



# รายงานผล

โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี

ครั้งที่ ๒

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘

# EdPEX

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม ๒๕๕๗

## คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นการสรุปผลโครงการ QA สัจจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๒ เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙ โดยดำเนินการต่อจากโครงการ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙ คือ การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๑๔ หน่วยงาน รวมทั้งสรุประดับความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานโครงการในครั้งต่อไป

ในการจัดโครงการครั้งนี้ ได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการจากผู้บริหาร และบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นอย่างดี สำนักงานอธิการบดี จึงขอขอบคุณ รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา ที่ให้เกียรติมาเป็นวิทยากร พร้อมทั้งขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการ มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้เข้าร่วมโครงการจักได้นำข้อสรุปที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานอธิการบดี  
กรกฎาคม ๒๕๕๙

## สารบัญ

	หน้า
<b>ส่วนที่ ๑</b> โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. บุคคลเป้าหมาย	๒
๖. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ	๒
๗. วิทยากรในการอบรม	๒
๘. วิธีดำเนินการ	๒
๙. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ	๒
๑๐. งบประมาณ	๓
๑๑. กำหนดการ	๓
<b>ส่วนที่ ๒</b> สรุปผลโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)	๔
การวิเคราะห์โครงร่างองค์การ	๕
<b>ส่วนที่ ๓</b> รายงานผลการประเมินโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)	๒๒
๑. วิธีการประเมิน	๒๒
๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๒
๓. สรุปผลการประเมินโครงการ	๒๖
<b>ภาคผนวก</b>	๒๗
ภาคผนวก ก แบบประเมิน	๒๘
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	๓๐

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ	๒๓
๒	ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ	๒๔
๓	ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ รูปแบบของร้อยละ	๒๕

## ส่วนที่ ๑

### โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence :: EdPEX) มาประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ ที่ผ่านมา นั้น สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่น่าเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการรายงานผลดำเนินงาน โดยภายหลังจากรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่า สำนักงานอธิการบดียังไม่เข้าใจในบริบทของสำนักงานอธิการบดีทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP) ได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ชัดเจนได้ รวมทั้งไม่สามารถกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละระดับ คือ ระดับสำนักงานอธิการบดี ระดับวิทยาเขต และระดับมหาวิทยาลัย และไม่เข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างถ่องแท้ ทำให้ไม่สามารถนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้กับการปฏิบัติงานประจำได้ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

เพื่อให้สำนักงานอธิการบดีเข้าใจในบริบทของหน่วยงาน วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้ชัดเจน และเข้าใจเกณฑ์ EdPEX ได้มากยิ่งขึ้น จึงได้จัดโครงการ QA สัญจร โดยดำเนินการจัดโครงการครั้งที่ ๑ ไปเมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๘ ในลักษณะการอภิปรายโครงสร้างองค์การ (OP) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในครั้งนั้นดำเนินการไปเพียง ๕ หน่วยงาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ และให้ทุกหน่วยงานสามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้อย่างถูกต้องชัดเจน สำนักงานอธิการบดีจึงจัดโครงการ QA สัญจร ครั้งที่ ๒ ขึ้นในลักษณะการทบทวนโครงสร้างองค์การ (OP) ที่หน่วยงานวิเคราะห์ไว้ เพื่อให้เข้าใจถูกต้องและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานอย่างแท้จริง

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมิน EdPEX ที่ใช้สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ตรงตามความหมายของเกณฑ์ EdPEX

### ๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมิน EdPEX ที่ใช้สำหรับหน่วยงานสนับสนุนมากขึ้น

๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้ชัดเจน และสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากขึ้น

๓.๓ ผู้เข้าร่วมโครงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานได้ตรงตามความหมายของเกณฑ์ EdPEX มากขึ้น

### ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี และสำนักงานประกันคุณภาพ

### ๕. บุคคลเป้าหมาย

จำนวน ๗๐ คน ประกอบด้วย

๕.๑ ผู้บริหารหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

๕.๒ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ

### ๖. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น ๒ อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เวลา ๙.๐๐-๑๖.๐๐ น.

### ๗. วิทยากรในการอบรม

รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ๘. วิธีดำเนินการ

อภิปรายโครงสร้างองค์การ (OP) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากร

### ๙. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ

๙.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมายที่กำหนด

๙.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙.๓ สำนักงานอธิการบดีสามารถจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

## ๑๐. งบประมาณ

ขออนุมัติค่าใช้จ่ายโดยใช้เงินรายได้ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน ค่าจัดทำเอกสารประกอบคำบรรยาย และรายงานผลโครงการ ในวงเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท โดยขอถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

## ๑๑. กำหนดการ

- |                |  |
|----------------|--|
| ๘.๓๐-๙.๐๐ น.   | ลงทะเบียน  |
| ๙.๐๐-๙.๑๕ น.   | พิธีเปิด โดย รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี   |
| ๙.๑๕-๑๐.๓๐ น.  | วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP)<br>หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๗ หน่วยงาน<br>โดย รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างวิทยาการ<br>และผู้เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย |
|                | ๑. ด้านคุณภาพชีวิตและสุขภาพ<br>(สถานพยาบาล, สำนักการกีฬา)  |
|                | ๒. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย<br>(กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่)  |
|                | ๓. ด้านแผนงานและการประกันคุณภาพ<br>(กองแผนงาน, สำนักงานประกันคุณภาพ)   |
|                | ๔. ด้านบริหารจัดการงานสารบรรณ และงานกฎหมาย<br>(กองกลาง, สำนักงานกฎหมาย)  |
| ๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น. | พักรับประทานอาหารว่าง  |
| ๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น. | วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP) (ต่อ)   |
| ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. | รับประทานอาหารกลางวัน (อาหารกล่อง)   |
| ๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น. | วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP)<br>หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่  |
|                | ๑. ด้านนิสิต (กองกิจการนิสิต)  |
|                | ๒. ด้านบริการวิชาการ (สำนักงานบริการวิชาการ)   |
|                | ๓. ด้านบุคลากร (กองการเจ้าหน้าที่)   |
|                | ๔. ด้านการเงิน (กองคลัง, สำนักงานตรวจสอบภายใน)   |
|                | ๕. ด้านการดูแลและจัดหาสิทธิประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย<br>(สำนักงานทรัพย์สิน)   |
|                | ๖. ด้านการต่างประเทศ (กองวิเทศสัมพันธ์)  |
| ๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น. | พักรับประทานอาหารว่าง  |
| ๑๔.๔๕-๑๖.๐๐ น. | วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP) (ต่อ)   |

## ส่วนที่ ๒

### สรุปผลโครงการ QA สัจจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)

-----

โครงการ QA สัจจร ครั้งที่ ๒ ดำเนินการต่อเนื่องจากครั้งแรก คือ วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organization Profile :: OP) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๑๔ หน่วยงาน โดยวิทยากรเสนอแนะตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้หน่วยงานพิจารณาจัดทำระบบงาน/กระบวนการระดับหน่วยงานไม่ใช่ระบบงาน/กระบวนการของการบริการ โดยสรุปข้อมูลจากโครงการ ดังต่อไปนี้

## การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ

**คำชี้แจง** ข้อความเอียงและขีดเส้นใต้ หมายถึง ข้อมูลที่แก้ไข/เพิ่มเติม จากการดำเนินโครงการ  
ข้อความขนาดใหญ่และขีดเส้นใต้ หมายถึง สิ่งที่ทำให้หน่วยงานไปทบทวนเพิ่มเติม

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
<b>๑. ด้านนิสิต</b>						
	๑.๑ การพัฒนานิสิต	นิสิตปริญญาตรี มก.	๑. ผู้ปกครอง ๒. คณะ ๓. มหาวิทยาลัย ๔. ผู้ใช้บัณฑิต	๑.๑ รูปแบบการจัดกิจกรรมที่ น่าสนใจ <u>๑.๒ นิสิตที่ตรงตามอัตลักษณ์ ของ ม.</u>	๑.๑ ความพึงพอใจของนิสิต ต่อรูปแบบการจัดกิจกรรม <u>๑.๒ ความพึงพอใจต่อผู้ใช้ บัณฑิต</u> <u>ควรเพิ่มตัวชี้วัดด้าน ประสิทธิผลการดำเนินงาน</u>	
	๑.๒ การให้บริการ สวัสดิการ			๑.๒ ความสะดวก รวดเร็ว และ เป็นธรรม	๑.๒ ร้อยละของนิสิตที่มาใช้ บริการกองกิจการนิสิตได้รับ การบริการภายในเวลาที่ กำหนด	<i>ระบบงานการให้บริการ สวัสดิการ</i> <i>๑. สำรวจความต้องการ</i> <i>๒. วางแผน</i> <i>๓. ดำเนินการ (๒ เรื่อง)</i> <i>- หอพัก</i> <i>- กองทุนการศึกษา</i> <i>- กองทุนสวัสดิภาพนิสิต</i> <i>- งานวิชาทหาร</i> <i>- ทุนการศึกษา</i> <i>- กยศ.</i> <i>๔. ประเมินผล</i>

