



# รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR)

กองบริหารงานบุคคล

(ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

## คำนำ

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา 2555 ฉบับนี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน การประเมินตนเองตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการสรุปผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงและพัฒนาติดตามผลการประเมินตนเอง มีรอบระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2556 เป็นการแสดงถึงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยรวบรวมข้อมูลตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงาน ดังนี้

### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

### องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.2 ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 3.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ 3.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ตัวบ่งชี้ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง

### องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

### องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของกองบริหารงานบุคคลในครั้งนี้ จะรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัดตามองค์ประกอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งคณะจัดทำได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวและทำการสรุปผลนำมาปรับปรุงให้ได้มาตรฐานและเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินจากผลการดำเนินงาน ปี 2555 มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานปี 2556 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทรา ปานสุวรรณฉัตร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

31 พฤษภาคม 2556

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน</b>	
<b>ข้อมูลทั่วไป</b>	
1.1 ประวัติความเป็นมา ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง	2
1.2 ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์	2
1.3 โครงสร้างองค์กร	4
1.4 โครงสร้างการบริหารจัดการ/แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการ	4
1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร	9
1.6 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและผลการประเมินปีที่ผ่านมา	18
1.7 จุดแข็ง (ภาพรวม)	19
1.8 จุดที่ควรพัฒนา (ภาพรวม)	19
<b>ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ สกอ.</b>	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	30
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	30
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน	34
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	34
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน	38
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	41
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	43
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	43
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	47
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ (KM)	52
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	63
- ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบกลไกการเงินและงบประมาณ	63
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	67
- ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	67
<b>ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง ของหน่วยงาน</b>	
สรุปผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้	72

## ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ สกอ.

รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ของหน่วยงานสนับสนุน  
ปีการศึกษา 2554

## องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการ ดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1-1-01) โดยมีการประชุมหน่วยงานเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์และได้รับความเห็นชอบของบุคลากรในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-1-02) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1-1-03) และมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-1-04)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
2	หน่วยงานได้มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดทำ Chat การรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-2-01) และจัดทำรายงานการประชุมแจ้งให้บุคลากรหน่วยงานได้รับทราบ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-2-02) รวมถึงปฏิทินการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-2-03)
3	หน่วยงานได้จัดทำกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ (Strategic map) ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-3-01) และได้จัดทำรายงานผลวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์รวมถึงทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-3-02)
4	หน่วยงานได้กำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อประเมินผลวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (เอกสารหมายเลข 1.1-4-01) กำหนดกระบวนการโดยนำเข้าวาระประชุมของหน่วยงานเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลรับทราบ และชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นชอบในกระบวนการกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-4-02)
5	หน่วยงานสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 โดยได้มีการจัดทำปฏิทินการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข 1.1-5-01) เพื่อให้แผนปฏิบัติการประจำปีเสร็จตามเวลาที่กำหนด
6	หน่วยงานได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 เพื่อนำผลรายงานผลต่อผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเพื่อรับทราบและพิจารณา (เอกสารหมายเลข 1.1-6-01) และได้ปรับลดตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี 2555
7	หน่วยงานได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ (เอกสารหมายเลข 1.1 - 7 -01) และรายงานผลต่อผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลรับทราบ เพื่อเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี (เอกสารหมายเลข 1.1 - 7 -02)
8	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล เพื่อนำไปปรับปรุง แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 ซึ่งได้แจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 1.1 -8 -01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ 1.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
กระบวนการพัฒนาแผน	6 หรือ 7 ข้อ	8	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. บุคลากรของกองบริหารงานบุคคลมีศักยภาพและชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัย
2. มีขั้นตอนดำเนินการในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน

3. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคลไว้อย่างชัดเจน
4. มีผลลัพธ์ของงานที่ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
5. บุคลากรโดยรวมนีมีความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ที่ดี

#### จุดที่ควรพัฒนา :

1. กำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
2. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
3. ควรมีการประเมินผลและนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด

#### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ทบทวนกำหนดตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง
2. จัดทำระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างเป็นระบบ
3. นำผลการพิจารณา และข้อคิดเห็น มาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และเป็นระบบ

#### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 1.1-1-01	แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-1-02	รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2555 เรื่อง การทบทวนจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-1-03	คำสั่งกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-1-04	มติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เห็นชอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-2-01	Chat โครงสร้างการบริหารงาน และการรับผิดชอบของแต่ละงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-2-02	รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555 เรื่อง พิจารณาเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2555
เอกสารหมายเลข 1.1-2-03	ปฏิทินการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน ปี 2555
เอกสารหมายเลข 1.1-3-01	แผนกลยุทธ์ (Strategic map) กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 1.1-3-02	รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555 เรื่อง รายงานผลวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์รวมถึงทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 1.1-4-01	แผนปฏิบัติการประจำปี 2555 ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 1.1-4-02	รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555 เรื่อง กำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ประจำปี 2555
เอกสารหมายเลข 1.1-5-01	ปฏิทินการปฏิบัติงาน และกำหนดการโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2555

- เอกสารหมายเลข 1.1-6-01 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 (สรุปการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน) เสนอผู้บริหาร
- เอกสารหมายเลข 1.1 -7-01 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ประจำปี 2555 กองบริหารงานบุคคล
- เอกสารหมายเลข 1.1 -7-02 ผลการประเมินการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ประจำปี 2555
- เอกสารหมายเลข 1.1 -8-01 รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555 เรื่อง ผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุง แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2555



## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน ตามพันธกิจหลัก
2. มีโครงสร้างการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และมีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสม
3. มีการกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job Description) และกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ (Job Specification)
4. มีระเบียบข้อบังคับมาตรการแนวการปฏิบัติงาน (Procedure Instruction) และวิธีปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Work Instruction)
5. มีการทบทวนประเมินผลขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
6. มีการนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคลได้กำหนดนโยบายและมีการทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-1-01) รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2555 (เอกสารหมายเลข 2.1-1-02) เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และได้เสนอในที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-1-03)
2	กองบริหารงานบุคคลมีระบบการบริหารจัดการโครงสร้างภายใน (เอกสารหมายเลข 2.1-2-01) และทบทวนโครงสร้างการบริการงานและมีวิเคราะห์อัตรากำลังของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.1-2-02) เพื่อให้เหมาะสมกับภาระงานในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ (เอกสารหมายเลข 2.1-2-03)
3	กองบริหารงานบุคคลได้กำหนดคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนด (เอกสารหมายเลข 2.1-3-01) โดยบุคลากรในหน่วยงานทุกคนจะมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ (เอกสารหมายเลข 2.1-3-02) และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งที่กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 2.1-3-03)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
4	<p>กองบริหารงานบุคคลได้นำระบบกลไกการปฏิบัติงานโดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 2.1-4-01 ) และได้มีการกำหนดกลไกการปฏิบัติงานอยู่ 2 วิธี ดังนี้</p> <p>4.1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานในรอบ 6 เดือน ตามปีงบประมาณ โดยแบ่งเป็น 2 รอบ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รอบที่ 1 1 ตุลาคม ของปี – 31 มีนาคม ของปีถัดไป</li> <li>- รอบที่ 2 1 เมษายน – 30 กันยายน (เอกสารหมายเลข 2.1-4-02)</li> </ul> <p>โดยการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากร จะดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554 (เอกสารหมายเลข 2.1-4-03)</p> <p>4.2 กำหนดมาตรฐานเร่งรัดการปฏิบัติงาน โดยออกประกาศกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-4-04) ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน</p> <p>4.3 กำหนดขั้นตอนการแล้วเสร็จของงาน โดยให้ทุกงานจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-4-05)</p>
5	<p>กองบริหารงานบุคคลได้ทบทวนประเมินผลขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.1-5-01)</p>
6	<p>กองบริหารงานบุคคลได้นำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน โดยได้นำเอาขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน มาปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและรักษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข 2.1-6-01)</p>

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	5	6	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล ที่สอดคล้องกับแผนมหาวิทยาลัย
2. มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยทบทวนประเมินผลขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานกับมหาวิทยาลัย
4. มีการทบทวนปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและมีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน

### จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรมีการติดตามและทบทวนภาระงานให้ตรงตามคุณลักษณะของงาน (Job Description) และ ทบทวนกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ (Job Specification) อย่างต่อเนื่อง
2. ควรทบทวนแนวการปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงระบบใหม่ๆที่เป็นมาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และนำผลไปพิจารณา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ควรนำกฎระเบียบข้อบังคับมาตรการแนวการปฏิบัติงาน ที่มีการปรับปรุงมาจัดทำประกาศ ไว้ อย่างชัดเจน และนำมาปฏิบัติงานได้จริง
2. ผู้บริหารควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร แจ้งให้บุคลากรทราบ เพื่อเป็น แนวทางปรับแก้ไข หรือพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 2.1-1-01	แผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-1-02	แผนปฏิบัติการราชการของกองบริหารงานบุคคลประจำปี การศึกษา 2555
เอกสารหมายเลข 2.1-1-03	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2555 วันที่ 22 มิถุนายน 2555 เรื่อง การทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับ ภาระงานตามโครงสร้างตำแหน่ง
เอกสารหมายเลข 2.1-2-01	โครงสร้างการบริหารจัดการ กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-2-02	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 24 สิงหาคม 2555 เรื่อง การทบทวนและวิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากร กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-2-03	ภาระงานของกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.1-3-01	คุณลักษณะและคุณสมบัติของตำแหน่ง กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.1-3-02	การกำหนดมาตรฐานตำแหน่ง ตามที่ ก.พ.อ.กำหนด ในสังกัดกองบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งบุคลากร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งนิติกร
เอกสารหมายเลข 2.1-3-03	คุณสมบัติตามมาตรฐานตำแหน่ง ตามที่ ก.พ.อ.กำหนด
เอกสารหมายเลข 2.1-4-01	ข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-4-02	แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสาย สนับสนุน มทร.ล้านนา

- เอกสารหมายเลข 2.1-4-03 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554
- เอกสารหมายเลข 2.1-4-04 ประกาศ เรื่อง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการแล้วเสร็จของงาน กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
- เอกสารหมายเลข 2.1-4-05 กำหนดขั้นตอนการแล้วเสร็จของงาน
- เอกสารหมายเลข 2.1-5-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 4/2555 วันที่ 21 กันยายน 2555 เรื่อง ทบทวนประเมินผลขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน
- เอกสารหมายเลข 2.1-6-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555 เรื่อง พิจารณาผลการประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน มาปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำกลยุทธ์ แผนภูมิในการดำเนินงานของการปฏิบัติงานการให้บริการ
2. มีคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือหน่วยงานดำเนินงานให้บริการตามแผนที่กำหนด
3. มีการกำหนดหลักเกณฑ์และหรือระเบียบในการให้บริการ
4. มีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนภูมิที่กำหนด
6. มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการวางแผนการให้บริการในปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-1-01) เพื่อนำขึ้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ มาทำเป็นแผนภูมิให้ผู้ใช้บริการรับทราบ (เอกสารหมายเลข 2.2-1-02)
2	กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-2-01) เพื่อดำเนินงานตามแผนที่กำหนด โดยคณะกรรมการจะทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ และทบทวนขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-2-02)
3	กองบริหารงานบุคคลได้กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบในการให้บริการ (เอกสารหมายเลข 2.2-3-01) โดยได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยงานเพื่อหารือ และจัดทำหลักเกณฑ์การให้บริการ (เอกสารหมายเลข 2.2-3-02)
4	กองบริหารงานบุคคลได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลงใน website ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-4-01) และได้จัดทำ Webboard เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-4-02)
5	กองบริหารงานบุคคลมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนภูมิที่กำหนด โดยมีการตรวจสอบเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ โดยนำเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-5-01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน	5	5	4	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. หน่วยงานมีระบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้ทราบทางระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และสำนักงานของหน่วยงาน
2. บุคลากรในหน่วยงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกระดับ
3. มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา :

1. บุคลากรในหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนงานใหม่ อาจจะมีการรับบุคลากรมาเรียนรู้งานทำให้มีการศึกษางานซ้ำ ไม่สามารถให้บริการตามระยะเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบได้
2. เกณฑ์การให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่ครอบคลุมในทุกส่วนงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. เผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานทุกช่องทาง และสามารถเข้าถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพ
2. จัดทำระบบการให้บริการให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ โดยมอบหมายจากหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา

รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| เอกสารหมายเลข 2.2-1-01 | แผนกลยุทธ์การให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา  |
| เอกสารหมายเลข 2.2-1-02 | แผนภูมิและขั้นตอนการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา   |
| เอกสารหมายเลข 2.2-2.01 | คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการ  |
| เอกสารหมายเลข 2.2-2-02 | ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน   |
| เอกสารหมายเลข 2.2-3-01 | ประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์ ระเบียบการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา  |
| เอกสารหมายเลข 2.2-3-02 | รายงานการประชุมในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 24 สิงหาคม 2555   |
| เอกสารหมายเลข 2.2-4-01 | ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ลงใน website ของ กองบริหารงานบุคคล ที่ <a href="http://www.personal.rmutl.ac.th">www.personal.rmutl.ac.th</a> |
| เอกสารหมายเลข 2.2-4-02 | Web board ของกองบริหารงานบุคคล เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน                                 |

เอกสารหมายเลข 2.2-5-01

รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555  
เรื่อง พิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน  
ด้านการบริการตามแผนภูมิที่กำหนด

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานที่ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน
2. แบบประเมินที่นำมาใช้ในการคำนวณ ควรไม่น้อยกว่าร้อยละ 81 ของการให้บริการทั้งปี
3. สูตรในการคำนวณ

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยจากแบบประเมิน}}{\text{ค่าคะแนนเต็มของแบบประเมิน}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
≤ ร้อยละ 50	51-65	66-80	81-95	> ร้อยละ 95

ข้อมูลการดำเนินงาน :

กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา (เอกสารหมายเลข 2.3-1-01) โดยมีวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้รับบริการ โดยส่งแบบสำรวจบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.3-1.02) ซึ่งได้รับการตอบรับและส่งแบบสอบถามกลับจำนวน 207 คน และอีกทั้งได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจในเว็บไซต์ [www.personal\\_rmutl.ac.th](http://www.personal_rmutl.ac.th) มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (เอกสารหมายเลข 2.3-1.03) รวมทั้งสิ้น 265 คน เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกทั้ง 2 ช่องทาง โดยกำหนดการให้บริการไว้ 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	81-95	81.08	4	✓

วิธีการคำนวณ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2555 ได้มีการคำนวณในการคิดค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 81.08 โดยมีวิธีการคิดดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรวม} \quad \frac{4.054 \times 100}{5} = 81.08$$



ในการประเมินผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา สามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.69
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.47
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.84
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.90

#### จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานมีระบบการประเมินความพึงพอใจที่เป็นมาตรฐาน ตรงกับพันธกิจ และภาระงานหลักของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
2. มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ทางระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส
3. หน่วยงานมีกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ

#### จุดที่ควรพัฒนา :

1. จัดทำแผนระบบการบริการ และชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ ประสานงานในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของระบบบริการมากยิ่งขึ้น
2. จัดทำขั้นตอนการให้บริการในสำนักงาน และให้ผู้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้ง่าย
3. หน่วยงานควรดำเนินการประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเปรียบเทียบการสรุปผลการประเมิน เพื่อนำระบบการบริการไปพัฒนาปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ตรวจสอบแผนการบริการให้เป็นไปตามกรอบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ตามกระบวนการปฏิบัติงาน
2. แสดงขั้นตอนการทำงานลงใน website ของหน่วยงาน
3. จัดทำขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสะดวกในการติดต่อ เช่น แผนผังการให้บริการ แผนผังที่ตั้งของกลุ่มงาน ฯลฯ

#### รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| เอกสารหมายเลข 2.3-1-01 | แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  |
| เอกสารหมายเลข 2.3-1-02 | วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้รับบริการ โดยส่งแบบสำรวจบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงานตามหนังสือเวียนที่ ศธ 0583.18/ว142 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2556<br>เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบประเมินความพึงพอใจกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา |
| เอกสารหมายเลข 2.3-1-03 | แบบตอบรับและส่งแบบสอบถามกลับจำนวน 207 คน และสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ในเว็บไซต์<br><a href="http://www.personal_rmutl.ac.th">www.personal_rmutl.ac.th</a> มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน   |

## องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายการบริหารงาน และทิศทางการทำงาน(เอกสารหมายเลข 3.1-1-01) โดยผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งส่วนราชการตามภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน (เอกสารหมายเลข 3.1-1-02) โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลในระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานในมหาวิทยาลัย และนำข้อมูลมาใช้วางแผนการดำเนินงานเพื่อจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-1-03)
2	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการบริหาร โดยได้รับแจ้งผลการประเมินจากผู้บริหารโดยตรง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ (เอกสารหมายเลข 3.1-2-01) และทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-2-02) และมีการประเมินติดตามผลโดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (เอกสารหมายเลข 3.1-2-03)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมีการแต่งตั้งหัวหน้างาน(เอกสารหมายเลข 3.1-3-01)ให้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ และแต่งตั้งบุคลากรให้รักษาราชการแทนหัวหน้างาน ในกรณีที่ผู้อำนวยการ/หัวหน้างานติดราชการ ไปราชการ (เอกสารหมายเลข 3.1-3-02) และมอบหมายให้หัวหน้างาน หรือบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้แทนผู้อำนวยการเข้าร่วมประชุม (เอกสารหมายเลข 3.1-3-03) และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ โดยสรุปผลการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-3-04) ตามภารกิจที่กำหนดไว้
4	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลมีการถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรในหน่วยงาน โดยมีการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยกำหนดระเบียบการปฏิบัติงาน สามารถพัฒนางาน เพื่อปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 3.1-4.01) และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่าย internet แบบ Wireless LAN จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน ฯลฯ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อเพิ่มศักยภาพและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังรับฟังข้อคิดเห็นจากการประชุมของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน (เอกสารหมายเลข 3.1-4.02) เพื่อปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มากที่สุด
5	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (เอกสารหมายเลข 3.1-5-01) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการประเมินผู้อำนวยการกองประจำปี (เอกสารหมายเลข 3.1-5-02) เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้มีการดูแลบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องของสวัสดิการบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น รับรองผู้ที่ต้องการกู้ยืมเงินสวัสดิการของมหาวิทยาลัย การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน การจัดหาเครื่องดื่ม ชา กาแฟ ว่างประจำสำนักงาน มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ตามเทศกาล และมีการดูแลสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอ (เอกสารหมายเลข 3.1-5-03)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	4 ข้อ	5	5	✓

### จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. ผู้บริหารมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์การปฏิบัติงาน ให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ ระบบการทำงานของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนให้นำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการประเมินผู้บริหาร และให้ยึดหลักการบริหารงานแบบโปร่งใส ยุติธรรม

