

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

The Office of Agricultural Research and Extension

คู่มือ

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	1
3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564	2
4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	2
5. แนวทางการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน	3
บทที่ 2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน	4
2.1 โครงร่างองค์กร	4
2.2 ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน	9
ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model	9
ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	12
ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	13
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	19
แนวทางการสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน	21
ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	22

บทที่ 1 บทนำ

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

ตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 มาตรา 49 ให้มหาวิทยาลัย มีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย

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

ทั้งนี้ ส่วนงานสนับสนุนได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแนวทาง หลักเกณฑ์ และคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้ส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใช้ดำเนินการ ประเมิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ส่วนงานนั้นสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย แม่โจ้ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดว่า เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- 2) เพื่อให้ส่วนงานทราบสถานะภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ ไปสู่เป้าหมาย หรือการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน
- 3) เพื่อให้ส่วนงานทราบถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ ดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

3. กรอบแนวคิดของการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ปี 2564

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นแนวทางสำหรับการประเมินโดยมุ่งเน้นการบูรณาการการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนเข้ากับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines

4. กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

4.1 ระยะเวลาการตรวจประเมิน

ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ

4.2 องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน

- 1) คณะกรรมการประเมินฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนงานอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน กรรมการอย่างน้อย 2 คน และเลขานุการ 1 คน
- 2) ประธานและคณะกรรมการประเมินต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารหรือเคยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี ขึ้นไป หรือระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

4.3 รายงานการประเมินตนเอง

- 1) ให้ส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564
- 2) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการประเมินภายใน 7 วันก่อนการตรวจประเมินฯ

4.4 รายงานผลการตรวจประเมิน

มีการนำเสนอจุดแข็งและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของส่วนงานที่รับการประเมิน หรืออาจรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งคะแนนการประเมินทั้งในภาพรวมและแต่ละตัวชี้วัด 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. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย การประเมิน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้
 - 1) ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model
 - 2) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines
 - 3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด
 - 4) ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

5.2 การกำหนดตัวชี้วัด

การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ 2) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และ 3) ตัวชี้วัดเชิงเวลา ดังนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ เช่น การกำหนดความสำเร็จของการดำเนินงาน 5 ระดับ เป็นต้น
2. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เช่น ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ตัวชี้วัดเชิงเวลา เช่น การดำเนินงานแล้วเสร็จภายใน 7 วัน เป็นต้น

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

บทนำ : 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 และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนงาน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากรหรือไม่

- ส่วนงานแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม และประเภทอะไรบ้าง
- ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ส่วนงานบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน บุคลากรและภาระงานของส่วนงานมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับส่วนงานคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของส่วนงาน

(4) สินทรัพย์

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 การบริการและการปฏิบัติการต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ มีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

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

หมายเหตุ :

P.1 ลักษณะองค์กร

การตอบคำถามในโครงร่างองค์กรมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจส่วนงานและการปฏิบัติของส่วนงานในการตอบทุกคำถามของส่วนงาน ทั้งนี้ โครงร่างองค์กรควรให้สัมพันธ์กับบริบทขององค์กร ซึ่งจะทำให้ส่วนงานตอบสนองต่อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของส่วนงาน

“บริการ” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนงานทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

“กลุ่มประเภทของบุคลากร” ส่วนงานอาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมการทำงาน การนำมาซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมสามัคคีในองค์กรหรือปัจจัยอื่น ๆ

“ผู้รับบริการ” รวมถึงผู้ใช้หรือผู้ที่มีความตั้งใจจะมาใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง รวมถึง กลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำบริการไปใช้หรือเป็นผู้บอกค่าใช้จ่ายให้

“ผู้รับบริการกลุ่มอื่น” อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่มภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นผู้รับบริการกลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน

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

P.2 สภาวะขององค์กร : สภาวะการแข่งขันกลยุทธ์ของส่วนงานเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อม ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการให้บริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสถาบันและบุคลากรมีอะไรบ้าง

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญ

หมายเหตุ : สภาวะการณ์ขององค์กร

สภาวะการณ์ขององค์กร แสดงถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของส่วนงาน และแนวทางที่ส่วนงานใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ ช่วยให้ส่วนงานเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของส่วนงาน และระบบการทำงานเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

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

ข้อสังเกต

การรู้จักแข็ง จุดเปราะบาง และโอกาสในการปรับปรุง และการเติบโตของส่วนงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของส่วนงาน ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยทำให้ส่วนงานสามารถกำหนดการให้บริการ กระบวนการทำงาน สมรรถนะ และคุณลักษณะที่แสดงผลการดำเนินการ ซึ่ง

- เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของส่วนงาน
- สร้างความแตกต่างจากส่วนงานอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ส่งผลต่อความสามารถในการคงผลการดำเนินงานไว้ อาจรวมถึง การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร การคงอยู่ของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากร ที่มีทักษะ การเกษียณของบุคลากร การให้บริการแบบใหม่เพื่อทดแทนบริการแบบเดิม

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี
การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ

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

2.2. ตัวชี้วัดในการประเมินส่วนงานสนับสนุน

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กร ตามแนวทาง Service Quality Model หรือ SERVQUAL (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมในการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง และเป็นเทคนิคที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ ตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

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

โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการ (Expected Service) และสิ่งที่ได้หลังรับบริการ (Perceived Service) ด้วยประเด็นคำถามตามมิติการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งวัดเจตคติด้วยมาตราลิเคิร์ท 5 มาตรา และทำการแปลผลด้วยค่าเฉลี่ยของผลประเมิน

วิธีการเก็บข้อมูล

ส่วนงานเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ ส่วนงานสามารถใช้ QR Code และ/หรือ URL link ในการจัดส่งระบบแบบสอบถามออนไลน์ไปยังผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตัวอย่างระบบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1. สถานที่ให้บริการ สะอาด จัดแบ่งเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความคาดหวัง ก่อนรับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งที่ได้หลังรับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ให้ส่วนงานใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดประชากร คือ ผู้รับทุนบริการวิชาการ (กองบริหารงานบริการวิชาการ) ผู้รับทุนวิจัย (กองบริหารงานวิจัย) และบุคลากรภายในสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร (กองบริหารงานสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร)

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล : ตั้งแต่ วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – 30 กันยายน 2564

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ระบบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ด้วย Google form โดยใช้ช่องทางการเข้าสู่ระบบแบบสอบถาม ดังนี้

1) กองบริหารงานสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

- URL link : <https://forms.gle/QfHw1WMcNEFrUSux8>

- QR Code



2) กองบริหารงานวิจัย

- URL link : <https://forms.gle/MbUhOUKbnJLV2cw8>

- QR Code



2) กองบริหารงานบริการวิชาการ

- URL link : <https://forms.gle/oqKbFbhfK7SEGH26>

- QR Code



การรายงานผล

ส่วนงานจะเป็นผู้รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้คะแนนค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ (Perceived Service) ด้วยตัวเลขทศนิยม 2 ตำแหน่งในทุกประเด็นคำถาม และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

การคิดค่าคะแนน : ใช้คะแนนค่าเฉลี่ยของผลประเมินคุณภาพการให้บริการของ 1) กองบริหารงานสำนักวิจัยฯ 2) กองบริหารงานวิจัย และ 3) กองบริหารงานบริการวิชาการ ด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง

สูตรคำนวณ :

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยฯ =

$$\frac{\text{ผลประเมินของกองบริหารงานสำนักวิจัย} + \text{กองบริหารงานวิจัย} + \text{กองบริหารงานบริการวิชาการ}}{3}$$

3

ตัวชี้วัดที่ 2 : ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

ส่วนงานมีการรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ ตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ทุกปี การศึกษา ดังนั้น เพื่อให้เกิดการบูรณาการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ จึงได้นำผล ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย มาใช้ในการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ด้วย

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines มีดังนี้

Criteria	รายละเอียด Criteria
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนด หรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนด หรือทบทวนทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตาม วิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการ ให้ตอบสนองทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการ ปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ(ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ) และ กระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ
C.8.6	กระบวนการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและ การดำเนินพันธกิจ(การวิจัยและบริการวิชาการ) ของมหาวิทยาลัย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2563

การรายงานผล : ใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินของทุก Criteria จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563

การคิดค่าคะแนน :

ผลการดำเนินงานของสำนักวิจัยฯ = คะแนนประเมินฯ C.3.1 + C.3.2 + C.4.1 + C.4.2 + C.8.4 + C.8.6

6

ตัวชี้วัดที่ 3 : ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

ส่วนงานมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines โดยต้องมีการรายงานกระบวนการดำเนินงานด้วยแนวทาง PDCA ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และวัดผลได้ จึงให้ส่วนงานกำหนดเป้าหมายในทุกกระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน ดังนี้

ตัวชี้วัดของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

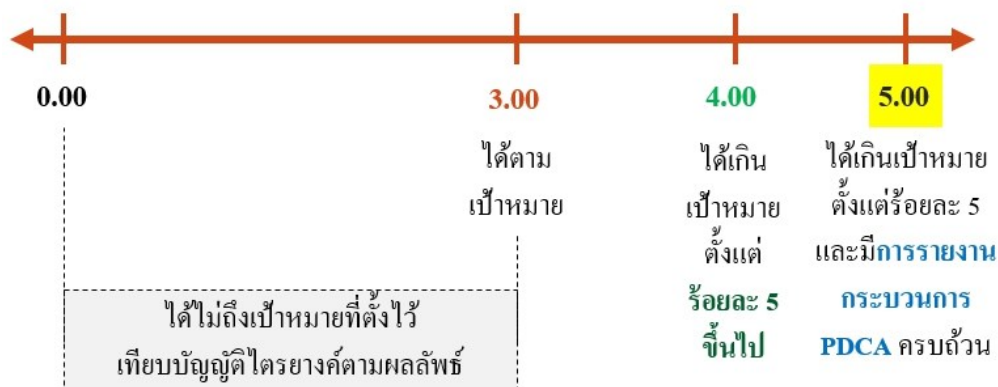
กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำงานและส่งรายงานผลวิจัยให้เสร็จตามกำหนดของแหล่งทุน (สกว.)	1. ร้อยละ 90 ของจำนวนทุนวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่ายและชำระบัญชี(เคลียร์ค่าใช้จ่าย) ให้แล้วเสร็จไม่เกิดการส่งเล่มรายงานผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	2. ร้อยละ 90 ของจำนวนงานวิจัยที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
3. กระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ (ผลลัพธ์และผลกระทบ) ของโครงการวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ 2564)	3. มีการจัดทำระบบกระบวนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์เสร็จสิ้น
4. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้รับทุนบริการวิชาการประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่าย ชำระบัญชี (เคลียร์ค่าใช้จ่าย) และจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ภายในปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2564)	4. ร้อยละ 80 ของจำนวนงานบริการวิชาการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
5. กระบวนการผลักดันให้การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกิด Positive impact ตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้แก่ชุมชนที่รับบริการ	5. ร้อยละ 60 ของจำนวนโครงการบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

การคิดค่าคะแนน

ใช้การประเมินด้วยวิธีการคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณในตัวชี้วัดข้อที่ 1, 2, 4 และ 5 และเชิงคุณภาพในตัวชี้วัดข้อที่ 3 ดังนี้

1) การคิดค่าคะแนนเชิงปริมาณ

แผนภูมิแสดงแนวทางการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด



ตารางแสดงการให้คะแนนตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
3.00	มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
4.00	มีผลการดำเนินงานตั้งแต่ ร้อยละ 5 ขึ้นไป ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
5.00	มีผลการดำเนินงานตั้งแต่ ร้อยละ 5 ขึ้นไป ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

2) การคิดค่าคะแนนเชิงคุณภาพ

ใช้เกณฑ์การประเมินด้วยการให้คะแนนตามระดับความสำเร็จในการดำเนินการ

**กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายในและเป้าหมายตามตัวชี้วัดของสำนักวิจัย
และส่งเสริมวิชาการการเกษตร**

กระบวนการดำเนินงาน :

1. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำงานและส่ง
รายงานผลวิจัยให้เสร็จตามกำหนดของแหล่งทุน (สกว.)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 90 ของจำนวนทุนวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนทุนวิจัยฯ น้อยกว่าร้อยละ 90 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยฯ} \times 3.00}{90}$
3.00	ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยฯ เท่ากับ ร้อยละ 90
4.00	ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยฯ ตั้งแต่ ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการ ดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

2. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่าย
และชำระบัญชี(เคลียร์ค่าใช้จ่าย) ให้แล้วเสร็จไม่เกิดการส่งเล่มรายงานผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เป้าหมาย :

ร้อยละ 90 ของจำนวนงานวิจัยที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนงานวิจัยฯ น้อยกว่าร้อยละ 90 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนงานวิจัยฯ} \times 3.00}{90}$

คะแนน	คำอธิบาย
3.00	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยฯ เท่ากับร้อยละ 90
4.00	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยฯ ตั้งแต่ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยฯ ตั้งแต่ร้อยละ 94.50 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการวิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

3. กระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ (ผลลัพธ์และผลกระทบ) ของโครงการวิจัย ประจำปีของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

เป้าหมาย :

ระดับ 3 มีการจัดทำระบบกระบวนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์เสร็จสิ้น

การคิดค่าคะแนน :

การประเมินเชิงคุณภาพด้วยการให้คะแนนตามระดับความสำเร็จในการดำเนินการ

คะแนน	คำอธิบาย
1.00	มีการประชุมวางแผนกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์
2.00	มีกระบวนการจัดทำระบบกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์
3.00	มีการจัดทำระบบกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์เสร็จสิ้น
4.00	มีการดำเนินการตามระบบกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์
5.00	มีการประเมินและปรับปรุงระบบกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์

กระบวนการดำเนินงาน :

4. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้ได้รับทุนบริการวิชาการประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่าย ชำระบัญชี (เคลียร์ค่าใช้จ่าย) และจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ภายในปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

เป้าหมาย :

ร้อยละ 80 ของจำนวนงานบริการวิชาการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ น้อยกว่าร้อยละ 80 ให้ใช้วิธีการเทียบ บัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ เท่ากับร้อยละ 80.00
4.00	ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ ตั้งแต่ร้อยละ 84.00 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ ตั้งแต่ร้อยละ 84.00 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

กระบวนการดำเนินงาน :

5. กระบวนการผลักดันให้การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกิด Positive impact ตาม
เป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้แก่ชุมชนที่รับบริการ

เป้าหมาย :

ร้อยละ 60 ของจำนวนโครงการบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

การคิดค่าคะแนน :

คะแนน	คำอธิบาย
0.00 – 2.99	หากร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการ น้อยกว่าร้อยละ 60 ให้ใช้วิธีการ เทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้ $\text{ค่าคะแนน} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการ} \times 3.00}{80}$
3.00	ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการ เท่ากับร้อยละ 60.00
4.00	ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการ ตั้งแต่ร้อยละ 63.00 ขึ้นไป
5.00	ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการ ตั้งแต่ร้อยละ 63.00 ขึ้นไป และมีการรายงานกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลกระบวนการ และมีการ วิเคราะห์กระบวนการ/ผลการประเมิน โดยนำไปใช้วางแผนหรือปรับปรุงการ ดำเนินงานในครั้งถัดไปอย่างเป็นระบบ

การรายงานผล : รายงานกระบวนการดำเนินงาน พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานในการได้มาซึ่งผลการประเมินตามเป้าหมายที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินกระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายในและเป้าหมายที่กำหนด

การคิดค่าคะแนน :

$$\text{ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 3} = \frac{\text{คะแนนประเมินฯ ตัวชี้วัดที่ 1 + 2 + 3 + 4 + 5}}{5}$$

ตัวชี้วัดที่ 4 : ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

เพื่อแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2564

การรายงานผล :

ส่วนที่ 1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ให้ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

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

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.....

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

เกณฑ์การประเมิน : ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการปฏิบัติการประจำปี

กำหนดให้เป็นร้อยละ 100 = คะแนนเต็ม 5

แนวทางการสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน

การวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วย การคิดคะแนนตามค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด และการแปลผลคะแนน ดังนี้

การคิดค่าคะแนนตามค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด

กำหนดค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	ร้อยละ 30
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	ร้อยละ 25
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	ร้อยละ 25
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 20
	ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน	ร้อยละ 100

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} &= (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 1} \times 0.30) + (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 2} \times 0.25) \\ &\quad + (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 3} \times 0.25) + (\text{คะแนนตัวชี้วัดที่ 4} \times 0.20) \end{aligned}$$

ตัวอย่างการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} &= (3.76 \times 0.30) + (3.20 \times 0.25) + (3.25 \times 0.25) + (4.25 \times 0.20) \\ &= 1.128 + 0.80 + 0.8125 + 0.85 \\ &= 3.5905* \end{aligned}$$

*ค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม

$$\text{ผลประเมินในภาพรวมของส่วนงาน} = 3.59 \text{ คะแนน}$$

การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	การแปลผล
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ตารางรายงานผลการประเมินตนเองของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน SERVQUAL ทุก หน่วยงานในสังกัด
1.1	กองบริหารงานสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	
1.2	กองบริหารงานวิจัย	
1.3	กองบริหารงานบริการวิชาการ	
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุก Criteria ที่ ส่วนงานรับผิดชอบ
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย	
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย	
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการให้ตอบสนองทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง	
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ(ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ) และกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	
C.8.6	กระบวนการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหาร และการดำเนินพันธกิจ(การวิจัยและบริการวิชาการ) ของมหาวิทยาลัย	
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	ค่าเฉลี่ยของ ผลประเมิน ทุกเป้าหมายที่ ส่วนงานกำหนด
3.1	ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทำงานและส่งรายงานผลวิจัยให้เสร็จตามกำหนดของแหล่งทุน (สกว.)	

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
3.2	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่ายและชำระบัญชี(เคลียร์ค่าใช้จ่าย) ให้แล้วเสร็จไม่เกิดการส่งเล่มรายงานผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	
3.3	มีการจัดทำกระบวนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการวิจัยเสร็จสิ้น	
3.4	ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทำการเบิกจ่าย ชำระบัญชี (เคลียร์ค่าใช้จ่าย) และจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ภายในปีงบประมาณ	
3.5	ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ที่เกิด Positive impact ตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้แก่ชุมชนที่รับบริการ	
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	
ผลการประเมินของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร		