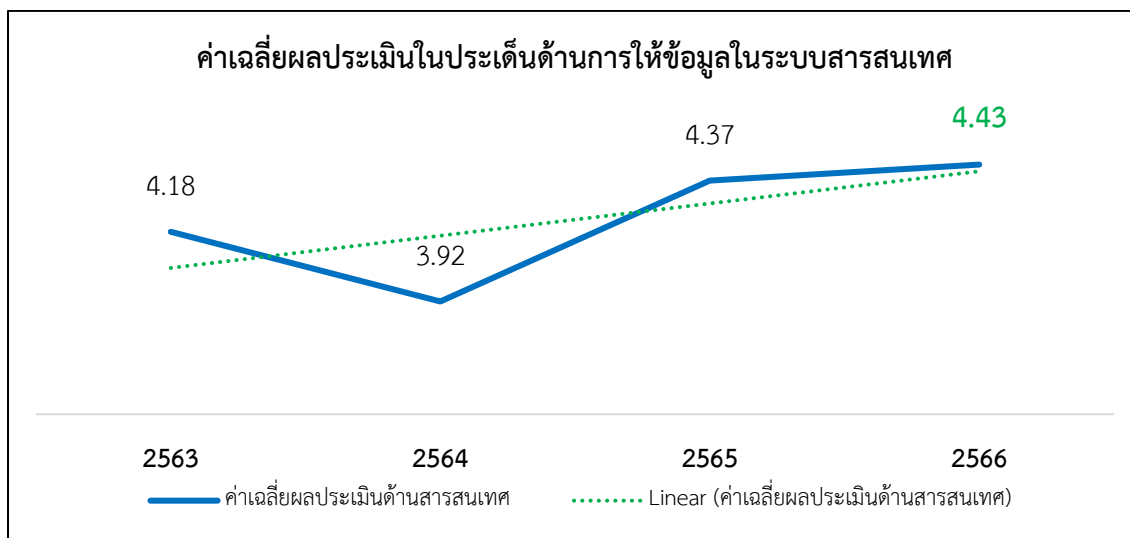


นอกจากนี้ กองพัฒนาคุณภาพยังได้มีการให้บริการสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้บน website : oques.mju.ac.th ปัจจุบันมีคลิปวิดีโอให้บริการที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตรให้ผู้สนใจสามารถสามารถเข้าชม เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา



จากผลการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งกองพัฒนาคุณภาพเน้นในประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 - 2565 คือ ด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนในระบบสารสนเทศ

ทั้งนี้ จากผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ประเด็นดังกล่าว มีผลการประเมินเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 โดยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า



#### ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ตัวชี้วัด/หัวข้อ |                                                            | ผลการประเมินตนเอง |
|------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
| ตัวชี้วัดที่ 1   | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                        | 5                 |
| 1.1              | กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 5                 |
| 1.2              | การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ                               | 5                 |

## ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

### 2.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

##### (1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

กองพัฒนาคุณภาพรับผิดชอบตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย ดังนี้

| ตัวชี้วัด | รายละเอียดตัวชี้วัด                                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.8.6     | การใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของสถาบัน |

#### ข. การจัดการกระบวนการ

##### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

กองพัฒนาคุณภาพออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อให้มหาวิทยาลัยใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของสถาบัน ดังนี้

**ชื่อกระบวนการ :** การกำกับติดตามให้มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ไปใช้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

**ผู้รับผิดชอบ :**  
งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อให้มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนาปรับปรุงการบริหาร และการดำเนินพันธกิจของสถาบัน

| Supplier (S)<br>ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า                                                                                                   | Inputs (I)<br>ปัจจัยนำเข้า                                                        | Process (P)<br>กระบวนการ PDCA                                                                                                                                                                                                                             | Outputs (O)<br>ผลลัพธ์/ผลิต                                                                                                                                                                                              | Customer (C)<br>ผู้รับบริการ                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| คณะกรรมการประเมินฯ<br>ระดับหลักสูตร/คณะ/<br>มหาวิทยาลัย<br><br>กก.ประกันคุณภาพ<br>การศึกษา/กก.วิชาการ/<br>กก.บริหารฯ/<br>สภามหาวิทยาลัย | - ผลการประเมิน<br>- AFI<br><br>ตารางผลการ<br>ประเมินฯ ใน<br>ระบบ QA-ERP<br>Report | 1. เลขานุการ<br>คณะกรรมการประเมินฯ<br>นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ<br>QA-ERP Report<br><br>2. วิเคราะห์ AFI ใน<br>ประเด็นที่มีความถี่มาก<br>ที่สุด-น้อยที่สุด<br>จัดลำดับความสำคัญ<br>และความเร่งด่วน<br><br>3. กำหนดแนวทางใน<br>การพัฒนา และกำหนด<br>ผู้รับผิดชอบ | ข้อมูลตารางผลการ<br>ประเมินทุก<br>Criteria/Sub-criteria<br>และข้อเสนอแนะของทุก<br>หลักสูตร<br><br>AFI ต้องการพัฒนา<br>ปรับปรุงตามลำดับ<br><br>แนวทางในการพัฒนา<br>ตาม AFI ข้อเสนอแนะ<br>จากสภาฯ และกำหนด<br>ผู้รับผิดชอบ | คณะกรรมการประกัน<br>คุณภาพการศึกษา<br><br>หน่วยงาน/ส่วนงานที่<br>รับผิดชอบดำเนินการ |

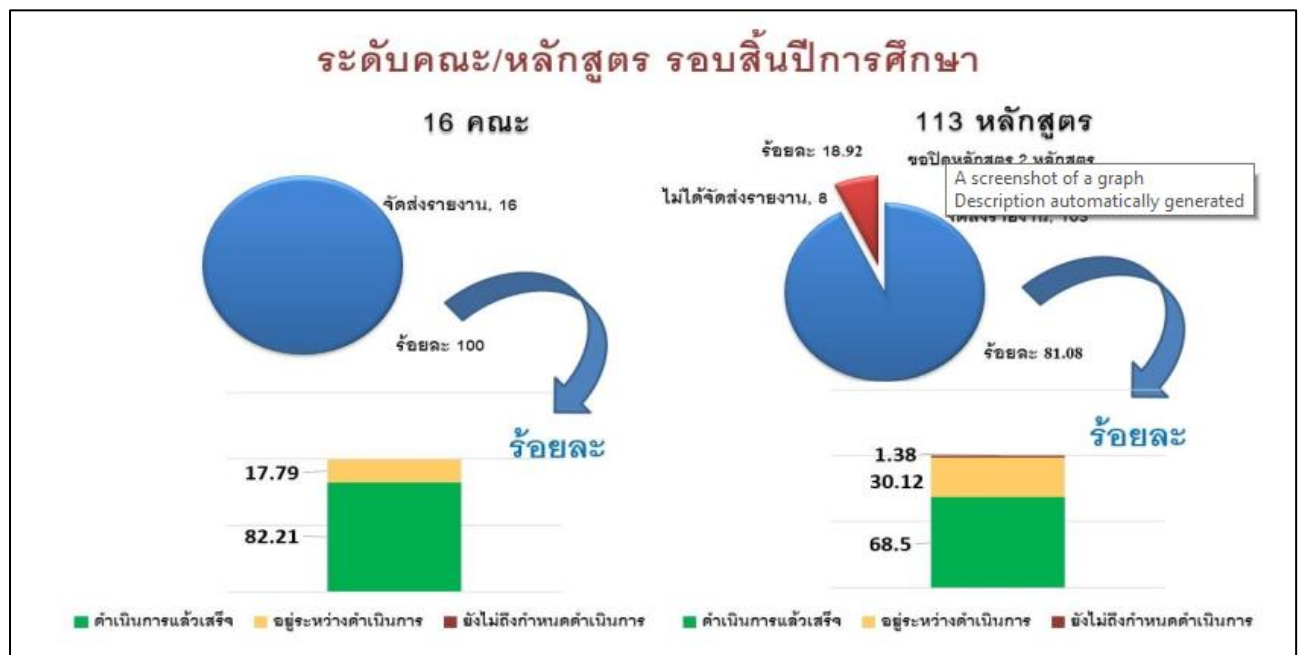
| Supplier (S)<br>ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า                    | Inputs (I)<br>ปัจจัยนำเข้า                       | Process (P)<br>กระบวนการ PDCA                                                                                                                                                             | Outputs (O)<br>ผลลัพธ์/ผลิต               | Customer (C)<br>ผู้รับบริการ                               |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| กก.บริหารฯ/<br>สภามหาวิทยาลัย                            | แนวทางในการ<br>พัฒนาและ<br>ข้อเสนอแนะ            | 4. ผู้รับผิดชอบจัดทำ<br>Improvement Plan                                                                                                                                                  | วิธีการดำเนินงาน/<br>โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ  | บุคคล/หน่วยงาน<br>ภายในที่เกี่ยวข้อง                       |
| ผู้รับผิดชอบ และ<br>บุคคล/หน่วยงานภายใน<br>ที่เกี่ยวข้อง | วิธีการ<br>ดำเนินงาน/<br>โครงการ/<br>กิจกรรม ฯลฯ | 5. ดำเนินการตาม<br>Improvement Plan                                                                                                                                                       | ความสำเร็จของการ<br>ดำเนินการตามตัวชี้วัด |                                                            |
|                                                          | รายงานผล<br>ความก้าวหน้า<br>ในการ<br>ดำเนินการ   | 6. กำกับติดตามผลการ<br>ดำเนินการ รอบ 6 เดือน<br>7. กำกับติดตามผลการ<br>ดำเนินการ 12 เดือน                                                                                                 | ผลการดำเนินงาน/<br>ปัญหาและอุปสรรค        |                                                            |
|                                                          | ผลการ<br>ดำเนินงาน/<br>ปัญหาและ<br>อุปสรรค       | 8. จัดทำสรุปผลการ<br>ดำเนินงานรอบสิ้น<br>ปีงบประมาณ จาก<br>ผู้รับผิดชอบทุก<br>หน่วยงาน/ส่วนงาน<br><br>9. ติดตามผลการ<br>ประเมินในรอบถัดไป<br>เพื่อกำกับติดตาม<br>ดำเนินการตามวงจร<br>PDCA | รายงานผลการนำ AFI<br>ไปใช้พัฒนาปรับปรุง   | กก.ประกันคุณภาพ<br>การศึกษา/<br>กก.วิชาการ/<br>กก.บริหารฯ/ |

### การกำหนดตัวชี้วัด

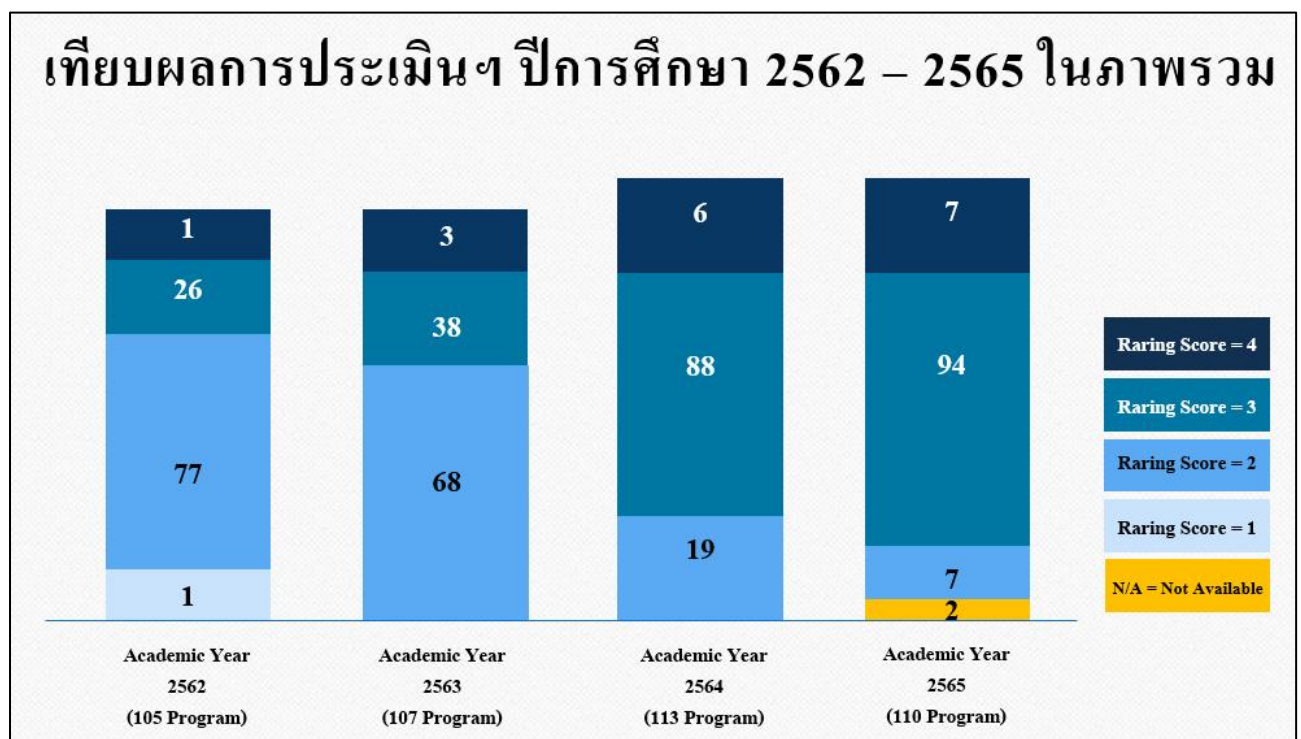
จากวัตถุประสงค์ของกระบวนการ คือ เพื่อให้มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนาปรับปรุงการบริหาร และการดำเนินพันธกิจของสถาบัน กองพัฒนาคุณภาพได้มีการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อผลักดันความสำเร็จของกระบวนการในข้างต้น ดังนี้

| ตัวชี้วัด                                              | เป้าหมาย        | ผลลัพธ์                                                              |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้รับผิดชอบทุกระดับมีดำเนินการตาม Improvement plan | ร้อยละ 80       | ระดับหลักสูตร ดำเนินการร้อยละ 68.50<br>ระดับคณะดำเนินการร้อยละ 82.21 |
| 2. ผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ                | ผลประเมินดีขึ้น | ปี 2565 เทียบ 2564 เพิ่มขึ้นทุกระดับ                                 |

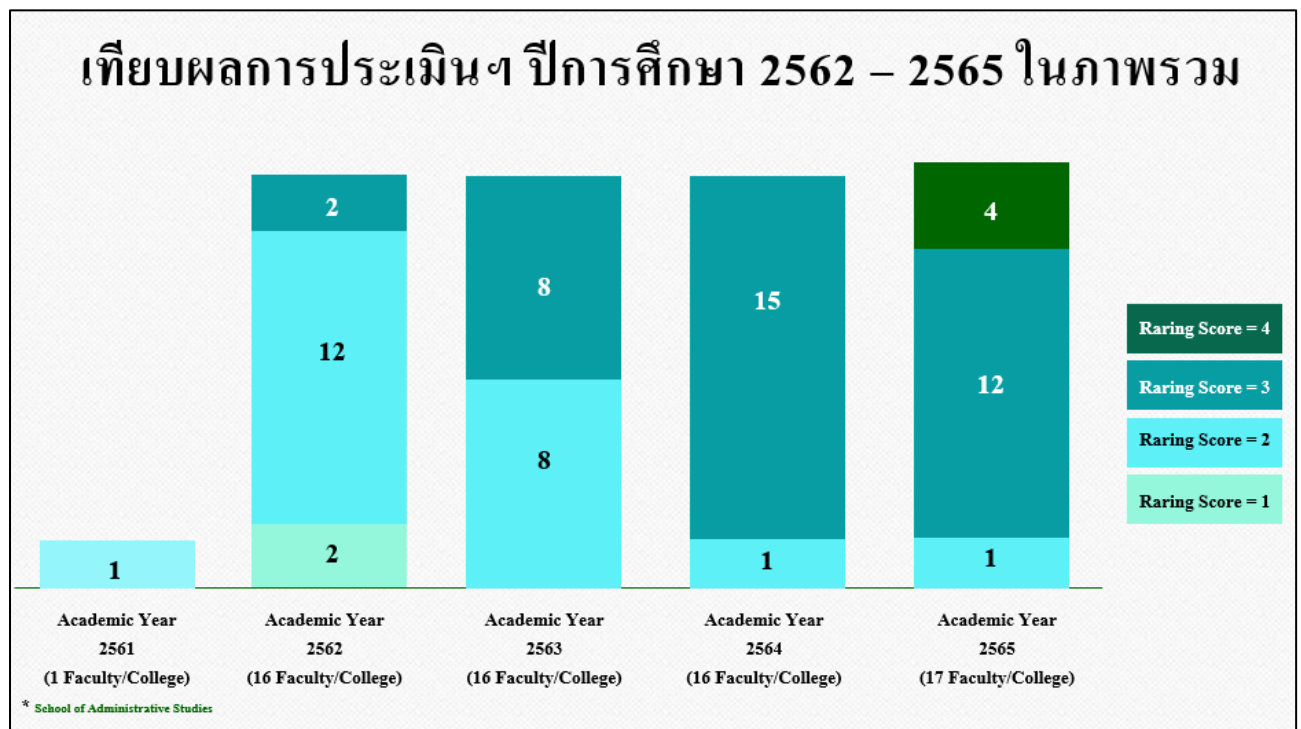
## ผลการดำเนินการตาม Improvement plan ระดับหลักสูตรและคณะ



