

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ส่วนงาน/หน่วยงาน : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ลงวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ อินทสิงห์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ พองเพชร | กรรมการ |
| 4. นายอัครเทพ คันชิง | เลขานุการ |

วันที่ทำการประเมิน

วันที่ 9 ธันวาคม 2568

สถานที่ทำการประเมิน

ห้องประชุม 304 ชั้น 3 อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการประเมินด้วยเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน/หน่วยงาน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

| Summary of Criteria Items | Total Points Possible | Percentage Score 0–100% | Score (A x B) |
|---|--------------------------|----------------------------|------------------|
| | Column A | Column B | Column C |
| ตัวชี้วัด 1 กลยุทธ์ (Process) | | | |
| 1.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 45 | 20% | 9.00 |
| 1.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 45 | 15% | 6.75 |
| Category Total | 90 | | 15.75 |
| ตัวชี้วัด 2 ลูกค้ำ (Process) | | | |
| 2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ | 40 | 15% | 6.00 |
| 2.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ | 45 | 15% | 6.75 |
| Category Total | 85 | | 12.75 |
| ตัวชี้วัด 3 การปฏิบัติการ (Process) | | | |
| 3.1 กระบวนการทำงาน | 40 | 15% | 6.00 |
| 3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 45 | 20% | 9.00 |
| Category Total | 85 | | 15.00 |
| SUBTOTAL 1/2/3 | 260 | | 43.50 |
| ตัวชี้วัดที่ 4 ผลลัพธ์ (Results) | | | |
| 4.1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม | 20 | 20% | 4.00 |
| 4.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ | 80 | 20% | 16.00 |
| 4.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน | 40 | 20% | 8.00 |
| SUBTOTAL Cat. 4 | 140 | | 28.00 |
| GRAND TOTAL (D) | 400 | TOTAL SCORE | 71.50 |

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

| โครงสร้างองค์กร | (Strengths) | (Opportunity for Improvement : OFI) |
|--|-------------|---|
| P.1 ลักษณะขององค์กร | | |
| ก(1) บริการที่สำคัญของส่วนงาน | | |
| ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก | | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการเชื่อมโยงความเป็นนานาชาติสู่กลยุทธ์ การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง - ควรเพิ่มเติมคำว่า “ด้านการเกษตรสุภาพะ” เข้าไปในวิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ของสำนัก - ควรกำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ - อาจทบทวนพันธกิจของสำนักให้ถูกต้องและครอบคลุมตามที่ได้รับมอบหมาย - ควรพิจารณาปรับการเขียนสมรรถนะหลักที่สะท้อนความโดดเด่นของสำนัก เช่น การประสานงาน การริเริ่มแผนงาน เป็นต้น |
| ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรพิจารณาทบทวนปัจจัยความผูกพันของบุคลากร |
| ก(4) สินทรัพย์ | | <ul style="list-style-type: none"> - ระบุสินทรัพย์ที่โดดเด่นของสำนัก |
| ก(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ | | |
| ข(1) โครงสร้างองค์กร | | |
| ข(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรจำแนกกลุ่มของผู้รับบริการอีกครั้ง (C1 – C9) ตามลักษณะของผู้มารับบริการแต่ละกลุ่ม |
| ข(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ | | <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้องกับวัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็น |
| P.2 สภาพการณ์ขององค์กร | | |
| ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน | | |
| (1) ตำแหน่งการแข่งขัน | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรพิจารณาจัดอันดับการดำเนินงานของสำนัก เทียบกับคู่แข่งที่คัดเลือกตามการดำเนินงานที่สามารถวิเคราะห์ได้ |

สรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

| โครงสร้างองค์กร | (Strengths) | (Opportunity for Improvement : OFI) |
|--|--|--|
| (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน | | - อาจพิจารณาเชื่อมโยงไปสู่การทบทวนกลยุทธ์ |
| (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ | | - ควรพิจารณาข้อมูลและวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูล เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบจากคู่เทียบที่กำหนด โดยอาจใช้การขอความอนุเคราะห์ การลงนาม MOU หรือฐานข้อมูลกลางจาก สป.อว. ฯลฯ |
| ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ | | <ul style="list-style-type: none"> - อาจใช้ Keyword คำว่า “นิเวศวิจัย” ให้อยู่ในวิสัยทัศน์ - เพิ่มประเด็นการต่อยอดงานวิจัยสู่นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ |
| ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ | มีการใช้ PDCA และเกณฑ์ EdPEx ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน | |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|-----------|---|-----------|--|
| 1 | กลยุทธ์ (Strategy) | | |
| 1.1 | การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) | | |
| ก. | กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process) | | - ควรนำเสนอในลักษณะของแนวทางที่เป็นระบบ อาทิ ตาราง Flow chart หรือวงจร ที่มีการอธิบายร่วมกับการใช้ 5W 1H |
| ข. | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) | | - ควรทบทวนการเขียนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์อีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ |
| 1.2 | การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) | | |
| ก. | การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment) | | - ควรจัดทำแผนปฏิบัติการที่สัมพันธ์กับแผนกลยุทธ์ในแต่ละแผน รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและค่าคาดการณ์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว - ควรจัดทำแผนด้านบุคลากรและแผนทรัพยากรที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ |
| ข. | การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Implementation) | | - เพิ่มการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีเร่งด่วน |
| 2 | ผู้รับบริการ (Customers) | | |
| 2.1 | ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations) | | |
| ก. | การรับฟังผู้รับบริการ (Listening to Customers) | | - ควรนำเสนอแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการ ที่ครอบคลุมและแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการ (C1 – C9) |
| ข. | การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และการจัดการให้บริการ (Customer Segmentation and Service Offerings) | | - ควรระบุวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม - ควรเขียนการนำเสนอแนวทางที่เป็นระบบในแต่ละหัวข้อย่อย |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|-----------|---|-----------|--|
| 2.2 | ความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement) | | |
| ก. | ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience) | | - ควรนำเสนอแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการแยกตามแต่ละกลุ่ม (ทำเป็นตาราง) |
| ข. | การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement) | | - ควรนำเสนอขั้นตอนการค้นหา (การแบ่งกลุ่ม สร้างเครื่องมือ เก็บรวบรวม วิเคราะห์ ดีความ นำเสนอ) ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม - นำตารางที่ 2.4 ไปประมวลเข้ากับขั้นตอนการค้นหา |
| 3 | ระบบปฏิบัติการ (Operations) | | |
| 3.1 | กระบวนการทำงาน (Work process) | | |
| ก. | การออกแบบการบริการ และกระบวนการ (Service and Process Design) | | - ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของบริการควรใช้ VOC เป็นส่วนหนึ่งของที่มาในการจัดทำข้อกำหนด - การออกแบบบริการ การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ควรเขียนเป็นแนวทางที่เป็นระบบ (อาจใช้เทคนิคในการออกแบบบางเทคนิคได้) |
| ข. | การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implement) | | - ควรนำเสนอการใช้ SIPOC ให้ชัดเจนและเป็นขั้นตอนที่เป็นระบบ |
| 3.2 | ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) | | |
| ก. | ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติการ | | - ควรพิจารณาเพิ่มการใช้เครื่องมือหรือเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน |
| ข. | การจัดการเครือข่ายอุปทาน | | - ควรจัดทำ Flow chart ของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เป็นระบบ |

| ตัวชี้วัด | | Strengths | Opportunity for Improvement : OFI |
|-----------|--|-----------|---|
| ค. | ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการบริหารความเสี่ยง | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรนำเสนอในแต่ละประเด็นในรูปแบบของตารางที่สะท้อนถึงแนวทางที่เป็นระบบ (5W 1H มีขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบ มี Timeline มีรายละเอียดที่ชัดเจน) - ควรนำเสนอกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุมและชัดเจน |
| 4 | ผลลัพธ์ | | |
| 4.1 | ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและดำเนินนวัตกรรม | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรนำเสนอผลลัพธ์อิงตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งนวัตกรรมที่เกิดจาก SOp, Performance review, KM หรือ VOC |
| 4.2 | ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรนำเสนอความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการครบทุกกลุ่ม |
| 4.3 | ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน | | <ul style="list-style-type: none"> - ควรนำเสนอผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตาม 6.1 กระบวนการทำงาน |

ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1. ควรนำเสนอในแต่ละหัวข้อที่สะท้อนถึงแนวทางที่เป็นระบบและแทรกผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามสมควร
2. ควรตรวจสอบรูปแบบการเขียนเล่มรายงานตามเกณฑ์ที่ สป.อว. กำหนด