### จุดที่ควรพัฒนา :

1. ผู้บริหารควรกำหนดระบบการบริหารจัดการ โดยประชุมชี้แจงระบบปฏิบัติงาน เพื่อให้พัฒนาหน่วยงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด
2. ผู้บริหารควรนำผลการประเมินบุคลากรในหน่วยงานแจ้งให้บุคลากรรับทราบ เพื่อนำผลประเมินที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของแต่ละบุคคล

### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. มหาวิทยาลัยต้องจัดแบ่งภาระงานสอนให้ผู้บริหารน้อยลง เพื่อจัดสรรเวลาในการบริหารงานในหน่วยงาน สนับสนุนอย่างเต็มที่
2. ควรจัดทำระบบการประเมินผู้บริหารของมหาวิทยาลัยให้เป็นแนวทิศทางเดียวกัน

### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 3.1-1-01	นโยบายการบริหารงานและทิศทางการดำเนินงาน กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 3.1-1-02	โครงสร้างการบริหารงานและแบ่งส่วนราชการตามภารกิจและ หน้าที่ความรับผิดชอบ
เอกสารหมายเลข 3.1-1-03	แผนกลยุทธ์ กองบริหารงานบุคคล ปี 2552-2556 และ แผนกลยุทธ์ ของกองบริหารงานบริหารงานบุคคล ปี 2554 -2558
เอกสารหมายเลข 3.1-2-01	สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ราชการของหน่วยงาน ปี 2555
เอกสารหมายเลข 3.1-2-02	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 24 สิงหาคม 2555 เรื่อง ทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อกำหนดและติดตาม ตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์
เอกสารหมายเลข 3.1-2-03	การประเมินติดตามผลโดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ ของบุคลากรในหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.1-3-01	คำสั่งแต่งตั้งหัวหน้างาน กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 3.1-3-02	คำสั่งแต่งตั้งมอบหมายหัวหน้างาน ให้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกอง
เอกสารหมายเลข 3.1-3-03	คำสั่งมอบหมายให้หัวหน้างานเข้าประชุม อบรม แทน
เอกสารหมายเลข 3.1-3-04	การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ โดยสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

- เอกสารหมายเลข 3.1-4-01 นโยบายของผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล  
รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 4/2555  
วันที่ 21 กันยายน 2555
- เอกสารหมายเลข 3.1-4-02 รวบรวมรายงานการประชุมของหน่วยงาน ปีการศึกษา 2555
- เอกสารหมายเลข 3.1-5-01 หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ลงใน website ของกองบริหารงานบุคคล
- เอกสารหมายเลข 3.1-5-02 แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับ  
ผู้อำนวยการกอง กองบริหารงานบุคคล  
มทร. ล้านนา ประจำปีการศึกษา 2555
- เอกสารหมายเลข 3.1-5-03 ภาพบรรยากาศการประชุมภายในหน่วยงาน การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ภายใน  
หน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 และ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคลมีแผนพัฒนาแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-01) โดยหน่วยงานได้กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-02) และได้กำหนดสมรรถนะของบุคลากรของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-03) เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสายสนับสนุนของบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภท
2	กองบริหารงานบุคคลมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนด (เอกสารหมายเลข 3.2-2-01) โดยให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย (2552-2256) ดังนี้ 2.1 <u>การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment)</u> กองบริหารงานบุคคลมีระบบการสรรหา เพื่อคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำคู่มือการสรรหา และขั้นตอนการสรรหาบุคลากรทุกประเภท (เอกสารหมายเลข 3.2-2-02)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
2	<p>2.2 <u>การมอบหมายงาน (Assignment)</u> กองบริหารงานบุคคลได้กำหนดกลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรมในการมอบหมายงานแก่บุคลากรแต่ละคนอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานภาระงานในแต่ละตำแหน่ง (เอกสารหมายเลข 3.2-2-03) โดยการวิเคราะห์ศักยภาพและความถนัดของบุคลากรเป็นรายบุคคล ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมายและเข้าไปถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน รวมถึงให้มีการทบทวน และประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ๆได้รับมอบหมายเป็นประจำ (เอกสารหมายเลข 3.2-2-04) แล้วนำผลดังกล่าวมาใช้ในการพิจารณา มอบหมายงานให้เหมาะสมในครั้งต่อไป</p> <p>2.3 <u>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Management)</u> กองบริหารงานบุคคลได้กำหนดกลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรมในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดระบบการบริหารงานมีความยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 3.2-2-05) สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี มีความโปร่งใส เป็นธรรมในทุกกระบวนการของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลรวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน และมีกลไกการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตามพันธกิจและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา เช่น การปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการ การจ่ายเงินค่าครองชีพ เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 3.2-2-06)</p> <p>2.4 <u>การพัฒนาบุคลากร (Development)</u> ได้กำหนดกลยุทธ์และโครงการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในการปฏิบัติงานมีการวิเคราะห์ค่างาน (เอกสารหมายเลข 3.2-2-07) โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job specification) โดยยึดหลักเกณฑ์ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ.2554 (เอกสารหมายเลข 3.2-2-08) การรวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆ เช่น มอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการ ประชุม อบรม/สัมมนา ศึกษาดูงาน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (เอกสารหมายเลข 3.2-2-09) เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร</p> <p>2.5 <u>การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Assessment)</u> หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 3.2-2-10) โดยยึดหลักเกณฑ์ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 (เอกสารหมายเลข 3.2-2-11) และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงานสายสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 3.2-2-12) สามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล รวมทั้งการนำผลการประเมินไปใช้ในการให้พิจารณาผลตอบแทนแก่บุคลากรและนำไปปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในรอบต่อไป</p>

เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร โดยมีสวัสดิการให้บุคลากรในหน่วยงาน เช่น 1. มุมกาแฟ และมุมรับประทานอาหาร การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-3-01) 2. มีสวัสดิการด้านประกันสังคม กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนสวัสดิการ มทร.ล้านนา เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (เอกสารหมายเลข 3.2-3-02) 3. มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา และจัดทำฝึกอบรมสัมมนา ให้แก่บุคลากร (เอกสารหมายเลข 3.2-3-03)
4	กองบริหารงานบุคคลมีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานมีการสรุปรายงานการอบรมสัมมนา จากบุคลากรที่ได้เข้าอบรมสัมมนาจากหน่วยงานอื่น (เอกสารหมายเลข 3.2-4-01)
5	กองบริหารงานบุคคลมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้ประเมินผลสำเร็จของแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งแบบประเมินผลปฏิบัติราชการจะเป็นการชี้วัดในการประเมินเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานตามผลการสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นรายบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.2-5-01)
6	กองบริหารงานบุคคลมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการนำผลการประเมินปฏิบัติงานของบุคลากรมาปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-6-01) และได้มอบหมายให้บุคลากรนำผลการประเมินไปปรับปรุง (เอกสารหมายเลข 3.2-6-02)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5 ข้อ	6 ข้อ	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. หน่วยงานมีแผนพัฒนาบุคลากร และมีโครงการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานก้าวหน้าตามโครงสร้างตำแหน่ง และนำความรู้ ความสามารถมาปรับใช้ในระบบงาน
3. มหาวิทยาลัยส่งเสริม และสนับสนุน การกำหนดสมรรถนะของบุคลากร

จุดที่ควรพัฒนา :

1. บุคลากรในหน่วยงานควรได้รับการพัฒนา และสนับสนุนในเรื่องการลาศึกษาต่อ
2. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาตนเองกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย



### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์พัฒนาบุคลากร ของสายสนับสนุน เป็นแผนระยะสั้น และระยะยาว ไว้อย่างชัดเจน
2. กำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน มาใช้ในระบบพัฒนาศูนย์พัฒนาบุคลากร

### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 3.2-1-01	แผนพัฒนาศูนย์พัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปี 2552-2556 แผนพัฒนาศูนย์พัฒนาบุคลากร กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 3.2-1.02	การกำหนดอัตรากำลังของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.2-1.03	การกำหนดสมรรถนะบุคลากรของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.2-2-01	แผนการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุน
เอกสารหมายเลข 3.2-2-02	คู่มือการสรรหาและขั้นตอนการสรรหาบุคลากร ทุกประเภท
เอกสารหมายเลข 3.2-2-03	การมอบหมายงานแก่บุคลากร ตามมาตรฐานภาระงานในแต่ละตำแหน่ง
เอกสารหมายเลข 3.2-2-04	การทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามภาระงาน
เอกสารหมายเลข 3.2-2-05	การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาบุคลากร
เอกสารหมายเลข 3.2-2-06	การปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการ การจ่ายเงินค่า ครองชีพ
เอกสารหมายเลข 3.2-2-07	การวิเคราะห์ค่าจ้าง โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job specification)
เอกสารหมายเลข 3.2-2-08	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ว่าด้วย การกำหนด ระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ.2554
เอกสารหมายเลข 3.2-2-09	ข้อมูลผลการดำเนินการพัฒนาศูนย์พัฒนาบุคลากร กองบริหารงานบุคคล ประจำปีการศึกษา 2555
เอกสารหมายเลข 3.2-2-10	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน)
เอกสารหมายเลข 3.2-2-11	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554
เอกสารหมายเลข 3.2-2-12	กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (สายสนับสนุน)

- เอกสารหมายเลข 3.2-3-01 มุมกาแฟ และมุมรับประทานอาหาร การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงาน
- เอกสารหมายเลข 3.2-3-02 เอกสารด้านประกันสังคม กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนสวัสดิการ มทร.ล้านนา
- เอกสารหมายเลข 3.2-3-03 รวมเอกสารการเข้ารับฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ของบุคลากรในหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 3.2-4-01 การสรุปรายงานการอบรมสัมมนาจากบุคลากรผู้ที่ได้เข้าอบรมสัมมนาจากหน่วยงานอื่น
- เอกสารหมายเลข 3.2-5-01 ผลการสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นรายบุคคล
- เอกสารหมายเลข 3.2-6-01 รายงานผลการประเมินปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลมาปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 3.2-6-02 แผนการปรับปรุงการประเมินปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานบุคคล ปีการศึกษา 2555

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และภารกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคล มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-1-01) และได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-1-02) เพื่อดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติในแต่ละกลุ่มงาน และได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-1-03)
2	กองบริหารงานบุคคล ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้อย่างชัดเจน เน้นการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับระบบการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนการดำเนินงานของแต่ละงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-2-01) การให้ความรู้เกี่ยวกับการทำประกันคุณภาพการศึกษา (เอกสารหมายเลข 3.3-2-02) การให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับการลาศึกษาต่อ การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ (เอกสารหมายเลข 3.3-2-03) โดยพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็นความรู้ในข้อ 1 โดยเน้นการให้บริการเป็นหลัก ตามโครงสร้างแผนการจัดการความรู้ 5 งาน (เอกสารหมายเลข 3.3-2-04)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ได้จัดโครงการเพื่อแบ่งปันการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้และทักษะของบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสังกัดกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา หัวข้อ “การสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบการบริหารงานบุคคล” ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2556 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (เอกสารหมายเลข 3.3-3-01) มีการนำผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของกลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-3-02) มีการจัดการความรู้เรื่อง “กรณีศึกษาสภาพปัญหาทางด้านบริหารงานบุคคล” มาเป็นประเด็นการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรของกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา และบุคลากรของกองบริหารงานบุคคล มทร.ศรีวิชัย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำผลมาปรับปรุงแก้ไขสภาพปัญหาของงานที่ปฏิบัติจริง
4	กองบริหารงานบุคคลมีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) คือ กองบริหารงานบุคคลได้ประชุม (เอกสารหมายเลข 3.3-4-01) เพื่อสรุปและรวบรวมขั้นตอนปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานมาลงใน web KM ของกองบริหารงานบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.3-4-02) มอบหมายบุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมโดยนำความรู้เผยแพร่ให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยและผู้สนใจภายนอกมหาวิทยาลัย นำไปใช้ประโยชน์และสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นผ่าน website ของกองบริหารงานบุคคล
5	กองบริหารงานบุคคลได้นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำ เช่น ระบบการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ปรับเปลี่ยนแก้ไข (เอกสารหมายเลข 3.3-5-01) และมีการนำผลการประเมินจากรอบปีที่ผ่านมามาปรับแผน วิธีการจัดการความรู้ ซึ่งจากเดิมจัดเป็นกลุ่มเป้าหมายด้านการให้บริการ (เอกสารหมายเลข 3.3-5-02) มีแผนงานเสนอประเด็นการจัดการความรู้ กลุ่มเป้าหมาย มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานด้าน KM เสนอผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.3-5-03)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้	4 ข้อ	5 ข้อ	5	✓

### จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานมีคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ และคณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการในองค์กร
2. หน่วยงานได้รับการส่งเสริมและผลักดันให้มีความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร
3. มีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

### จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรมีการสร้างเครือข่ายความรู้ในองค์กร
2. ควรมีการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ในเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากร
3. วางแผนและพัฒนา ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
4. การทำงานของกองบริหารงานบุคคล เป็นงานบริการที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา ทำให้การรวมตัวกันเพื่อจัดกิจกรรม ทำได้ไม่บ่อยครั้ง จึงควรได้หาวิธีการเพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมให้ได้มากครั้งขึ้น
5. ผู้เข้าร่วมโครงการไม่มีการต่อยอดองค์ความรู้ หรือถอดบทเรียนหลังจากมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรได้มีมาตรการหรือแนวทางการติดตาม

### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. จัดโครงการกิจกรรม บริหารจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน เห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร
3. ส่งบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเข้าอบรม เรื่องการบริหารจัดการความรู้ภายนอกหน่วยงาน
4. นำเรื่องการบริหารจัดการความรู้มาปรับปรุงและนำมาทบทวนเพื่อปรับเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี

### รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-01 | การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-02 | แผนการจัดการความรู้ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-03 | คณะกรรมการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-01 | แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารหมายเลข 3.3-2-01  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-02 | การให้ความรู้ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริหารงานบุคคล   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-03 | การให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับการลาศึกษาต่อที่กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-04 | แผนการจัดการความรู้ของกลุ่มงาน   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-3-01 | โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสังกัดกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา หัวข้อ “การสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบการบริหารงานบุคคล”<br>ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2556<br>ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย |

- เอกสารหมายเลข 3.3-3-02 ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน  
(ภาระงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน)ขั้นตอนการให้บริการ
- เอกสารหมายเลข 3.3-4-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 4/2556 วันที่ 19 เมษายน 2556  
เรื่อง พิจารณารวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ และ  
จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ในระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 3.3-4-02 web KM กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
- เอกสารหมายเลข 3.3-5-01 ระบบการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯที่  
ปรับเปลี่ยนแก้ไข
- เอกสารหมายเลข 3.3-5-02 ผลการประเมินจากรอบปีที่ผ่านมาปรับแผน วิธีการจัดการความรู้
- เอกสารหมายเลข 3.3-5-03 สรุปรายงานผลการดำเนินงานด้าน KM  
เสนอผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) ของหน่วยงาน
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการบริหารจัดการ การเงินและสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคลได้มีการจัดทำแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) (เอกสารหมายเลข 3.4-1-01) และมีการทบทวนแผนสารสนเทศของหน่วยงานในที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.4-1-02)
2	กองบริหารงานบุคคลมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยได้นำแผนสารสนเทศของหน่วยงาน เข้าที่ประชุมเพื่อหารือร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 3.4-2-01) ในการนำข้อมูลเพื่อให้บริการ เกี่ยวกับ งานบริหารงานบุคคล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"><li>➢ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ แบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้ดาวน์โหลดข้อมูลของแต่ละกลุ่มงาน ทั้ง 5 กลุ่มงาน</li><li>➢ รายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน</li><li>➢ รายงานจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัย</li><li>➢ แบบประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย</li><li>➢ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล</li><li>➢ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศของกองบริหารงานบุคคล ฯลฯ</li></ul>
3	กองบริหารงานบุคคลมีการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน โดยใช้ระบบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 3.4-3-01) เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

เกณฑ์	การดำเนินงาน
4	หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในปีการศึกษา 2554 (เอกสารหมายเลข 3.4-4-01) มาปรับปรุงระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ได้สรุปและวิเคราะห์จากการประเมิน มาปรับปรุงหน้า เว็บไซต์ ทั้งก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง (เอกสารหมายเลข 3.4-4-02)
5	หน่วยงานมีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายให้หน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานของหน่วยงาน เช่น การส่งผ่านข้อมูลให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การส่งผ่านข้อมูลให้กรมบัญชีกลาง และการส่งผ่านข้อมูลให้สำนักงาน ก.พ. ฯลฯ (เอกสารหมายเลข 3.4-5-01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการตัดสินใจ	4 ข้อ	5 ข้อ	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และผู้รับบริการข้อมูลของกองบริหารงานบุคคล
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน และครอบคลุมระบบการบริหารจัดการของหน่วยงาน
3. กองบริหารงานบุคคลร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (MIS : Management Information System)
4. กองบริหารงานบุคคลเริ่มใช้งานระบบรับ – ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

จุดที่ควรพัฒนา :

1. จัดทำแผนสารสนเทศและทบทวนแผนสารสนเทศของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
2. นำผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศมาเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศ
3. มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



## แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำบทความหรือ สารสนเทศ เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลลงในระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. เพิ่มช่องทางในการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรให้ครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกต่อการค้นหา และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้น

## รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |   |
|------------------------|---|
| เอกสารหมายเลข 3.4-1-01 | แผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)<br>กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา   |
| เอกสารหมายเลข 3.4-1-02 | รายงานการประชุมของหน่วยงาน<br>ครั้งที่ 6/2555 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2555<br>เรื่อง ทบทวนแผนการทบทวนแผนสารสนเทศ<br>ของหน่วยงาน ปี 2555   |
| เอกสารหมายเลข 3.4-2-01 | รายงานการประชุมของหน่วยงาน<br>ครั้งที่ 6/2555 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2555<br>เรื่อง ทบทวนการวางแผน การจัดทำและคัดสรรข้อมูลสารสนเทศเพื่อ<br>ให้บริการทาง website ของหน่วยงาน<br>ปี 2555 |
| เอกสารหมายเลข 3.4-3-01 | ระบบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ<br>กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา  |
| เอกสารหมายเลข 3.4-4-01 | ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ<br>กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา ในปีการศึกษา 2554  |
| เอกสารหมายเลข 3.4-4-02 | สรุปและวิเคราะห์จากการประเมิน ระบบสารสนเทศ<br>กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา ทั้งก่อนปรับปรุงและ<br>หลังปรับปรุง  |
| เอกสารหมายเลข 3.4-5-01 | ข้อมูลเอกสารการส่งผ่านข้อมูลให้สำนักงาน<br>คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การส่งผ่านข้อมูลให้<br>กรมบัญชีกลาง และการส่งผ่านข้อมูลให้สำนักงาน ก.พ.                                    |

