



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2558

วันพฤหัสบดีที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558 ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2558 (1 สิงหาคม 2558 – 31 กรกฎาคม 2559) ตามข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirements) ของเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ในคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2558 ซึ่งมีกำหนดการประเมินในวันพฤหัสบดีที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการประเมินคุณภาพภายในฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงส่วนงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558

ประธานกรรมการ		(รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา) คณะวิศวกรรมศาสตร์
กรรมการ		(รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทุงษ์โต) คณะศึกษาศาสตร์
กรรมการ		(รองศาสตราจารย์ คณิดา ตั้งคณานุรักษ์) คณะสิ่งแวดล้อม
เลขานุการ		(นายจิรพัฒน์ ธารีสีบ) สำนักงานประกันคุณภาพ

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2559

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	1
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2557	2
สรุปข้อมูลพื้นฐานของส่วนงาน	3
วิธีการประเมินคุณภาพภายใน	3
•	ก
ารวางแผนและการประเมิน	3
•	วิ
ตฤประสงค์การประเมิน	4
•	กำ
หนดการประเมินฯ	4
•	ฐ
ปแบบการประเมินฯ	4
โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile)	5
หมวด 1 การนำองค์การ (ถ้ามี)	Error! Bookmark not defined.
หมวด 2 กลยุทธ์ (ถ้ามี)	Error! Bookmark not defined.
หมวด 3 ลูกค้ำ	6
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	7
หมวด 5 บุคลากร (ถ้ามี)	Error! Bookmark not defined.
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	7
หมวด 7 ผลลัพธ์	8
ภาคผนวก	Error! Bookmark not defined.
•	ภ
าพกิจกรรม	Error! Bookmark not defined.

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สวพ.มก.) จัดตั้งขึ้นตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2521 ลงวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2521 และประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2521 เป็นส่วนราชการระดับคณะ ทำหน้าที่บริการด้านการบริหารจัดการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(มก.) และมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน คือ สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก.เป็นองค์กรหลักที่สร้างความเข้มแข็งด้านงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สู่มหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับภูมิภาค

ในปีการศึกษา 2558 สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับการประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนาในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

จุดเด่น

1. ผู้บริหารและบุคลากรมีความตั้งใจในการพัฒนาการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามพันธกิจ
2. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรทบทวนการกำหนดบริการที่สำคัญขององค์กร รวมถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือให้เหมาะสม
2. ควรทบทวนการวิเคราะห์ระบบงานและกระบวนการให้ครอบคลุมบริการต่างๆ
3. ควรทบทวนการเลือกตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จขององค์กร รวมถึงการกำหนดเป้าหมาย และตัววัดกระบวนการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ
4. ควรทบทวนระบบและกลไกในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2557

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2557 พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับข้อเสนอแนะจำนวน 3 ข้อ ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ สรุปได้ดังนี้

แนวทางการปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน			ข้อสังเกต
	เสร็จสิ้น	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1. สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการหลักอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับมหาวิทยาลัย ในการติดตามความก้าวหน้าของผลงานวิจัย	✓			
2. ตามการแบ่งส่วนราชการ ยกเว้น สำนักงานเลขานุการ ซึ่งถือเป็นงานสนับสนุนงานฝ่ายอื่นๆ อาจต้องกำหนดผลลัพธ์ของงานบริการให้ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งการกำหนดตัววัดความสำเร็จของแต่ละงาน และวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	✓			
3. ด้วยไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนถึงแหล่งรายได้ที่ใช้ในการให้บริการ ทั้งงานพัฒนานักวิจัย การให้แรงกระตุ้นนักวิจัย การไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนอาจเป็นจุดเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงานและอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่ต้องยอมรับว่าในปัจจุบันหน่วยงานมีกลยุทธในการพัฒนางานต่างๆ	✓			

สรุปข้อมูลพื้นฐานของส่วนงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(สวพ.มก.) จัดตั้งขึ้นตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2521 ลงวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2521 และประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2521 เป็นส่วนราชการระดับคณะ ทำหน้าที่บริการด้านการบริหารจัดการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(มก.)

เมื่อแรกเริ่มที่ทบวงมหาวิทยาลัยอนุมัติให้จัดตั้งแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 4 ได้จัดแบ่งสายงานการบริหารออกเป็น 4 สายงาน คือ สายงานวิจัยและประเมินผล สายงานบริการงานวิจัย สายงานประยุกต์งานวิจัย และสายงานสถานีวิจัย ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานมาเป็นลำดับ ถึงปัจจุบัน โดยมีสมรรถนะหลักของหน่วยงาน คือ การบริหารจัดการงานวิจัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายประสานงานวิจัยและประเมินผล
3. ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย
4. ฝ่ายเผยแพร่งานวิจัย
5. ฝ่ายเครื่องมือและวิจัยทางวิทยาศาสตร์

วิธีการประเมินคุณภาพภายใน

●การวางแผนและการประเมิน

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจประเมิน

คณะกรรมการการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจประเมิน

คณะกรรมการการประเมินฯ พบผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. ประธานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการแนะนำทีมผู้บริหาร และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พร้อมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น อันนำไปสู่การหาแนวทางร่วมกันเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของส่วนงาน

3. การดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน

สรุปรายงานผลการประเมินฯ ส่งให้กับผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สำหรับเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan) และส่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ภาพรวม ระดับส่วนงานสนับสนุน

●วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อพิจารณาโครงสร้างองค์การ (OP) ของส่วนงาน
2. เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของระบบงาน/ กระบวนการดำเนินงาน ของส่วนงานเทียบกับพันธกิจ และความต้องการของลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เพื่อพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดภาพรวมขององค์การ/ระบบงาน และตัวชี้วัดในกระบวนการ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา ของส่วนงาน
4. เพื่อติดตามแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan) ของส่วนงาน จากข้อเสนอแนะของการประเมินฯ ในรอบปีที่ผ่านมา

●กำหนดการประเมินฯ

วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

- 08.30 – 09.00 น. ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ เพื่อพิจารณาผลการอ่าน SSR ของกรรมการแต่ละคน พร้อมหารือประเด็นข้อซักถามที่จะสัมภาษณ์/ แลกเปลี่ยนกับผู้บริหารส่วนงาน ณ ห้องประชุมไพลิน ชั้น 3 อาคารสุวภรณวาทกิจ สภานับวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 09.00 – 10.30 น. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด กำแพงแสน กล่าวต้อนรับคณะกรรมการประเมินฯ และแนะนำทีมผู้บริหาร ณ ห้องประชุมทับทิม ชั้น 2 อาคารสุวภรณวาทกิจ สภานับวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประธานกรรมการประเมินฯ แนะนำคณะกรรมการ และชี้แจงวัตถุประสงค์การประเมิน ผู้อำนวยการสภานับวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รายงานผลการดำเนินงานของส่วนงาน ปีการศึกษา 2558
- 10.30 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ซักถาม และแลกเปลี่ยนร่วมกับผู้บริหารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของส่วนงาน
- 13.00 – 16.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนาของส่วนงาน
- 16.00 – 16.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนาของส่วนงานต่อผู้บริหาร และบุคลากร

●รูปแบบการประเมินฯ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีเป้าประสงค์ให้ส่วนงานเห็นประโยชน์ของการนำเกณฑ์ EdPEx มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ของการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงส่วนงาน โดยให้กระบวนการทำงานสอดคล้องกับพันธกิจ ความต้องการของลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถกำกับติดตามผลสำเร็จของการทำงานได้ ดังนั้น จุดเน้นการประเมินฯ ในปีการศึกษา 2558 จึงเกี่ยวกับเสียงของลูกค้า (หัวข้อ 3.1) การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (หัวข้อ 4.1) และกระบวนการทำงาน (หัวข้อ 6.1) ทั้งนี้ การประเมิน จะไม่มีการตัดสินผลคะแนน แต่จะพิจารณาให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อการพัฒนาปรับปรุงเป็นสำคัญ

โครงสร้างองค์การ

(Organizational Profile)

โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมของส่วนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่วนงานเผชิญอยู่ ซึ่งผลการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินฯ สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ตอบได้ ครบ	ตอบได้ บางส่วน	ตอบไม่ได้/ ไม่ถูกต้อง	ข้อเสนอแนะ
P.1 ลักษณะองค์การ				
ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ				
(1) ผลิตภัณฑ์ และบริการ		/		1. ควรทบทวนการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับพันธกิจ 2. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการ
(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจ จุดประสงค์		/		1. ควรกำหนดเป้าประสงค์ของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจน
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร		/		1. ควรตรวจสอบความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้ในการสร้างความผูกพันของบุคลากร 2. ควรวิเคราะห์กลุ่มบุคลากรเพิ่มเติม โดยอาจแบ่งตามกลุ่มอายุ หรือ ตามกลุ่มงาน เพื่อใช้ในการบริหารและพัฒนาบุคลากร
(4) สินทรัพย์		/		1. ควรระบุเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่สำคัญที่ใช้ในห้องปฏิบัติการต่างๆ
(5) ภาระเบี่ยงข้อบังคับ	/			1. ควรจัดกลุ่มของภาระเบี่ยงตามภารกิจ
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ				
(1) โครงสร้างองค์การ	/			
(2) ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		/		1. ควรจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามบริการ และวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการออกแบบกระบวนการให้เหมาะสม
(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ				1. ควรจัดทำ value chain ของแต่ละบริการ เพื่อให้สามารถกำหนดผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่ชัดเจน (กำหนดความเชื่อมโยงของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือให้สอดคล้องกับกระบวนการที่กำหนด)

หัวข้อ	ตอบได้ ครบ	ตอบได้ บางส่วน	ตอบไม่ได้/ ไม่ถูกต้อง	ข้อเสนอแนะ
P.1 ลักษณะองค์การ				
P.2 สภาพการณ์ขององค์การ				
ก. สภาพด้านการแข่งขัน				
(1) ลำดับในการแข่งขัน		/		1. ควรกำหนดประเด็นการแข่งขันให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	/			1. ควรทบทวนประเด็นให้ครอบคลุมตามประเด็นการแข่งขันที่กำหนด
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	/			
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	/			1. ควรทบทวนการวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ		/		1. ควรกำหนดกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงงานในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ฝ่าย และองค์กร

หมวด 3 ลูกค้ำ (หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้ำ)

วิธีการที่ส่วนงานรับฟังผู้รับบริการและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

จุดเด่น

1. มีกิจกรรมการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรกำหนดประเด็นการรับฟัง และกลุ่มเป้าหมายของการรับฟังในแต่ละวิธี รวมถึง การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ หรือ คิดค้นบริการใหม่ๆ
2. การรับฟังควรครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบทุกบริการ
3. ควรประเมินวิธีการรับฟัง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ
4. ควรกำหนดระบบและกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมบริการทุกด้าน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร)

วิธีการที่ส่วนงานใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกหน่วยงานของส่วนงาน รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcomes) ที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์และพันธกิจ รวมถึงความสำเร็จของบริการครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และความสำเร็จของระบบงานที่กำหนด
2. ควรกำหนดระบบและกลไกในการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินบริการ และกระบวนการสำหรับการตัดสินใจ
3. ควรกำหนดระบบและกลไกในการวิเคราะห์ผลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน)

วิธีการที่ส่วนงานใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้ส่วนงานประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง วิธีการจัดการนวัตกรรมของส่วนงาน สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนงาน

จุดเด่น

1. มีระบบสารสนเทศช่วยในการบริหารงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรวิเคราะห์และได้มาซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับทุกบริการ เพื่อใช้ในการออกแบบและจัดการกระบวนการ ซึ่งอาจได้มาจากความต้องการของผู้รับบริการ กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ
2. ควรทบทวนระบบงานและกระบวนการที่สอดคล้องกับบริการต่าง ๆ ที่กำหนด
3. ควรกำหนดระบบและกลไกในการปรับปรุงกระบวนการที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดหรือการทำงานที่สำคัญขององค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์

ผลดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญด้านต่างๆ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด รวมถึงระดับผลการดำเนินการที่เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์และบริการในลักษณะเดียวกัน

ตัวชี้วัด	ผลการพิจารณา		ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ			
7.1 ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า			
7.1 ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์			1. ควรจำแนกผลงานตามประเภท เพื่อกำหนดค่าเป้าหมายที่มุ่งเน้นความสำเร็จของมหาวิทยาลัย
ตัวชี้วัด 1 จำนวนบทความ มก. ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ผ่านสื่อวิชาการ		/	1. ควรพิจารณาคุณภาพของวารสาร เช่น กลุ่มของวารสาร Impact factor หรือ Citations
ตัวชี้วัด 2 จำนวนผลงานเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย	/		
7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน			
ตัวชี้วัด 1 จำนวนโครงการวิจัย มก. ที่เสนอขอเปรียบเทียบโครงการวิจัยที่ได้รับการจัดสรรและโครงการวิจัยที่ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ตามแผน	/		1. ควรพิจารณาเป็นสัดส่วน
ตัวชี้วัด 2 จำนวนงบประมาณทุนอุดหนุนวิจัย มก. ที่เสนอขอเปรียบเทียบบงที่ได้รับการจัดสรร	/		1. ควรทบทวนประเด็นคุณภาพของโครงการวิจัยที่ได้รับการจัดสรร อาจเลือกใช้ทุนอุดหนุนวิจัยเฉลี่ยต่อโครงการ เป็นต้น
ตัวชี้วัด 3 จำนวนทุนอุดหนุนวิจัยจากภายนอกที่ สวพ. มก.เป็นผู้ประสาน	/		1. ควรเพิ่มมิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น จำนวนเงินวิจัยภายนอกต่อจำนวนเงินวิจัยภายใน เป็นต้น
ตัวชี้วัด 4 จำนวนครั้งในการใช้บริการที่ปรึกษาวิจัย		/	1. ควรพิจารณาการเกิดประโยชน์จากการให้บริการที่ปรึกษา
ตัวชี้วัด 5 จำนวนโครงการนักวิจัยรุ่นใหม่		/	1. ควรพิจารณาปริมาณนักวิจัยรุ่นใหม่ที่พัฒนาขึ้น
ตัวชี้วัด 6 จำนวนนักวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนวิจัยต่ออาจารย์ นักวิจัยของ มก.	/		
ตัวชี้วัด 7 จำนวนเงินอุดหนุนวิจัย มก. ที่ได้รับการสนับสนุนต่ออาจารย์ นักวิจัยของ มก.	/		
ตัวชี้วัด 8 การจัดการอบรม/สัมมนา และจำนวนผู้เข้าร่วมของ สวพ. มก.	/		

ตัวชี้วัด	ผลการพิจารณา		ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
ตัวชี้วัด 9 จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ของนักวิจัย มก.	/		
ตัวชี้วัด 10 จำนวนผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ของนักวิจัย มก	/		
ตัวชี้วัด 11 จำนวนนักวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนการนำเสนอผลงานนานาชาติ	/		
ตัวชี้วัด 12 จำนวนครั้งในการเข้าใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์หน่วยงาน	/		
ตัวชี้วัด 13 จำนวนครั้งที่มิมีผู้มาใช้บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และห้องปฏิบัติการ	/		1. ควรเพิ่มอัตราการใช้เครื่องมือ เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของเครื่องมือ
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า			
7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น			
ตัวชี้วัด 1 ค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวพ. มก.	/		1. ควรดำเนินการให้ครอบคลุมจำแนกตามบริการต่างๆ ในทุกกลุ่มผู้รับบริการ 2. ควรเพิ่มการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มของแต่ละบริการ
ตัวชี้วัด 2 ความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น		/	ตัวชี้วัดในด้านการลงทุนซ้ำ อาจไม่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ในตอนนี้ ยังไม่ต้องพิจารณาด้านความผูกพัน แต่ขอให้ดำเนินการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (ถ้ามี)			1. ควรเพิ่มรายได้จากการให้บริการเครื่องมือและห้องปฏิบัติการ
ตัวชี้วัด 1 ความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น		/	ตัวชี้วัดความผูกพัน ไม่ใช่ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

จุดเด่น

1. มีการวิเคราะห์เลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมในระดับหนึ่ง

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรกำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมในทุกประเด็น และกำหนดค่าเป้าหมายของผลลัพธ์ให้เหมาะสม รวมถึง พิจารณาจำแนกผลลัพธ์ให้สอดคล้องตามกลุ่มเป้าหมาย