

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน  
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ   | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ | กรรมการ       |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท สิทธิ       | กรรมการ       |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ  | กรรมการ       |
| 5. นายอัครเทพ คั่นชิง                     | เลขานุการ     |

วันที่ประเมิน : วันพฤหัสบดีที่ 9 ธันวาคม 2564

สถานที่ประเมิน : ห้องประชุม 304 ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา

## 1. ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		ผลประเมิน	การแปลผล
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	4.15	ดี
1.1	กองบริหารงานสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	3.91	ดี
1.2	กองบริหารงานวิจัย	4.20	ดี
1.3	กองบริหารงานบริการวิชาการ	4.22	ดี
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	2.02	ปรับปรุง
C.3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย	3.00	พอใช้
C.3.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการวิจัย และกระบวนการวิจัยให้ตอบสนองทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทางการวิจัย	3.00	พอใช้
C.4.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพัฒนาผู้เรียนของมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ ปณิธาน และ/หรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	3.00	พอใช้
C.4.2	กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลบริการวิชาการ และกระบวนการบริการวิชาการให้ตอบสนองทิศทางการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงกระบวนการหรือปรับทิศทาง	3.00	พอใช้
C.8.4	กระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจ(ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ) และกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	2.00	ปรับปรุง
C.8.6	กระบวนการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจ(การวิจัยและบริการวิชาการ) ของมหาวิทยาลัย	3.00	พอใช้
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	4.80	ดีมาก
3.1	ร้อยละของจำนวนทุนวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทำงานและส่งรายงานผลวิจัยให้เสร็จตามกำหนดของแหล่งทุน (สกว.)	5.00	ดีมาก
3.2	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่ายและชำระบัญชี(เคลียร์ค่าใช้จ่าย) ให้แล้วเสร็จไม่เกิดการส่งเล่มรายงานผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	5.00	ดีมาก
3.3	มีการจัดทำกระบวนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการวิจัยเสร็จสิ้น	4.00	ดี
3.4	ร้อยละของจำนวนงานบริการวิชาการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทำการเบิกจ่าย ชำระบัญชี (เคลียร์ค่าใช้จ่าย) และจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ภายในปีงบประมาณ	5.00	ดีมาก
3.5	ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 ที่เกิด Positive impact ตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้แก่ชุมชนที่รับบริการ	5.00	ดีมาก
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.25	ดี

## 2. ผลการประเมินคะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลคะแนน	ถ่วงน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	30.00	4.15	124.50
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	25.00	2.02	50.50
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	25.00	4.80	120.00
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	20.00	4.25	85.00
	<b>ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก</b>	<b>100.00</b>		<b>380.00</b>
<b>สรุปผลการประเมิน (ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก / 100)</b>				<b>3.80</b>
<b>แปลผลคะแนน</b>				<b>ระดับดี</b>

## 3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

### 3.0) โครงร่างองค์กร

- (1) ระบุ Product/Service ที่ชัดเจน ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของส่วนงาน เพื่อให้สามารถกำหนด Stakeholder ที่ถูกต้องและสัมพันธ์กับการให้บริการหลักของส่วนงาน
- (2) ทบทวน Vision Mission และแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของส่วนงานและมหาวิทยาลัย ตามทิศทางของมหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ ม. กลุ่มที่ 2 และนานาชาติ เช่น
  - การหาทุนวิจัยจากต่างประเทศ
  - การผลักดันให้นักวิจัยได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ
  - การพัฒนาอาจารย์และนักวิจัยในการทำวิจัยและขอรับทุนวิจัย
  - หาแหล่งทุน (PPP) ภาคเอกชน/ภาคอุตสาหกรรมของประเทศ เพื่อให้อาจารย์/นักวิจัย คิดค้นงานวิจัยที่ตอบสนองต่อสังคม
  - ผลักดันงานวิจัยและงานบริการวิชาการให้บูรณาการกับการผลิตบัณฑิตและการเรียนการสอน เช่น การกำหนดเป็น TOR ด้านผลลัพธ์ในโครงการวิจัย/บริการวิชาการ
- (3) ผลักดันกลยุทธ์**การบริหารจัดการภายในที่ยังไม่บรรลุจากปีที่ผ่านมา**อย่างต่อเนื่อง
- (4) สนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยบรรจุเป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนพัฒนาบุคลากรของส่วนงาน และพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรให้สอดคล้องกับการพัฒนาของส่วนงาน
- (5) มีการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน work process เพื่อให้กระบวนการการทำงานถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

### 3.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

#### (1) ข้อเสนอแนะต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบประเมิน

- ระบุ Product/Service ที่สำคัญของส่วนงาน เพื่อให้ทราบ Key Stakeholder ที่ครบถ้วน
- ระบุ Key Stakeholder ให้ครบถ้วนตามการบริการหลักที่ส่วนงานรับผิดชอบ ตาม work process/ work system
- เก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอก

#### (2) ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา/แก้ปัญหา เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

- พิจารณาปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ให้ตรงตาม Stakeholder และการให้บริการหลักแต่ละบริการ
- นำ Feed back ความพึงพอใจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ในระดับคณะ (คณบดี/รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง) เข้ามาพิจารณาเป็นประเด็นที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการ

### 3.2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงานรับผิดชอบ

- ไม่มี

### 3.3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำงานและส่งรายงานผลวิจัยให้เสร็จตามกำหนดของแหล่งทุน (สกสว.)	1. ร้อยละ 90 ของจำนวนทุนวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. กระบวนการกำกับติดตามให้ผู้วิจัยที่รับทุนวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย ทำการเบิกจ่ายและชำระบัญชี (เคลียร์ค่าใช้จ่าย) ให้แล้วเสร็จไม่เกินการส่งเล่มรายงานผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	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

### ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินฯ

(1) กระบวนการทำงานข้อ 1, 2 และ 4 ที่เป็นกระบวนการทำงานประจำ ให้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง หรือ Gap ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และใช้การควบคุมภายใน เพื่อปิด Gap/ลดความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนไม่บรรลุ

(2) กระบวนการทำงานข้อ 3 การติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ (ผลลัพธ์และผลกระทบ) ของ โครงการวิจัยประจำปีของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ 2564)

#### ข้อเสนอแนะคณะกรรมการ

- ออกแบบตัวชี้วัดเชิงปริมาณในการวัดผลลัพธ์และผลกระทบของโครงการวิจัย

#### ข้อสังเกต

- การวัดผลประเมินผลกระทบ เกิดจากโครงการวิจัยหรือเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น การช่วยเหลือจากภาครัฐ
- ออกแบบโครงการ/ชุดโครงการวิจัย เพื่อวัด Impact จากโครงการและกำหนด TOR ในการ ประเมินที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการใช้ผลวิจัย

(3) กระบวนการทำงานข้อ 5 การผลักดันให้การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกิด Positive impact ตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้แก่ชุมชนที่รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะคณะกรรมการ

- ออกแบบตัวชี้วัดเชิงปริมาณในการกำกับติดตามและผลประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ประจำปี 2565
- ให้มีการประเมิน Positive impact การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

### 3.4) ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

- ไม่มี