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาลโดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
  - อื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสำนักงานตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสำนักงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น**

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนักศึกษา คณาจารย์บุคลากรภายในสถาบัน ทั้งๆ ที่อยู่ณวิสัยที่สถาบันสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของสถาบันในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว
2. สถาบันหรือหน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น คณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น
3. สถาบันหรือหน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคล ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข 3.5-1-01) และมีการทบทวนบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการ อย่างต่อเนื่อง และเห็นชอบจากคณะกรรมการในหน่วยงาน ตามรายงานการประชุม (เอกสารหมายเลข 3.5-1-02)
2	กองบริหารงานบุคคล ได้วิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงานไว้ 4 ด้าน คือ 2.1 ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ 2.2 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน 2.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน 2.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ทั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงได้แจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบตามรายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555 (เอกสารหมายเลข 3.5-2-01)
3	กองบริหารงานบุคคลได้มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 ซึ่งได้วิเคราะห์โอกาสและผลกระทบ ภายใต้การกำหนดเกณฑ์ประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข 3.5-3-01)
4	กองบริหารงานบุคคล ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน (เอกสารหมายเลข 3.5-4-01)
5	กองบริหารงานบุคคลได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อกองนโยบายและแผน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (เอกสารหมายเลข 3.5-5-01) เพื่อประเมินว่ากิจกรรมการควบคุมได้นั้น เพียงพอกับความความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่หรือไม่ ถ้ามีความเสี่ยงเหลืออยู่ ทางหน่วยงานจะจัดทำกระดาษทำการประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข 3.5-5-02)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบบริหารความเสี่ยง	5 ข้อ	5 ข้อ	4 คะแนน	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. กองบริหารงานบุคคล ได้กำหนดแนวทาง ขั้นตอน การบริหารความเสี่ยง และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ในหน่วยงาน
2. หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญและร่วมกันศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยง

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงเข้าร่วมการอบรม หรือเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจกับบุคลากร

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ทำความเข้าใจให้กับบุคลากรในระบบบริหารความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไข ลด หรือ ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน
2. กำหนดแผนแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ระหว่างสำนักงานตรวจสอบภายใน และกองบริหารงานบุคคล
3. นำผลสรุปการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบงานบริหารความเสี่ยงในปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง

รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| เอกสารหมายเลข 3.5-1-01 | คณะกรรมการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง<br>กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา      |
| เอกสารหมายเลข 3.5-1-02 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน<br>ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 24 สิงหาคม 2555           |
| เอกสารหมายเลข 3.5-2-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน<br>ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555            |
| เอกสารหมายเลข 3.5-3-01 | การกำหนดเกณฑ์ประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน |
| เอกสารหมายเลข 3.5-4-01 | แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน                    |
| เอกสารหมายเลข 3.5-5-01 | ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อกองนโยบายและแผน                 |
| เอกสารหมายเลข 3.5-5-02 | กระดาษทำการประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ของกองบริหารงานบุคคล    |

# องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

## ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อกองนโยบายและแผนอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
7. ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูล จากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

**หมายเหตุ :** แผนกลยุทธ์ทางการเงิน เป็นแผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษางบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่าหรือหน่วยงานจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติมระยะเวลาของ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
ระดับ 1	กองบริหารงานบุคคลมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 4.1-1-01) มีการทำแผนการดำเนินงานกิจกรรมโครงการและนำเสนอโครงการพร้อมประมาณการรายรับ-รายจ่ายล่วงหน้าหนึ่งปี โดยคณะกรรมการจัดสรรงบประมาณภายในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 4.1-1-02)
ระดับ 2	กองบริหารงานบุคคลมีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรรและการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยได้รับการจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินและงบผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 4.1-2-01)
ระดับ 3	กองบริหารงานบุคคลมีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการโครงการประจำปี 2555 เพื่อเป็นการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร โดยได้รับจากแผนการจัดสรรเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ( เอกสารหมายเลข 4.1-3-01)
ระดับ 4	กองบริหารงานบุคคลมีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ โดยงานบริหารงานทั่วไปได้จัดทำรายละเอียดการใช้งบประมาณ เพื่อรายงานต่อกองนโยบายและแผน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อรายงานทางการเงินของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 4.1-4-01) และรายงานผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เอกสารหมายเลข 4.1-4-02)
ระดับ 5	กองบริหารงานบุคคลมีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยงานเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับสถานะการใช้งบประมาณเพื่อรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องการเงินร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 4.1-5-01)
ระดับ 6	หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยกองบริหารงานบุคคลได้รับหนังสือจากสำนักงานตรวจสอบภายใน เรื่อง ขอส่งรายงานการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (เอกสารหมายเลข 4.1-6-01)
ระดับ 7	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลได้ติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนเพื่อการตัดสินใจจากรายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2556 (เอกสารหมายเลข 4.1-7-01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	6 ข้อ	7 ข้อ	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย
2. มีคณะกรรมการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ เพื่อความโปร่งใส และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์
3. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามผลการใช้งบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบ
4. เอกสารการเบิกจ่ายถูกต้องชัดเจนเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวทางที่กำหนด
5. มีการรายงานแผน – ผลการใช้งบประมาณเป็นประจำทุกปี

จุดที่ควรพัฒนา :

1. บุคลากรควรติดตามการเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ ในการจัดทำงบประมาณ และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่างๆ อย่างถูกต้อง
2. ทบทวนระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมการใช้งบประมาณให้ทันเวลาและทันความต้องการใช้ข้อมูลในการบริหารหรือการตัดสินใจ

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. มีระบบและกลไกในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย
  - 1) มีการจัดทำระบบทางการเงินโดยเริ่มจากการจัดทำแผนกลยุทธ์หน่วยงานมีการกำหนดภารกิจและจัดสรรงบประมาณหลักทั้ง 4 ด้าน มีการจัดทำแผนงบประมาณ แผนการจัดหาเงินจากแหล่งเงินต่างๆ และแผนการใช้จ่ายให้สอดคล้องกัน
  - 2) มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอ สำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย
  - 3) มีระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอ ทันสมัย ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานได้
2. การตรวจสอบการเงินและงบประมาณ
  - 1) มีการทบทวนและจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบอย่างน้อยทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง
  - 2) มีหน่วยตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบงบประมาณของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
  - 3)