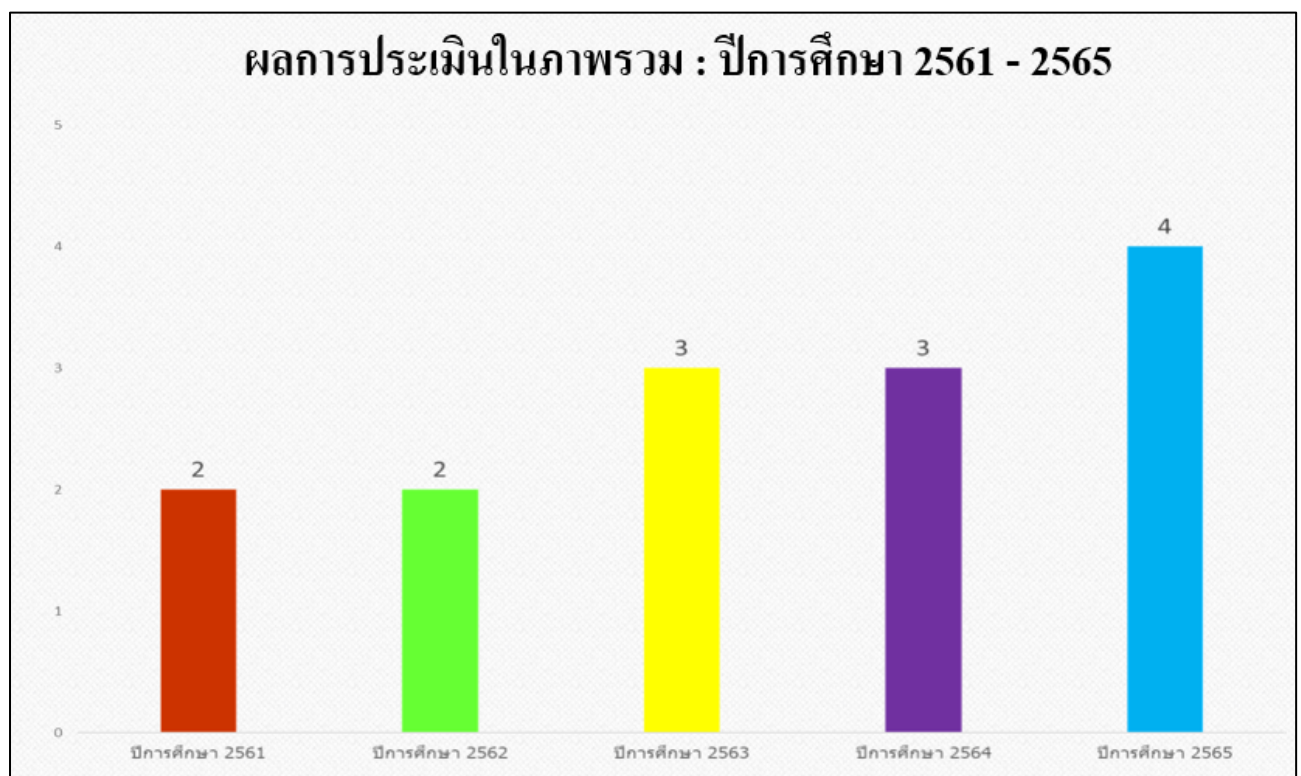
## ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร



ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ



ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย



## 2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

เมื่อพิจารณาบทบาทกระบวนการทำงานตาม SIPOC Model ในข้างต้น พบว่า กระบวนการ (Process) ที่มักจะเกิดปัญหามักร้อยครั้งมากที่สุด ได้แก่ **ขั้นตอนที่หน่วยงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบต้องจัดทำ Improvement Plan วิธีการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม ฯลฯ และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน**

ทั้งนี้ ในเบื้องต้นกองพัฒนาคุณภาพได้ดำเนินการปรับปรุงโดยใช้วิธีการสังเคราะห์ AFI แบ่งออกเป็น การดำเนินการตามพันธกิจและประเด็นหลักที่สำคัญ และกำหนดโครงการ/กิจกรรม และแนวทางที่ควรดำเนินการ ในเบื้องต้น ให้กับผู้บริหารรับผิดชอบ โดยให้ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย เพื่อส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตามที่กำหนดต่อไป ดังนี้

| ประเด็น                                                                                                                                                                                            | โครงการหรือกิจกรรม                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การออกแบบหลักสูตรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome-Based Education : OBE                                                                                                                    | โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการออกแบบการเรียนการสอนแบบย้อนกลับ (Backward Design)                                                                                                                                               |
| 2. การกำหนดทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning) ให้ชัดเจน และนำไปออกแบบการจัดการเรียนการสอน                                                                                              | โครงการอบรมให้ความรู้ในหลักการและกระบวนการ Active Learning                                                                                                                                                                  |
| ประเด็น                                                                                                                                                                                            | แนวทางการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                          |
| 1. การออกแบบหลักสูตรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome-Based Education : OBE                                                                                                                    | 1. จัดทำคู่มือการออกแบบหลักสูตร<br>2. จัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษาในการจัดทำหลักสูตร<br>3. จัดให้มีการประชุมอาจารย์ผู้สอนในกลุ่มวิชาชีพศึกษาทั่วไป กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาให้บรรลุ PLOs |
| 2. การวัดและประเมินผลการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs)                                                                                                                                | การกำหนดแนวทางและวิธีการวัดการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้                                                                                                                                                                       |
| 3. การวัดและประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ โดยใช้ Rubric และ Marking Schemes ที่มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และเป็นธรรม โดยเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การเรียนรู้ในระดับรายชั้นปี (YLOs) และระดับรายวิชา (CLOs) | 1. ทบทวนกระบวนการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของการวัดและประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้<br>2. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการใช้ Microsoft Team for education ในการประเมินด้วย Rubric และ Marking Schemes                                 |
| 4. การวัดและประเมินผลการเรียนที่ชัดเจนและมีรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย                                                                                                                           | กำหนดกระบวนการอุทธรณ์ที่เป็นของส่วนกลางของมหาวิทยาลัย โดยมีการสื่อสารให้อาจารย์และนักศึกษา                                                                                                                                  |
| 5. การสื่อสารปรัชญาการศึกษาไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำปรัชญาการศึกษาไปออกแบบการจัดการเรียนการสอน                                                                                            | ปรับปรุงปรัชญาการศึกษาให้กระชับ ชัดเจน และสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ                                                                                                                                             |

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

| ตัวชี้วัด/หัวข้อ |                                | ผลการประเมินตนเอง |
|------------------|--------------------------------|-------------------|
| ตัวชี้วัดที่ 2   | ระบบปฏิบัติการ                 | 5                 |
| 2.1              | กระบวนการทำงาน                 | 5                 |
| 2.2              | การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน | 5                 |

ตารางการประเมินตนเอง

| ตัวชี้วัด/หัวข้อ |                                                            | ผลการประเมินตนเอง |
|------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
| ตัวชี้วัดที่ 1   | ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                        | 5                 |
| 1.1              | กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 5                 |
| 1.2              | การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ                               | 5                 |
| ตัวชี้วัดที่ 2   | ระบบปฏิบัติการ                                             | 5                 |
| 2.1              | กระบวนการทำงาน                                             | 5                 |
| 2.2              | การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน                             | 5                 |