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
ด้านนิสิต (ต่อ)	๑.๓ การให้คำปรึกษา นิสิต - walk in - อ.ที่ปรึกษา (ทั้ง <u>ปรึกษาเอง และพานิสิต</u> <u>มารับคำปรึกษา</u> ) - <u>ผู้ปกครอง</u>			๑.๓.๑ ได้รับคำปรึกษาที่ดี รู้สึก ปลอดภัย สบายใจและไว้วางใจ	<u>๑.๓.๑ แบบสอบถามการรับ</u> <u>บริการ/แบบประเมินผู้ให้</u> <u>คำปรึกษา</u> <u>๑.๓.๒ การติดตามผลภายหลัง</u> <u>ให้คำปรึกษา เช่น ผลการเรียนรู้</u>	<u>ระบบงานการให้</u> <u>คำปรึกษา</u> <u>๑. กำหนดช่องทางการให้</u> <u>คำปรึกษา</u> <u>๒. ให้คำปรึกษา</u> <u>๓. ส่งต่อ กรณีไม่สามารถ</u> <u>แก้ปัญหาได้</u> <u>๔. ประเมินผล</u> <u>๕. (พัฒนาอาจารย์ที่</u> <u>ปรึกษา) อาจจะมีหรือไม่มี</u>
				๑.๓.๒ มีหน่วยงานที่ให้ คำปรึกษาเรื่องการเรียนรู้ของ นิสิตได้	๑.๓.๒ ร้อยละของจำนวนนิสิต ที่เข้ารับคำปรึกษาด้านการ เรียน	
				๑.๓.๓ อาจารย์ที่ปรึกษาและ อาจารย์ผู้สอนสามารถส่งต่อ นิสิตที่ต้องการความช่วยเหลือได้	๑.๓.๓ ร้อยละของจำนวนนิสิต ที่ได้รับการช่วยเหลือจากการ ส่งต่อของอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอน	
				๑.๓.๔ ความสะดวก รวดเร็วใน การติดต่อประสานงานให้ความ ช่วยเหลือ	๑.๓.๔ จำนวนช่องทางที่ เพิ่มขึ้นในการให้บริการแก่ นิสิต	
				๑.๓.๕ มีหน่วยงานที่สามารถให้ ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นได้	๑.๓.๕ ระดับความสำเร็จใน การให้บริการตามผังการ ปฏิบัติงาน <u>ขอให้ทบทวนตัวชี้วัด</u> <u>เนื่องจากมีบางตัวยังไม่</u> <u>สะท้อนความต้องการ</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
<b>๒. ด้านบริการวิชาการ</b>						
๑. เป็นหน่วยงาน สนับสนุนที่มุ่งมั่นบริการ ประสานภารกิจ เพื่อนำ องค์ความรู้สู่เชิงพาณิชย์ และสังคม ประสานงาน กลางให้กับหน่วยงาน ภายนอกและภายใน ใน ด้านบริการวิชาการ	๑.๑ สนับสนุนการ บริการวิชาการ <i>แก่</i> <i>บุคลากรภายใน</i> อย่าง เป็นระบบ (แหล่งรับงาน บริการวิชาการของ มก. และกระจายงานให้ อาจารย์ นักวิจัย/ เป็น ศูนย์ข้อมูลด้านการ บริการวิชาการ)	๑.๑ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัยภายใน มก.	มหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน นิสิต	๑.๑.๑ ความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ ๑.๑.๒ ความโปร่งใส ๑.๑.๓ รายได้/โครงการบริการ วิชาการ	๑.๑.๑ มีโครงการบริการ วิชาการเพิ่มขึ้น ๑.๑.๒ สามารถส่งมอบงานได้ ตามสัญญา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ๑.๑.๓ สามารถจ่ายเงินได้ ตามมาตรฐาน <i>(เวลา ๕-๗ วันทำการ)</i> <i>๑.๑.๔ ระยะเวลาการเปิด โครงการ</i>	
	๑.๒ สนับสนุนการ บริการวิชาการ <i>แก่</i> บุคคลภายนอก	๑.๒ บุคคลทั่วไป/บริษัท/ ส่วนราชการ		๑.๒.๑ ต้องการผลงาน และ ความเชี่ยวชาญของอาจารย์ ๑.๒.๒ มีนักวิจัยที่มีคุณภาพ	๑.๒.๑ ร้อยละของผู้มาติดต่อ และเกิดเป็นโครงการบริการ วิชาการ ๑.๒.๒ ร้อยละของโครงการที่ สามารถส่งมอบงานได้ตาม สัญญา	
๒. ดำเนินงานคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญา	๒. คุ้มครองทรัพย์สิน ทางปัญญา และสิทธิ ประโยชน์	<i>อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต</i>	<i>มหาวิทยาลัย แหล่งทุน/องค์กร ภาคเอกชน/ ภาครัฐ/ บุคคลทั่วไป</i>	๒.๑ ได้รับการบริการที่ดี ๒.๒ ได้รับการจดสิทธิบัตร/อนุ สิทธิบัตรอย่างรวดเร็ว ๒.๓ มีการติดต่อสื่อสารอย่าง ต่อเนื่อง	๒.๑ จำนวนการยื่นจด ทรัพย์สินทางปัญญา ๒.๒ ระยะเวลาในการยื่นขอ สิทธิบัตร และอนุสิทธิบัตร ๒.๓ จำนวนครั้งในการให้ ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพย์สินทางปัญญา	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
๓. ขยายผลงานสู่เชิงพาณิชย์	๓. บ่มเพาะธุรกิจ	อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป	<u>มหาวิทยาลัย นิสิตที่ ฝึกงานในบริษัทบ่มเพาะ ธุรกิจ</u>	๓.๑ ต้องการเป็นผู้ประกอบการ ที่มีทักษะในการดำเนินธุรกิจ	๓.๑ บ่มเพาะผู้ประกอบการปี ละไม่น้อยกว่า ๓ ราย ๓.๒ <u>อัตราการคงอยู่ของ ผู้ประกอบการ</u>	
<b>๓. ด้านบุคลากร</b>						
	๑. การสรรหาบุคคล (ระดับสำนักงาน อธิการบดี และ มหาวิทยาลัย)	<u>หน่วยงานภายใน บุคคลที่สนใจ</u>	มหาวิทยาลัย	<u>๑.๑ ได้บุคลากรที่มีขีด ความสามารถตรงความต้องการ (กำหนดสมรรถนะ)</u> <u>๑.๒ ได้รับข่าวสาร ความสะดวก รวดเร็วการรับสมัคร</u>	<u>๑.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ สรรหาได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด</u> <u>๑.๒ ร้อยละของบุคลากรที่มี ขีดความสามารถตรงตาม ความต้องการ</u>	สรรหา รักษา พัฒนา (ดูแผน สมรรถนะ) ฐานข้อมูล
	๒. การพัฒนาและ ฝึกอบรม/ความก้าวหน้า ทางตำแหน่งวิชาการ (ระดับมหาวิทยาลัย)	<u>บุคลากรมหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัดที่ส่ง บุคลากรเข้าอบรม</u>		<u>๒.๑ พัฒนาบุคลากรได้ตรงตาม สมรรถนะ (ขีดความสามารถ ของบุคลากร/ศักยภาพของ บุคลากรตามความต้องการ/ ความคาดหวัง)</u>	<u>๒.๑ ร้อยละของบุคลากรที่มี ความรู้ตรงตามสมรรถนะ</u>	
	๓. การจัดสวัสดิการ (ระดับมหาวิทยาลัย)	<u>บุคลากรมหาวิทยาลัย</u>		๓.๑ ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	<u>๓.๑ ความพึงพอใจของ บุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ (แยกประเมินแต่ละเรื่อง แต่ ควรวัดภาพรวม)</u> <u>๓.๒ ร้อยละของข้อร้องเรียน</u>	
	๔. บริการข้อมูลประวัติ บุคคล	<u>บุคลากรภายใน มก. หน่วยงานภายนอก (สกอ.)</u>		<u>๔.๑ ความถูกต้องของฐานข้อมูล ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน</u> <u>๔.๒ ความรวดเร็วของการ ให้บริการ</u>	<u>๔.๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ฐานข้อมูล</u> <u>๔.๒ ร้อยละของข้อร้องเรียน</u> <u>๔.๓ ร้อยละความถูกต้อง ครอบคลุมของข้อมูลบุคลากร</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
<b>๔. ด้านการเงิน</b>						
กองคลัง	๑. บัญชี	ผู้บริหารคณะ สำนัก สถาบัน	๑. มหาวิทยาลัย ๒. สำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน	ความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส	๑. จำนวนข้อร้องเรียน ๒. ระยะเวลาการให้บริการ ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด	
	๒. การเงิน	คณะ สำนัก สถาบัน	๓. สำนักงบประมาณ			
	๓. ควบคุมงบประมาณ/ เงินรายได้	บริษัท/ร้านค้า/บุคคล ทั่วไป	๔. กรมบัญชีกลาง			
	๔. พัสดุ					
<b>สำนักงานตรวจสอบภายใน</b>						
๑. งานบริการให้ความ เชื่อมั่น (Assurance Services)	๑.๑ ตรวจสอบด้าน ต่างๆ ของหน่วยงาน - ด้านการเงินบัญชี - ด้านพัสดุ - ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ - ด้านการบริหาร - ด้านสารสนเทศ - ด้านการดำเนินงาน	๑.๑.๑ คณะ สำนัก สถาบัน ๑.๑.๒ มหาวิทยาลัย	๑.๑ มหาวิทยาลัย ๑.๒ สมาชิกกองทุน ๑.๓ กรมบัญชีกลาง, กลุ่ม ตรวจสอบภายในระดับ กระทรวง สังกัด กระทรวงศึกษาธิการ	๑. ความครบถ้วนถูกต้องของ การปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี ๒. การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และประกาศที่ มหาวิทยาลัยกำหนด	๑. <u>จำนวนข้อบกพร่อง/ ข้อผิดพลาด</u> ๒. ร้อยละของรายงานผลการ ตรวจสอบที่เสนอผู้บริหารส่วน งานทุกส่วน ๓. ร้อยละของข้อเสนอแนะที่ หน่วยงานนำไปปรับปรุงแก้ไข	
	๑.๒ ตรวจสอบรับรอง งบบการเงินกองทุน สวัสดิการ และโครงการ ต่างๆ	๑.๒ โครงการต่างๆ และ ประธานคณะกรรมการ สวัสดิการ		๓. การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ๔. กระบวนการดำเนินงานเป็นไป ตามระบบการควบคุมภายในและ การบริหารความเสี่ยง ๕. กระบวนการกำกับดูแลที่ดี การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณและจรรยาบรรณของ มหาวิทยาลัย	<u>ยังไม่มีตัวชี้วัด อาจใช้เรื่อง เวลามาเป็นตัวชี้วัด</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
๒. งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)	๒.๑ การจัดอบรมสัมมนาด้านการเงินบัญชี ด้านพัสดุ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามกฎ ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน	๒.๑.๑ ผู้บริหารส่วนงานทุกส่วน ๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่การเงินบัญชีเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ	มหาวิทยาลัย หน่วยงานภายใน	มีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินบัญชี ด้านพัสดุ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	๒.๑ ร้อยละของการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องมีแหล่งอ้างอิง ๒.๒ ผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา มีความรู้ในเรื่องที่อบรมเพิ่มขึ้น <i>๒.๓ คุณภาพรายงานผลการตรวจสอบ</i>	
	๒.๒ การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ด้านการเงินบัญชี ด้านพัสดุ ด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	๒.๒.๑ คณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน ระดับคณะสถาบัน สำนัก				
<b>๕. ด้านการดูแลและจัดหาสิทธิประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย</b>						
๑. การแสวงหารายได้ทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ ตอบสนองทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๑.๑ การให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุ	๑.๑ ผู้เช่า ( <i>ที่ทำสัญญาแล้ว</i> ) ที่ดินและอาคารราชพัสดุภายใต้การปกครองดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน ๒ กลุ่มหลัก - นิติบุคคล เช่น ธนาคาร บริษัท/ห้างร้าน ฯลฯ - บุคคลธรรมดา	๑.๑ ผู้ซื้อสินค้า และรับบริการจากผู้เช่าที่เปิดกิจการภายใน มหาวิทยาลัย ๑.๒ มหาวิทยาลัย	๑.๑.๑ ต้องการความสะดวกจากการเข้ารับบริการของผู้เช่า <u>๑.๑.๒ เพิ่มความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย</u> เช่น ผู้ซื้อสินค้า เช่น <u>ต้องการความสะดวก</u> สุขอนามัยของโรงอาหาร <u>การรับรู้ข่าวสาร เป็นต้น</u>	๑.๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านความสะดวก/ สุขอนามัย) <u>๑.๑.๒ รายได้ที่จากการเช่า</u> <u>๑.๑.๓ ระดับการปนเปื้อนอยู่ในระดับมาตรฐาน (ผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข)</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
		๑.๒ บริษัท/ห้างร้าน ผู้สนใจทั่วไปที่ประสงค์ เปิดกิจการร้านค้าภายใน มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์		๑.๒.๑ ต้องการความรวดเร็วใน การติดต่อขอรับบริการ ๑.๒.๒ <u>ต้องการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับเช่า</u> ๑.๒.๓ ต้องการความมั่นคงใน การประกอบธุรกิจภายใน มหาวิทยาลัย ๑.๒.๓ ต้องการความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ๑.๒.๔ คาดหวังว่าการประกอบ ธุรกิจภายในมหาวิทยาลัยจะ สร้างรายได้และผลกำไรที่ดีและ คุ้มค่าการลงทุน	๑.๒.๑ ระยะเวลาการเป็นผู้ เช่าเปิดกิจการร้านค้าภายใน มหาวิทยาลัย ๑.๒.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียน ในรอบปี ๑.๒.๓ จำนวนผู้เช่าที่ขอ ยกเลิกสัญญาเช่าก่อนครบ กำหนดต่อปี	
	๑.๒ การจัดหาสิทธิ ประโยชน์ในงานพิเศษ/ โครงการเฉพาะกิจระดับ มหาวิทยาลัย	๑.๒.๑ ผู้ประกอบการ ร้านค้าที่เข้าร่วมงานแสดง และจำหน่ายสินค้าภายใน งานของมหาวิทยาลัย	๑.๒.๑ มหาวิทยาลัย ๑.๒.๒ ผู้เข้าชมงานของ มหาวิทยาลัย	๑.๒.๑.๑ ต้องการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารการจัดงานพิเศษ/ โครงการเฉพาะกิจระดับ มหาวิทยาลัยที่รวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง ๑.๒.๑.๒ <u>ความสะดวกสบาย จากการเข้าร่วมประมูล/รายได้ จากการขายสินค้า/</u>	๑.๒.๑ ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
		๑.๒.๒ ผู้เข้าชมงานของ มหาวิทยาลัย		๑.๒.๒.๑ คาดหวังว่าจะได้รับ การคัดเลือกเข้าร่วมงานแสดง และจำหน่ายสินค้าภายในงาน พิเศษ/โครงการเฉพาะกิจระดับ มหาวิทยาลัย	(๑) สัดส่วนของลูกค้าเก่ากับ ลูกค้าใหม่ที่เข้าร่วมงานแสดง และจำหน่ายสินค้างานพิเศษ/ โครงการเฉพาะกิจระดับ มหาวิทยาลัย	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
					(๒) ร้อยละของการรักษา ลูกค้าเดิมไว้ได้	
				๑.๒.๒.๒ ต้องการรายได้ที่ได้ จากการเช่าพื้นที่	- จำนวนผู้เข้าชมงาน	
๒. การพัฒนาการ ให้บริการ เพื่อตอบสนอง ประชาคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๒.๑ การจัดบริการด้าน อาหาร โรงอาหารกลาง มก.	๒.๑.๑ ผู้ประกอบการ ร้านค้าที่โรงอาหารกลาง มก.	มหาวิทยาลัย		๒.๑ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	
		๒.๑.๒ ผู้ใช้บริการในโรง อาหารกลาง มก.		๒.๑.๒.๑ คาดหวังว่าจะได้รับ บริการด้านอาหารที่สะอาด และ ปลอดภัย	<u>๒.๑.๒.๑ อาหารที่ให้บริการ ผ่านการรับรองมาตรฐานด้าน ความสะอาดและปลอดภัย</u>	
				๒.๑.๒.๒ ต้องการความยุติธรรม ในการใช้จ่ายค่าอาหารทั้งด้าน รสชาติ คุณค่าทางโภชนาการ ความเหมาะสมของปริมาณ คุณภาพและราคา	๒.๑.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบ ราคาอาหารจากสถาบัน ภายใน/ภายนอก	
๒.๒ การจัดบริการ ห้องพัก อาคารที่พัก อาศัยบุคลากร ซอย พหลโยธิน ๔๕	๒.๒ บุคลากรที่พักอาศัย อาคารที่พักอาศัยบุคลากร ซอยพหลโยธิน ๔๕ หลังที่ ๑ และหลังที่ ๒	๒.๒.๑ บุคลากร มหาวิทยาลัย ๒.๒.๒ มหาวิทยาลัย	๒.๒.๑ ต้องการความ สะดวกสบายในการพักอาศัย	๒.๒.๑ ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		
			๒.๒.๒ ต้องการความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน	๒.๒.๒ ค่าเฉลี่ยจำนวนผู้เข้า- ออกของผู้เช่าห้องพักราย เดือน ( <u>อัตราการเข้าใช้ ห้องพัก</u> )		
๓. การพัฒนาการบริหาร จัดการองค์กรเชิงธุรกิจ ตามหลักธรรมาภิบาล						