รายการเอกสารอ้างอิง :

- เอกสารหมายเลข 4.1-01-01 แผนกลยุทธ์ทางการเงิน งบประมาณ 2555  
เอกสารหมายเลข 4.1-01-02 แผนกิจกรรมโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2555  
เอกสารหมายเลข 4.1-02-01 งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณประโยชน์ของมหาวิทยาลัยที่จัดสรรให้กองบริหารงานบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2555

- เอกสารหมายเลข 4.1-03-01 แผนการจัดสรรเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
- เอกสารหมายเลข 4.1-04-01 รายงานทางการเงิน เสนอต่อ กองนโยบายและแผน
- เอกสารหมายเลข 4.1-04-02 รายงานผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับจัดสรร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
- เอกสารหมายเลข 4.1-05-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555  
เรื่อง พิจารณาแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณของ  
หน่วยงานประจำปี 2555
- เอกสารหมายเลข 4.1-06-01 รายงานผลการตรวจสอบภายใน ประจำปีแผนปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2555
- เอกสารหมายเลข 4.1-07-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2556  
เรื่อง ติดตามผลการใช้เงินเพื่อการวางแผนการใช้งบประมาณประจำปี



# องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
4. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน
5. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพภายในที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ หรือ 7 ข้อ

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	การดำเนินงาน
1	กองบริหารงานบุคคล มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ คือ มีบุคลากรและแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 5.1-1-01) เพื่อทำหน้าที่วางแผนและระบบการทำงาน เพื่อดำเนินการตามแผน ตรวจสอบ และประเมินผลของแผนที่กำหนดไว้ โดยจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานและให้ที่ประชุมของหน่วยงานเห็นชอบ (เอกสารหมายเลข 5.1-1-02)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
2	กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ซึ่งได้นำหลัก PDCA มาปรับใช้ในระบบการทำงาน เช่น มีการควบคุมระบบการทำงานในหน่วยงานจากผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงาน ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 5.1-2-01) โดยได้ติดตามการดำเนินงานของแต่ละงานโดยให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 5.1-2-02) และได้จัดทำรายงานประเมินตนเอง เสนอต่อสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกปีการศึกษา
3	นำผลการประเมินคุณภาพของปีการศึกษา 2554 มาปรับปรุงระบบการทำงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และนำเข้าไปประชุมหน่วยงานรับทราบ (เอกสารหมายเลข 5.1-3-01) โดยสรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา โดยจัดทำเป็นแผนการปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาตามผลการประเมินปีการศึกษา 2554 (เอกสารหมายเลข 5.1-3-02)
4	กองบริหารงานบุคคลนำเสนอผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554) ลงใน website ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 5.1-4-01) เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ให้บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กพร. สกอ. และ สมศ. ได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5	กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน และแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ (เอกสารหมายเลข 5.1-5-01) และเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานรับทราบ (เอกสารหมายเลข 5.1-5-02) เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะ
6	กองบริหารงานบุคคลได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดทำรายงานประกันคุณภาพของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2556 (เอกสารหมายเลข 5.1-6-01) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เพื่อศึกษาแนวทางและสภาพปัญหาการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสายสนับสนุน และนำแนวทางการปฏิบัติที่ดี และการจัดทำรายงานประกันคุณภาพที่ถูกต้องมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	4 หรือ 5 ข้อ	6 ข้อ	5	✓

### จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานได้จัดทำรายงานผลการประเมินตนเองของหน่วยงานเป็นประจำทุกปีการศึกษา
2. บุคลากรของหน่วยงาน ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการประกันคุณภาพ และระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ

### จุดที่ควรพัฒนา :

1. นำระบบสารสนเทศของหน่วยงานมาใช้ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน และมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
2. พัฒนาระบบงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกัน

### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. พิจารณาใช้ประโยชน์จากองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ต่างๆ ที่ปรากฏในผลการประกันคุณภาพ การศึกษาในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ อย่างจริงจัง
2. ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยทันที และปรับให้เข้ากับระบบงานของกองบริหารงานบุคคล

### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 5.1-1-01	คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 5.1-1-02	ผลการดำเนินการตามแผน ตรวจสอบ และประเมินผล โดยจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน รายงานประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 24 สิงหาคม 2555
เอกสารหมายเลข 5.1-2-01	โครงสร้างการบริหารงาน กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เอกสารหมายเลข 5.1-2-02	คู่มือการปฏิบัติงาน ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 5.1-3-01	ผลการประเมินคุณภาพของปีการศึกษา 2554 มาปรับปรุงระบบการทำงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เข้าที่ประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 26 ตุลาคม 2555
เอกสารหมายเลข 5.1-3-02	สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา โดยจัดทำเป็นแผนการปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาตามผลการประเมินปีการศึกษา 2554
เอกสารหมายเลข 5.1-4-01	ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554) ลงใน website ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 5.1-5-01	การประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน และแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ

เอกสารหมายเลข 5.1-5-02

รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 5/2556 วันที่ 6 เมษายน 2556

เอกสารหมายเลข 5.1-6-01

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่าง  
หน่วยงาน ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
ระหว่างวันที่ 27-31 มีนาคม 2556

# ส่วนที่ 3

## สรุปผลการประเมินตนเอง ของหน่วยงาน

**สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม**  
**ตารางสรุปการประเมินแยกตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้**

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน (ตามเกณฑ์ สกอ.)
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	6 หรือ 7 ข้อ	6	5
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	5 ข้อ	6	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	5 ข้อ	5	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	ร้อยละ 81-95	81	4
<b>องค์ประกอบที่ 3</b> ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	4 ข้อ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	5 ข้อ	6	5
5ตัวบ่งชี้ที่ 3.3	4 ข้อ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4	4 ข้อ	5	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5	5 ข้อ	5	4
<b>องค์ประกอบที่ 4</b> ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	6 ข้อ	7	5
<b>องค์ประกอบที่ 5</b> ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	4 หรือ 5 ข้อ	6	5
<b>คะแนนรวมทั้งหมด</b>	-	-	52
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	-	-	4.72

หมายเหตุ : ผลการประเมินอยู่ใน ระดับ ดีมาก (คะแนนรวมทั้งหมด / จำนวนตัวบ่งชี้ =  $52 / 11 = 4.72$ )

0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51 – 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง

2.51 – 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

3.51 – 4.00 การดำเนินงานระดับดี

4.51 – 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก