

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรมีการติดตามและทบทวนภาระงานให้ตรงตามคุณลักษณะของงาน (Job Description) และทบทวนกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ (Job Specification) อย่างต่อเนื่อง
2. ควรทบทวนแนวการปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงระบบใหม่ๆที่เป็นมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และนำผลไปพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ควรนำกฎระเบียบข้อบังคับมาตรการแนวการปฏิบัติงาน ที่มีการปรับปรุงมาจัดทำประกาศไว้อย่างชัดเจน และนำมาปฏิบัติงานได้จริง
2. ผู้บริหารควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร แจ้งให้บุคลากรทราบ เพื่อเป็นแนวทางปรับแก้ไข หรือพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 2.1-1-01	แผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-1-02	แผนปฏิบัติราชการของกองบริหารงานบุคคลประจำปีการศึกษา 2556
เอกสารหมายเลข 2.1-1-03	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2556 วันที่ 21 มิถุนายน 2556 เรื่อง การทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานตามโครงสร้างตำแหน่ง
เอกสารหมายเลข 2.1-2-01	โครงสร้างการบริหารจัดการ กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-2-02	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 23 สิงหาคม 2556 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

รายการเอกสารอ้างอิง : (ต่อ)

- | | |
|------------------------|---|
| เอกสารหมายเลข 2.1-4-01 | ข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
กองบริหารงานบุคคล |
| เอกสารหมายเลข 2.1-4-02 | แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสาย
สนับสนุน มทร.ล้านนา |
| เอกสารหมายเลข 2.1-4-03 | ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วย
หลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554 |
| เอกสารหมายเลข 2.1-4-04 | ประกาศ เรื่อง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และ
ระยะเวลาการแล้วเสร็จของงาน กองบริหารงานบุคคล
มทร.ล้านนา |
| เอกสารหมายเลข 2.1-4-05 | กำหนดขั้นตอนการแล้วเสร็จของงาน |
| เอกสารหมายเลข 2.1-5-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน
ครั้งที่ 4/2556 วันที่ 20 กันยายน 2556
เรื่อง ทบทวนประเมินผลขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน |
| เอกสารหมายเลข 2.1-6-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน
ครั้งที่ 5/2556 วันที่ 25 ตุลาคม 2556
เรื่อง พิจารณาผลการประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานของ
แต่ละกลุ่มงาน มาปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน
แต่ละขั้นตอน |

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) เพื่อนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ มาทำเป็นแผนภูมิให้ผู้รับบริการรับทราบ (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)

- | | |
|------------------------|---|
| เอกสารหมายเลข 2.2-3-02 | รายงานการประชุมในหน่วยงาน
ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 23 สิงหาคม 2556 ✓ |
| เอกสารหมายเลข 2.2-4-01 | ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ลงใน website ของ
กองบริหารงานบุคคล ที่ www.personal.rmutl.ac.th |
| เอกสารหมายเลข 2.2-4-02 | Web board ของกองบริหารงานบุคคล เพื่อรับฟังความ
คิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบปัญหาเกี่ยวกับการ
ให้บริการของหน่วยงาน |
| เอกสารหมายเลข 2.2-5-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน
ครั้งที่ 5/2556 วันที่ 26 ตุลาคม 2556
เรื่อง พิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านการบริการตามแผนภูมิที่กำหนด ✓ |