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
<b>๖. ด้านการต่างประเทศ</b>						
กองวิเทศสัมพันธ์จะต้องสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ แสวงหาแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษาและการวิจัย และสร้างความเป็นเลิศด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศและประสานการดำเนินงานศูนย์อาณาบริเวณศึกษา เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นสากล	๑. สร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	๑.๑ อาจารย์ บุคลากร ที่ต้องการไปเจรจาความร่วมมือ ๑.๒ อาจารย์ บุคลากร นิสิต ของ มก. ที่ต้องการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ ๑.๓ อาจารย์ บุคลากร นิสิต จากสถาบันคู่สัญญา ๑.๔ สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ ทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่เป็นคู่สัญญา	๑.๑ คณะ สถาบัน สำนัก ๑.๒ สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ ทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่เป็นคู่สัญญา	๑.๑ ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ๑.๒ ความสะดวกในการประสานงานทางวิชาการ	<u>๑.๑ เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ</u> <u>๑.๒ Active MOU</u>	
	๒. บริการประสานงานด้านทุนการศึกษา โครงการแลกเปลี่ยน และกิจกรรมทางวิชาการภายใต้ความร่วมมือจากต่างประเทศ ( <u>ข่าวสาร/ การรับสมัคร/ การตรวจสอบเอกสาร</u> )	อาจารย์ บุคลากร นิสิต	๒.๑ นิสิต ๒.๒ ผู้ปกครองนิสิต ๒.๓ อาจารย์ บุคลากร ๒.๔ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ๒.๕ มหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ สถานีวิจัย ๒.๖ สถาบันอุดมศึกษาทั้งที่เป็น/ไม่เป็นคู่สัญญา ๒.๗ บริษัทเอกชน ๒.๘ สถานทูต	๒.๑ ต้องการโอกาสในการสร้างเสริมประสบการณ์ต่างประเทศ ๒.๒ ต้องการทุนเพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ ๒.๓ ต้องการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ๒.๔ ต้องการโอกาสในการถ่ายโอนหน่วยกิต <u>๒.๕ ความถูกต้อง ความสะดวก รวดเร็วของข้อมูล</u>	<u>เพิ่มตัวชี้วัด</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
	<p>๓. การจัดการข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ความเป็นนานาชาติ และบริหารงานด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย</p>	<p>๓.๑ มก. วิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ สถานีวิจัย</p> <p>๓.๒ สถาบันอุดมศึกษาทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่เป็นคู่สัญญา</p> <p>๓.๓ อาจารย์ บุคลากร นิสิต</p> <p>๓.๔ ผู้ปกครอง นิสิต</p> <p>๓.๕ เครือข่ายวิเทศสัมพันธ์</p> <p>๓.๖ คณะกรรมการกำกับดูแลงานด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย</p> <p>๓.๗ สกอ.</p> <p>๓.๘ กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ</p> <p>๓.๙ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการต่างประเทศ</p> <p>๓.๑๐ บุคคลทั่วไปทั้งชาวไทยและต่างประเทศ</p>	<p>๓.๑ มก. วิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ สถานีวิจัย</p> <p>๓.๒ สถาบันอุดมศึกษาทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่เป็นคู่สัญญา</p> <p>๓.๓ ผู้ปกครอง นิสิต</p> <p>๓.๔ เครือข่ายวิเทศสัมพันธ์</p> <p>๓.๕ คณะกรรมการกำกับดูแลงานด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย</p> <p>๓.๖ สกอ.</p> <p>๓.๗ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับอุดมศึกษา</p> <p>๓.๘ หน่วยงานกำกับมก.</p> <p>๓.๙ บริษัทเอกชน</p> <p>๓.๑๐ บุคคลทั่วไปทั้งชาวไทยและต่างประเทศ</p>	<p>๓.๑ ต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย</p> <p>๓.๒ ต้องการความสะดวกในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว</p> <p>๓.๓ มหาวิทยาลัยต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารข้อมูลด้านนานาชาติ และส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของมหาวิทยาลัย</p> <p>๓.๔ ต้องการข้อมูลที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม การกำหนดแนวทางบริหาร และการปรับปรุงกระบวนการต่างประเทศ</p>	<p>๓.๑ มีข้อมูลที่นำเชื่อถือ และอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๓.๒ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เข้าถึงทุกกลุ่มผู้รับบริการ</p> <p>๓.๓ มีช่องทางให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ</p> <p>๓.๔ มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน</p> <p>๓.๕ มีการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงานด้านต่างประเทศ</p>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
<b>๗. ด้านคุณภาพชีวิตและสุขภาพ</b>						
<b>สถานพยาบาล</b>						
๑. ตรวจสอบรักษาทางเวชกรรม ทันตกรรม และกายภาพบำบัด	๑. การตรวจรักษาทางเวชกรรม ทันตกรรม และกายภาพบำบัด	๑.๑ นิสิต ๑.๒ บุคลากร มหาวิทยาลัย ๑.๓ บุคคลทั่วไป	๑.๑ มหาวิทยาลัย <u>๑.๒ กระทรวงสาธารณสุข/สภาการพยาบาล/สภาการแพทย์</u> <u>๑.๑ กรมบัญชีกลาง (เป็นคู่ความร่วมมือ)</u>	๑. การรักษาที่เป็นไปตามหลักวิชาชีพ ๒. วัสดุและเวชภัณฑ์ที่ถูกต้อง มีคุณภาพ ไม่หมดอายุ หรือเสื่อมคุณภาพ <u>๓. ความสะอาด</u> <u>๔. สภาพแวดล้อม</u> <u>๕. ประสิทธิภาพการให้บริการ</u>	๑. จำนวนผู้ป่วยที่เกิดการแพ้ยาซ้ำ ๒. จำนวนการจ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่เป็นมาตรฐาน <u>๓. คุณภาพการให้บริการ</u> <u>๔. ระยะเวลาการให้บริการ</u> <u>๕. ข้อร้องเรียนการจัดการสภาพแวดล้อม</u> <u>๖. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ</u> <u>๗. ค่าใช้จ่าย</u> <u>๘. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</u>	
<b>สำนักการศึกษา</b>						
๑. บริการด้านอาคาร สนามกีฬา อุปกรณ์ออกกำลังกายและการฟื้นฟูสมรรถภาพ	บริการอาคารสนามกีฬา อุปกรณ์การออกกำลังกายและการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย	๑.๑ คณะ สำนัก สถาบัน ๑.๒ หน่วยงานภายนอก ๑.๓ นิสิต ๑.๔ บุคลากร มหาวิทยาลัย ๑.๕ บุคคลทั่วไป	๑.๑ มหาวิทยาลัย ๑.๒ ผู้ปกครอง	๑.๑ คุณภาพการให้บริการ ๑.๒ บริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการ	๑.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ (คลินิกฟื้นฟูสมรรถภาพ) ๑.๒ สามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <u>๑.๓ อัตราการใช้งานของอุปกรณ์ที่คุ้มค่า</u> <u>๑.๔ จำนวนผู้ใช้บริการ</u>	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
๒. ส่งเสริมกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	กิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกาย	๒.๑ นิสิต ๒.๒ บุคลากรมหาวิทยาลัย ๒.๓ บุคคลทั่วไป		ผู้รับบริการมีสุขภาพที่ดีขึ้น	๒.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ ๒.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมาย ๒.๓ ผู้ที่ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จากกลุ่มเป้าหมาย	
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ	ส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์	๓.๑ นิสิต ๓.๒ ชมรมกีฬา ๓.๓ บุคลากรมหาวิทยาลัย	๓.๑ นิสิต ๓.๒ ชมรมกีฬา ๓.๓ บุคลากรมหาวิทยาลัย <i>๓.๑ ประชาชนทั่วไป (เป็นคู่ความร่วมมือ)</i>	เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (ได้รางวัล) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ มก.	๓.๑ ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการที่เข้าร่วมการแข่งขัน ๓.๒ เข้าร่วมการแข่งขันตามแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	
<b>๒. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย</b>						
เป็นศูนย์รวมในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ความสะอาด และ ภูมิทัศน์ ตามนโยบายและภารกิจของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๑.รักษาความปลอดภัย และการจราจร ๒. ดูแลกายภาพ ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ๓. ดูแลอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย ๔. บริการยานพาหนะ	๑. คณะ สำนัก สถาบัน ๒. บุคลากรมหาวิทยาลัย ๓. นิสิต ๔. บุคคลทั่วไป	๑. มหาวิทยาลัย ๒. หน่วยงานโดยรอบมหาวิทยาลัย <i>คู่ความร่วมมือ</i> ๑. ตำรวจ	๑. มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ๒. การดูแลการจราจร (ความรวดเร็ว) ๓. มีสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ที่ดีเหมาะสมและสวยงาม ๔. มีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ ต่างๆ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ๕. มียานพาหนะที่สะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน	๑. ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัย ลดลง (ร้อยละ ๑๐) ๒. จำนวนอุบัติเหตุ ๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละด้าน ๔. จำนวนเรื่องร้องเรียนความปลอดภัยในชีวิตไม่เกิน ๑ เรื่อง/เดือน ๕. จำนวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
					๖. ร้อยละของพื้นที่สีเขียว UI Green จากพื้นที่ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ ๒๕) ๗. ร้อยละของอุบัติเหตุที่เกิดจากการดูแลอาคารสถานที่ (ร้อยละ ๐) ๘. ร้อยละการรอรถบริการของมหาวิทยาลัยไม่เกิน ๑๕ นาที (มากกว่าร้อยละ ๖๐) ๙. ร้อยละของการแก้ปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยใช้เวลาไม่เกิน ๒ วัน (ร้อยละ ๖๐)	
<b>๓. ด้านแผนงานและการประกันคุณภาพ</b>						
กองแผนงาน ๑. วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลเพื่อใช้ในการ กำหนดนโยบายและแผน มหาวิทยาลัย	๑.๑ การจัดทำ แผนพัฒนา (แผน ยุทธศาสตร์+แผนปฏิบัติการ)	๑.๑.๑ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ๑.๑.๒ คณะ สำนัก สถาบัน	๑. มหาวิทยาลัย ๒. นิสิต ๓. หน่วยงานภายนอก	๑.๑.๑ ข้อมูลเชิงรุกที่ถูกต้อง และนำไปใช้ในการจัดทำแผนได้ ๑.๑.๒ แผนที่น่าไปใช้และก่อให้เกิดการพัฒนาได้ ๑.๑.๓ ให้คำปรึกษาแนะนำในเชิงนโยบายและแผน	๑.๑.๑ ความพึงพอใจของผู้บริหาร (ความเป็นประโยชน์/ ความครบถ้วน)	
	๑.๒ การวิเคราะห์ (นโยบาย โครงสร้าง องค์กร โครงการเฉพาะ กิจ แผนและอัตรากำลัง งบประมาณ)	๑.๒.๑ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ๑.๒.๒ คณะ สำนัก สถาบัน ๑.๒.๓ สำนักงบประมาณ		๑.๒.๑ ความสะดวก ๑.๒.๒ ความรวดเร็ว ๑.๒.๓ ความถูกต้องตามกฎระเบียบ	๑.๒.๑ ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ๑.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
	๑.๓ การจัดการด้าน กายภาพ	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย		ยังไม่มีข้อมูลความต้องการ/ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการ	ยังไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด	
๒. นำนโยบายและแผน ของมหาวิทยาลัยไปสู่การ ปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ	๒.๑ การถ่ายทอดแผน	๒.๑ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ๒.๒ คณะ สำนัก สถาบัน		๒.๑.๑ ต้องการให้นำนโยบาย ของผู้บริหารถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติในระดับหน่วยงาน ๒.๑.๒ ต้องการให้ถ่ายทอด ความรู้และคำสั่งเชิงนโยบายให้ สามารถดำเนินการได้อย่างเป็น รูปธรรม	๒.๑.๑ ระดับความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผน	
๓. ติดตามและประเมินผล การดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยและวิจัย สถาบันเพื่อเสนอแนว ทางการปรับปรุงและ พัฒนาการปฏิบัติงาน	๓.๑ การติดตาม ประเมินผลแผน	๓.๑ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ๓.๒ คณะ สำนัก สถาบัน		๓.๑.๑ ความสะดวกในการ กรอกข้อมูล/ การให้ข้อมูล ป้อนกลับการปฏิบัติตามแผน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	
	๓.๒ การวิจัยสถาบัน			๓.๒.๑ งานวิจัยสถาบันที่ นำไปใช้ประโยชน์ได้	การนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	
๔. พัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร ของมหาวิทยาลัย	๔.๑ การจัดทำ คลังข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหาร	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย		๔.๑ ต้องการให้จัดทำข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเพื่อ นำไปใช้ประโยชน์ในการ ดำเนินงาน	ยังไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด	

