



คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน  
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
MAEJO : UNIVERSITY OF LIFE

## คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 หมวด 3 ที่ว่าให้มหาวิทยาลัยมีการประเมินส่วนงาน ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มีกระบวนการวางแผน กำหนดแนวทาง และติดตามผลการดำเนินการ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานและผลลัพธ์จากผู้รับบริการ

คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนฉบับนี้ จะใช้ในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อช่วยให้ส่วนงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ ทั้งนี้ การดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน จะยังคงมุ่งพัฒนาระบบและกลไก รวมถึงการปรับปรุงหลักเกณฑ์และการประเมินผลให้มีความเหมาะสมตามบริบทของส่วนงานให้มากที่สุด มีความทันสมัยต่อสถานการณ์และรองรับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2563	2
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	2
5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน	3
<b>บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน</b>	4
2.1 โครงร่างองค์กร	4
2.2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ	9
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	12
ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลลัพธ์ของเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง	14
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	17
<b>ภาคผนวก</b>	
ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	19

## บทที่ 1 บทนำ

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัยมีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน เพื่อจัดทำแนวทางหลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการประเมิน ซึ่งส่วนงานสนับสนุนประกอบด้วย

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

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

### 2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อให้ส่วนงานทราบสถานการณ์ของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย หรือการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน
- 3) เพื่อให้ส่วนงานทราบถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

### 3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2563

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นแนวทางสำหรับการประเมิน โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงานสนับสนุน โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์จากระบวนการทำงานและ ผู้รับบริการ

### 4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

#### 4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

#### 4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และกรรมการและเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

#### 4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2563
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินภายใน 7 วันก่อนการตรวจประเมินฯ

#### 4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวบ่งชี้ ตลอดจนสรุปให้เห็นภาพรวมของส่วนงาน จุดเน้นของส่วนงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในผลลัพธ์ของผลผลิตต่าง ๆ ตามพันธกิจของส่วนงาน ทั้งนี้ การรายงานการตรวจประเมินให้แล้วเสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

## 5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน

ในการประกันและการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

### 5.1 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพของส่วนงาน มีดังนี้

1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile; OP) เป็นบริบทของส่วนงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน เพื่อเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลลัพธ์ของภาระงานประจำและการดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วยผลการประเมินผลลัพธ์ 4 ด้าน ดังนี้
  - 1) ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ
  - 2) ผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
  - 3) ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง
  - 4) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

### 5.2 การกำหนดตัวบ่งชี้

การกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ 2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ และ 3) ตัวบ่งชี้เชิงเวลา

#### ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

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

72.364	เป็น	72.36
3.955	เป็น	3.96

## บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน

### 2.1. โครงร่างองค์กร

#### ความสำคัญของโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมิน โครงร่างองค์กรมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

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

#### บทบาท : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่

#### P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของส่วนงานคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของส่วนงาน และความสัมพันธ์หลักกับผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

##### (1) บริการ

ส่วนงานมีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละบริการต่อความสำเร็จของส่วนงานคืออะไร ส่วนงานใช้วิธีการอย่างไรในการจัดบริการ

##### (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของส่วนงานที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของส่วนงานคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของส่วนงาน

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้ส่วนงานบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน บุคลากรและภาระงานของส่วนงานมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับส่วนงานคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของส่วนงาน

### (4) ลินทรัพย์

ส่วนงานมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

### (5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ส่วนงานดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอะไรบ้าง รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียนมาตรฐาน และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านการบริการอะไรบ้าง

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### (1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลส่วนงานมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่กำกับดูแลส่วนงาน ผู้นำระดับสูง มีลักษณะเช่นใด



## (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนงานมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการของส่วนงาน การบริการและการปฏิบัติการต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

## (3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

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

หมายเหตุ :

### P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงสร้างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจหน่วยงาน และการปฏิบัติของหน่วยงานในการตอบทุกคำถามของหน่วยงาน ทั้งนี้ โครงสร้างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะทำให้ส่วนงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

“ผู้รับบริการกลุ่มอื่น” อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่มภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นผู้รับบริการกลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน

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

## P.2 สถานะขององค์กร : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการให้บริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสถาบันและบุคลากรมีอะไรบ้าง

### ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุง โครงการและกระบวนการที่สำคัญ

### หมายเหตุ : สถานการณ์ขององค์กร

สถานการณ์ขององค์กร แสดงถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงาน และแนวทางที่ส่วนงานใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของหัวข้อนี้คือ ช่วยให้ส่วนงานเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนงาน และระบบการทำงานเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

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

### ข้อสังเกต

การรู้จักแข็ง จุดเปราะบาง และโอกาสในการปรับปรุง และการเติบโตของส่วนงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของส่วนงาน ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยทำให้ส่วนงานสามารถกำหนดการให้บริการ กระบวนการทำงาน สมรรถนะ และคุณลักษณะที่แสดงผลการดำเนินการซึ่ง

- เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของส่วนงาน
- สร้างความแตกต่างจากส่วนงานอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อความสามารถในการคงผลการดำเนินงานไว้ อาจรวมถึง การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร การคงอยู่ของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากรที่มีทักษะ การเกษียณของบุคลากร การให้บริการแบบใหม่เพื่อทดแทนบริการแบบเดิม การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ

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

## 2.2. ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้หลัก : จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของส่วนงานสนับสนุนเป็นการประเมินผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการส่วนงานหรือหน่วยงานในสังกัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

### วิธีการเก็บข้อมูล

ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถใช้ QR Code และ/หรือ URL link ในการจัดส่งระบบแบบสอบถามออนไลน์ไปยังผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

### ตัวอย่างระบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในกา...

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ  
ให้บริการ (งานอำนวยความสะดวก/งานบริหารและ  
ธุรการ)

ส่วนนี้ให้ผู้ประเมินตอบคำถามโดยคำนึงถึงประเด็น ดังนี้

- ได้รับความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันเวลาจากกระบวนการ/ขั้นตอน

มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอน  
ในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน \*

1 2 3 4 5

พึงพอใจน้อยที่สุด
○ ○ ○ ● ○
พึงพอใจมากที่สุด

### การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ให้หน่วยงาน(งาน/ฝ่าย) ในสังกัดส่วนงานสนับสนุนทั้ง 5 สำนัก ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง(Sample) ผู้รับบริการ ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม) อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 20 คนต่องาน/ฝ่าย โดยผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างาน/ฝ่าย ผู้อำนวยการกอง และผู้อำนวยการส่วนงาน ให้มีความเหมาะสมตามข้อมูลของผู้ที่มารับบริการจริงในปัจจุบัน นอกจากนี้ หากหน่วยงานใดมีการทำงานเพื่อสนับสนุนคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/ คณะทำงาน สามารถใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดไม่สามารถเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้ ให้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 10% ตามจำนวนประชากรแต่ละประเภท ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

### ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทประชากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเภทประชากร	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย (คน)
นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้	14,894	100
บุคลากรสายวิชาการ	876	90
บุคลากรสายสนับสนุน	1160	92

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล : ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ด้วย Google form โดยใช้ช่องทางในการเข้าสู่ระบบแบบสอบถาม ดังนี้

1) URL link : <https://forms.gle/g2Lqboav8wRH89ke9>

## 2) QR Code



สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

### การรายงานผล

กองพัฒนาคุณภาพจะเป็นผู้รายงานผลประเมินความพึงพอใจจากระบบแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ โดยจะทำการรายงานผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง ทั้งในระดับงาน/ฝ่าย ระดับกอง จนถึงระดับส่วนงาน และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมกับจัดส่งให้กับทุกส่วนงานภายในวันที่ 30 กันยายน 2563 เพื่อให้ส่วนงานนำไปจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ต่อไป

เกณฑ์การประเมิน : ใช้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับส่วนงาน ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยมีวิธีการคำนวณตามลำดับ ดังนี้

- (1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับงาน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับฝ่าย  
รายงานผลด้วยตัวเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงาน/ฝ่าย ที่ได้จากการรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์
- (2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับกอง

วิธีคำนวณ ให้นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับงาน ในข้อ (1) มาคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจงาน}_1 + \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจงาน}_2 + \dots + \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจงานที่}_n}{\text{จำนวนงานภายในกอง}}$$

- (3) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับส่วนงาน

วิธีคำนวณ ให้นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับกองของทุกกอง ในข้อ (2) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับฝ่ายของทุกฝ่าย(ถ้ามี) ในข้อ (1) มาคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกอง}_1 + \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจฝ่าย}_1 + \dots + \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกองหรือฝ่ายที่}_n}{\text{จำนวนกอง} + \text{จำนวนฝ่าย ภายในส่วนงาน}}$$

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้ส่วนงานสามารถปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ด้วยการนำเอาข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยโดยกองเทคโนโลยีดิจิทัลได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงาน/หน่วยงานสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบสารสนเทศได้ นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเฉพาะขึ้น เพื่อใช้ดำเนินงานตามพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงานร่วมด้วย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การรายงานผล :

ส่วนที่ 1 : ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงานการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีในปัจจุบัน

### รายชื่อระบบสารสนเทศที่มีในปัจจุบัน

ลำดับ	ชื่อระบบ
1	ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากรและกิจกรรม
2	ระบบการเงิน (e-Finance)
3	ระบบเอกสารราชการ (e-Document)
4	ระบบออกเลขหนังสือราชการ
5	ระบบ e-Project
6	ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
7	ระบบแบบสอบถามออนไลน์
8	ระบบบริหารจัดการความรู้ (KM blog MJU)
9	ระบบเอกสารอ้างอิง
10	Microsoft teams

วิธีการคำนวณ :

- คำนวณค่าร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน

$$\frac{\text{จำนวนระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน} \times 100}{10}$$

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 4

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน} \times 4}{100}$$

**ส่วนที่ 2 :** ให้ส่วนงาน/หน่วยงานแสดงข้อมูลระบบสารสนเทศเฉพาะหรือเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่หน่วยงานใช้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนพันธกิจ ดังนี้

ลำดับ	ชื่อระบบ	พันธกิจที่สนับสนุน
1	<a href="#">ชื่อระบบหรือเครื่องมือ</a> (Hyperlink อ่างอิง)	
2		
3		
n		

หมายเหตุ : ระบบสารสนเทศเฉพาะ หมายถึง ระบบพื้นฐานของการทำงานต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล (input) มีการประมวลผลข้อมูล (processing) การแสดงรายงานผล (output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล (storage) รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของส่วนงาน/หน่วยงาน

เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ที่ส่วนงานนำมาใช้งานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ เช่น Mobile-application ฯลฯ

### เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนรวมจากการรายงานผลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

ส่วนที่ 1 : คะแนนที่ได้จากการเทียบบัญชีใดรายการของร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน (คะแนนเต็ม 4.00)

ส่วนที่ 2 : ส่วนงาน/หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเฉพาะ (คะแนนเต็ม 1.00)

- มีระบบสารสนเทศเฉพาะ                      คิดเป็น 1.00      คะแนน
- ไม่มีระบบสารสนเทศเฉพาะ                      คิดเป็น 0.00      คะแนน



#### ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ผลลัพธ์ของเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง

##### วิจัยทัศน์และพันธกิจ

เพื่อให้มีระบบบริหารงานวิจัยและงานบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ

##### เป้าหมาย/ผลผลิต/ผลลัพธ์ (OKRs)

##### 1) ร้อยละของงานวิจัยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

##### 1. หาร้อยละของงานวิจัยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนงานวิจัยทุนอุดหนุน ประจำปี 2562 ที่แล้วเสร็จ}}{\text{จำนวนงานวิจัยทุนอุดหนุน ประจำปี 2562 ทั้งหมด}} \times 100$$

##### 2. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{100} \times 5$$

##### 2) ร้อยละของงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

เป้าหมาย : ร้อยละ 2

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

##### 1. หาจำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติของปีงบประมาณ 2563

$$\text{จำนวน} = \text{จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติของปีงบประมาณ 2563} - (\text{ลบ}) \\ \text{จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติของปีงบประมาณ 2562}$$

##### 2. นำจำนวนในข้อ 1. มาหาค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณได้ในข้อ 1}}{\text{จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติของปีงบประมาณ 2562}} \times 100$$

##### 3. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{2} \times 5$$

### 3) ร้อยละของงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

เป้าหมาย : ร้อยละ 1

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

1. หาจำนวนงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ของปีงบประมาณ 2563

$$\text{จำนวน} = \text{จำนวนงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ของปีงบประมาณ 2563} - (\text{ลบ}) \\ \text{จำนวนงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ของปีงบประมาณ 2562}$$

2. นำจำนวนในข้อ 1. มาหาค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณได้ในข้อ 1}}{\text{จำนวนงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ของปีงบประมาณ 2562}} \times 100$$

3. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{1} \times 5$$

### 4) ร้อยละของงานบริการวิชาการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

1. หาร้อยละของของงานบริการวิชาการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนงานบริการวิชาการทุนอุดหนุน ประจำปี 2563 ที่แล้วเสร็จ}}{\text{จำนวนงานบริการวิชาการทุนอุดหนุน ประจำปี 2563 ทั้งหมด}} \times 100$$

2. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{100} \times 5$$

### 5) จำนวนองค์ความรู้ด้านการเกษตรที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

เป้าหมาย : จำนวน 5 องค์ความรู้

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

1. การพิจารณาองค์ความรู้ด้านการเกษตรที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น
  - มีหน่วยงานต่างชาติเข้ามาศึกษาดูงาน หรือเชิญบุคลากรไปถ่ายทอดองค์ความรู้
  - มีหน่วยงานต่างชาตินำองค์ความรู้จากช่องทางอื่น ๆ ไปใช้ประโยชน์ (เช่น จากบทความวารสารและ/หรือสิ่งพิมพ์ และ/หรือสื่อออนไลน์)

#### 2. การคำนวณระดับคะแนน

$$5 \text{ องค์ความรู้} = 5 \text{ คะแนน}$$

$$4 \text{ องค์ความรู้} = 4 \text{ คะแนน}$$

$$3 \text{ องค์ความรู้} = 3 \text{ คะแนน}$$

$$2 \text{ องค์ความรู้} = 2 \text{ คะแนน}$$

$$1 \text{ องค์ความรู้} = 1 \text{ คะแนน}$$

### 6) ร้อยละของผู้รับบริการวิชาการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

เป้าหมาย : ร้อยละ 50

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การคิดคำนวณ :

#### 1. หาร้อยละของผู้รับบริการวิชาการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการวิชาการที่นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์}}{\text{จำนวนผู้รับบริการวิชาการที่เข้ารับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ทั้งหมด}} \times 100$$

2. นำร้อยละในข้อ 1. มาเทียบบัญญัติไตรยางค์ เพื่อแสดงผลเป็นค่าคะแนน โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 0.00 – 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ร้อยละ}}{50} \times 5$$

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2563

การรายงานผล :

##### ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

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

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

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

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

## ส่วนที่ 2 การรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

<b>การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล</b>
.....
.....
<b>ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล</b>
.....
.....
<b>แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา</b>
.....
.....

เกณฑ์การประเมิน : ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

กำหนดให้เป็นร้อยละ 100 = คะแนนเต็ม 5

## ภาคผนวก

## ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ลำดับ	ตัวบ่งชี้/ประเด็นในตัวบ่งชี้	คะแนน ประเมิน ตนเอง
1	ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ	
2	ผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	
2.1	ร้อยละของระบบสารสนเทศที่ส่วนงาน/หน่วยงานมีการใช้งาน	
2.2	ระบบสารสนเทศเฉพาะที่ส่วนงาน/หน่วยงานใช้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนพันธกิจ	
3	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง	
1)	ร้อยละของงานวิจัยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	
2)	ร้อยละของงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	
3)	ร้อยละของงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	
4)	ร้อยละของงานบริการวิชาการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	
5)	จำนวนองค์ความรู้ด้านการเกษตรที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ	
6)	ร้อยละของผู้รับบริการวิชาการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์	
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	
<b>ผลการประเมินของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร</b>		