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
สำนักงานประกันคุณภาพ ด้านการประกันคุณภาพ	๑. ด้านการควบคุม ตรวจสอบ และประเมิน คุณภาพการศึกษา ภายในและภายนอก	๑.๑ คณะวิชา สำนัก สถาบัน	๑.๑ มหาวิทยาลัย ๑.๒ สกอ. ๑.๓ สมศ.	๑.๑ ความชัดเจนการประกัน คุณภาพ (ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมิน) ๑.๒ คำแนะนำ/คำปรึกษาการ ประกันคุณภาพ ๑.๓ การประเมินฯมีมาตรฐาน เดียวกัน ๑.๔ หน่วยงานภายในมก.มี คุณภาพดีขึ้น	๑.๑ ระดับความเข้าใจของ หน่วยงานต่อการประกัน คุณภาพ ๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับ ประเมินต่อการประเมิน ๑.๓ ผลการประเมินของส่วน งานต่างๆดีขึ้น	๑.๑ รับนโยบาย/ทบทวน ออกแบบแนวทางการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ ๑.๒ ชี้แจง/ให้ความรู้ (อบรม+ทำคู่มือต่างๆ) (ทั่วไป ผู้ประเมิน ที่ปรึกษา) ๑.๓ ประเมินคุณภาพ หน่วยงาน ๑.๔ ติดตามพัฒนาการ
	๒. บริการสารสนเทศ ด้านประกันคุณภาพ	๒.๑ ผู้บริหาร ๒.๒ คณะวิชา สำนัก สถาบันที่มีการจัด Ranking		๒.๑ มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ทันเวลา ตรง ประเด็น เป็นมาตรฐาน ๒.๒ มีข้อมูลสำหรับเทียบเคียง ภายในมก. ๒.๓ มีข้อมูลสำหรับRanking	๒.๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ฐานข้อมูล ๒.๒ จำนวนข้อร้องเรียนจาก ข้อผิดพลาดของข้อมูล	๒.๑ การรายงานข้อมูลใน ฐานข้อมูล QAIS ๒.๒ การพัฒนาระบบ ฐานข้อมูล QAIS ๒.๓ การรายงานข้อมูล ของฐานข้อมูลQAIS
	๓. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารด้านประกัน คุณภาพ	๓.๑ ผู้บริหาร ๓.๒ คณาจารย์ ๓.๓ บุคลากร มหาวิทยาลัย		๓.๑ ข้อมูลมีประโยชน์ในการ ประกันคุณภาพ ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง ๓.๒ ทัวถถึง / เข้าถึงง่าย ๓.๓ เข้าใจง่าย	๓.๑ ความพึงพอใจต่อ จดหมายข่าวประจำเดือน ๓.๒ ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ๓.๓ ไม่มีข้อร้องเรียนการรับ ข่าวสาร	๓.๑ จัดทำจดหมายข่าว ประจำเดือน ๓.๒ web site www.qa.ku.ac.th ๓.๓ การแจ้งเวียนเอกสาร ต่างๆทางไลน์ บันทึทัก อีแมล์
	๔. การสังเคราะห์ผล การประเมินเพื่อเป็น ข้อมูลสำหรับการบริหาร	๔.๑ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ๔.๒ ผู้บริหารส่วนงาน		๔.๑ นิสิต ๔.๒ ประชาชน	๔.๑ มีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ครบถ้วน ๔.๒ มีข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงส่วนงานและมก.	๔.๑ รายงานผลการวิเคราะห์ ส่งผู้บริหารภายใน ๒ เดือน ๔.๒ จำนวนข้อมูลที่ได้การ พัฒนาปรับปรุง

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
	๕. บริการให้ความรู้ด้าน การบริหารจัดการ คุณภาพ	๕.๑ ผู้บริหาร ๕.๒ บุคลากรที่ทำงาน ประกันคุณภาพ ๕.๓ บุคลากรทั่วไป	๕.๑ คณะวิชา สำนัก สถาบัน	๕.๑ มีหลายช่องทางรับความรู้ ประชุม/อบรม/สัมมนา/ เอกสาร/กิจกรรมKM/การศึกษา ดูงาน ๕.๒ เรียนรู้เครื่องมือและการนำ ความรู้ไปใช้ได้จริง	๕.๑ ความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ๕.๒ ส่วนงานมีผลการประเมิน ดีขึ้น ๕.๓ ส่วนงานมีผลการ ดำเนินงานตามเป้าหมายและ มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	๕.๑ ค้นคว้าข้อมูลและ เครื่องมือเพื่อการบริหาร คุณภาพ ๕.๒ จัดกิจกรรมให้ความรู้ ด้านการบริหารคุณภาพใน รูปแบบต่างๆ เช่น การ ประชุม/อบรม/สัมมนา/ เอกสาร/กิจกรรมKM/ การศึกษาดูงาน
<b>๔. ด้านบริหารจัดการงานสารบรรณ และงานกฎหมาย</b>						
กองกลาง กองกลางสนับสนุนการ บริหารจัดการและ. ประสานภารกิจกับทุก หน่วยงาน	๑. บริการด้านสาร บรรณกลางของ มหาวิทยาลัย	๑.๑ คณะ สำนัก สถาบัน ๑.๒ หน่วยงานภายนอก ๑.๓ นิสิต ๑.๔ บุคลากร มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	การให้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	๑. ร้อยละของการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ๒. มีการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนปีละ ๒ ครั้ง (๖ เดือน และ ๑๒ เดือน)	
	๒. ด้านการประชุม ผู้บริหาร และเลขานุการ ผู้บริหาร	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย				
	๓. ด้านการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข่าวสารของ มหาวิทยาลัย	<u>ระบุผู้รับบริการ</u>				
	๔. ประสานภารกิจด้าน งานพิธีการประจำปีของ มหาวิทยาลัย	<u>ระบุผู้รับบริการ</u>				

พันธกิจ	บริการ/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด	ระบบงาน/ กระบวนการ
สำนักงานกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ ดูแลรับผิดชอบงานด้าน ต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่างๆ งานที่เกี่ยวกับคดีความ ของมหาวิทยาลัย ทั้งในคดี แพ่ง อาญา ล้มละลาย ปกครอง และทรัพย์สิน ทางปัญญา งานด้านบังคับ คดี หลังจากศาลมีคำ พิพากษา งานด้านนิติ กรรมสัญญา งานด้านวินัย และการรักษาวินัย บุคลากรของมหาวิทยาลัย	๑. งานยกร่างกฎหมาย จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง	๑. คณะ สำนัก สถาบัน ๒. มหาวิทยาลัย	๑. มหาวิทยาลัย	ความโปร่งใส/การมีส่วนร่วมของ บุคลากร/ความชัดเจนของ ระเบียบคำสั่งและข้อกำหนด (ภาษาที่สื่อสารเข้าใจง่าย)/ความ ถูกต้อง	๑. จำนวนข้อร้องเรียน เกี่ยวกับคำสั่ง ประกาศ ๒. ระดับความสำเร็จของการ จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง (ร้อยละ ๑๐๐)	
	๒. ตรวจสอบนิติกรรม สัญญา และให้ คำปรึกษา	คู่สัญญา		คุณภาพ (ความถูกต้อง)/ ความสะดวกรวดเร็ว/ การรักษาผลประโยชน์ของ มก.	- <u>ขาดตัวชี้วัดด้านคุณภาพ</u> - <u>ตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับ</u> <u>ความต้องการ</u>	
	๓. คดีความ			- <u>ขาดข้อมูลความต้องการ/</u> <u>ความคาดหวังของ</u> <u>ผู้รับบริการ</u>	- <u>ขาดตัวชี้วัด</u>	

**ส่วนที่ ๓**  
**รายงานผลการประเมิน**  
**โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)**

---

**๑. วิธีการประเมิน**

**๑.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ โดยแบบประเมินประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบประเมิน ในส่วนของความพึงพอใจ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**๑.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายคะแนนในข้อมูลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

**ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ**

- ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากที่สุด
- ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมาก
- ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับปานกลาง
- ๑.๘๐-๒.๖๐ หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อย
- ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อยที่สุด

**๑.๓ เกณฑ์การประเมิน**

- ๑.๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมายที่กำหนด
- ๑.๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ๑.๓.๓ สำนักงานอธิการบดีสามารถจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

**๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการจัดโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๒ กลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ โดยมีผู้สนใจส่งรายชื่อเข้าร่วมโครงการ จำนวน ๔๙ คน มีผู้เข้าร่วมโครงการได้จริง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔ ของกลุ่มเป้าหมาย และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘ ของผู้ตอบรับเข้าร่วมโครงการ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ มีการประเมินผลการจัดโครงการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินผล จำนวน ๒๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒ ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด

## ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลการประเมิน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำ รายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน (ร้อยละ ๖๘.๒) รองลงมา เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุน ข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน (ร้อยละ ๓๑.๘) รายละเอียดปรากฏ ในตารางที่ ๑

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

	(n=๒๒)	
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน</b>		
- เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุนข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน	๗	๓๑.๘
- เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน	๑๕	๖๘.๒

## ๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๓) โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๙) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๗) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๖) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๕) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของเนื้อหา ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๘) รองลงมา ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อการถ่ายทอดเนื้อหา การนำเสนอของวิทยากรที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๔)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๓) รองลงมา พึงพอใจต่อความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๐) และพึงพอใจต่อช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๑)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๑) รองลงมา พึงพอใจต่อการได้รับคำอธิบาย ชี้แจงแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๔)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อ ความเหมาะสมเพียงพอของอาหารว่าง/อาหารกลางวันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๐) รองลงมา พึงพอใจต่อความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๕) และพึงพอใจต่อไฮสปีดที่ศูนย์อุปกรณ์ที่มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๒)

รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๒

**ตารางที่ ๒** ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

(n=๒๒)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ด้านคุณภาพของเนื้อหา</b>						<b>๔.๑๖</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มาก</b>
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗ (๓๑.๘)	๑๑ (๕๐.๐)	๔ (๑๘.๒)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๑๔	๐.๗๑	มาก
๒. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร	๗ (๓๑.๘)	๑๒ (๕๔.๕)	๓ (๑๓.๖)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๑๘	๐.๖๖	มาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ</b>						<b>๔.๐๕</b>	<b>๐.๗๙</b>	<b>มาก</b>
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร	๘ (๓๖.๔)	๑๑ (๕๐.๐)	๓ (๑๓.๖)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๒๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๔. ช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร	๗ (๓๑.๘)	๗ (๓๑.๘)	๗ (๓๑.๘)	๑ (๔.๕)	๐ (๐.๐)	๓.๙๑	๐.๙๒	มาก
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร	๕ (๒๒.๗)	๑๓ (๕๙.๑)	๓ (๑๓.๖)	๑ (๔.๕)	๐ (๐.๐)	๔.๐๐	๐.๗๖	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๔.๒๗</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๗ (๓๑.๘)	๑๑ (๕๐.๐)	๔ (๑๘.๒)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๑๔	๐.๗๑	มาก
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑ (๕๐.๐)	๙ (๔๐.๙)	๒ (๙.๑)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๔๑	๐.๖๗	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๓๙</b>	<b>๐.๖๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร	๑๑ (๕๐.๐)	๑๐ (๔๕.๕)	๑ (๔.๕)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร	๙ (๔๐.๙)	๑๐ (๔๕.๕)	๓ (๑๓.๖)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๒๗	๐.๗๐	มากที่สุด
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม	๙ (๔๐.๙)	๑๑ (๕๐.๐)	๒ (๙.๑)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๓๒	๐.๖๕	มากที่สุด
๑๑. ความเหมาะสม/เพียงพอของอาหารว่าง อาหารกลางวัน	๑๒ (๕๔.๕)	๙ (๔๐.๙)	๑ (๔.๕)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๓</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

เมื่อพิจารณาข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการในรูปแบบของร้อยละ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔ ในรายด้าน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ รองลงมา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๐.๙ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ร้อยละ ๘๖.๔ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ ร้อยละ ๗๗.๓ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๓

**ตารางที่ ๓** ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการรูปแบบของร้อยละ

(n=๑๐๐)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				รวม
	มากขึ้นไป	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านคุณภาพของเนื้อหา</b>	<b>๘๖.๔</b>	<b>๑๓.๖</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๑.๘	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๒. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร	๘๖.๓	๑๓.๖	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ</b>	<b>๗๗.๓</b>	<b>๒๒.๗</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร	๘๖.๔	๑๓.๖	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๔. ช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร	๖๓.๖	๓๑.๘	๔.๕	๐.๐	๑๐๐.๐
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบ การจัด QA สัญจร	๘๑.๘	๑๓.๖	๔.๕	๐.๐	๑๐๐.๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๙๐.๙</b>	<b>๙.๑</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดี จากเจ้าหน้าที่	๘๑.๘	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๙	๙.๑	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๙๕.๕</b>	<b>๔.๕</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร	๙๕.๕	๔.๕	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร	๘๖.๔	๑๓.๖	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม	๙๐.๙	๙.๑	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๑๑. ความเหมาะสม/เพียงพอของอาหารว่างอาหารกลางวัน	๙๕.๕	๔.๕	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๘๖.๔</b>	<b>๑๓.๖</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๐.๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

### ๒.๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากโครงการ QA สัญจร ในครั้งนี้ จำนวน ๘ ความคิดเห็น ดังนี้

๑. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดโครงการ เนื่องจากมีข้อมูลที่ต้องพิจารณาจากหน่วยงานทั้ง ๑๔ หน่วยงานจำนวนมาก จำนวน ๔ ความเห็น
๒. ควรวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ในระดับสำนักงานอธิการบดีด้วยเพื่อเห็นความชัดเจนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๒ ความเห็น
๓. มีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมโครงการค่อนข้างน้อย จำนวน ๑ ความเห็น
๔. เสนอหัวข้ออบรมเรื่องการเขียนระบบงาน/กระบวนการ ในภาพรวมของหน่วยงานและการวิเคราะห์สังเคราะห์กระบวนการเพื่อนำสู่การปรับปรุงพัฒนางานให้บริการ จำนวน ๑ ความเห็น

### ๓. สรุปผลการประเมินโครงการ

๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔ ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๐ เนื่องจากได้มีการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การในบางหน่วยงานไปแล้วตั้งแต่การจัดโครงการ ครั้งที่ ๑ ทำให้หน่วยงานจัดส่งบุคลากรน้อยลง เป็นผลให้จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๖.๔ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓ การประเมินผลเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น สำนักงานอธิการบดีจะประเมินผลภายหลังได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยเปรียบเทียบพัฒนาการจากผลการประเมินจากปีการศึกษา ๒๕๕๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบประเมิน

แบบประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๒  
วันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ เวลา ๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
- เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุนข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน
- เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละหัวข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร					
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดโครงการ/</b>					
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร					
๔. ช่วงเวลาระยะเวลาในการจัด/ QA สัญจร					
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร					
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร					
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม					
๑๑. ความเหมาะสมเพียงพอของอาหารว่าง/ อาหารกลางวัน					

**ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/**

(การจัดโครงการในครั้งนี้, การจัดโครงการในครั้งต่อไป หรือหัวข้อที่ต้องการให้จัดโครงการ)

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรม

ลงทะเบียน



ผู้เข้าร่วมประชุม



วิทยากร



๒๕๕๗

**IDKU**

**อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

**สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี**

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาคารสารนิเทศ 50 ปี ชั้น G โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๙๔๒-๘๘๕๖

[www.psdb.ku.ac.th](http://www.psdb.ku.ac.th)