



รายงานผลการตรวจประเมินหน่วยงานสนับสนุน
ตามเกณฑ์ RMUTL-EP

กองการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ประจำปีการศึกษา 2566
ประจำปีงบประมาณ 2567

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
วันที่ 14 สิงหาคม 2567

ผลการตรวจประเมินในภาพรวม
กองการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ก. จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในส่วนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

-

ข. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนกระบวนการดำเนินงาน

1) ควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ที่มีรายละเอียดของขั้นตอนที่ชัดเจน เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตัววัดความสำเร็จ รวมถึงการทบทวนผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

2) ควรแสดงวิธีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ เพื่อให้รู้ถึงปัญหา และได้มาซึ่งแนวทางที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานต่อไป

ค. จุดเด่นในด้านผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน

-

ง. โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วนผลลัพธ์ที่สำคัญของหน่วยงาน

ควรมีการรายงานผลลัพธ์แต่ละด้าน โดยแสดงระดับของผลลัพธ์ พร้อมแนวโน้ม (อย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง) ซึ่งจะช่วยให้เห็นทิศทางการพัฒนาของผลการดำเนินงาน และมีการอธิบายเพิ่มเติมเพื่อแสดงจุดสำคัญหรือเงื่อนไขของผลลัพธ์การดำเนินงานแต่ละด้านให้เป็นที่เข้าใจชัดเจน

ผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ตามเกณฑ์ RMUTL-EP

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน (ค่าน้ำหนัก 12%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- *การนำองค์กร (ผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ในการปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์)
- *การกำกับดูแลองค์กร (ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน (PA) ,ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน)
- *ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ (ผลการตรวจสอบด้านการเงิน, จำนวนข้อทักท้วง /ข้อเสนอแนะจาก สตง.)
- *ด้านจริยธรรม (จำนวนการกระทำผิดจริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร, ITA)
- *ด้านสังคม (จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่หน่วยงานให้การสนับสนุนแก่ชุมชน, ร้อยละการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
1.1 ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ ชี้นำ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้				✓			
1) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)	มีการกำหนด วิสัยทัศน์ คือ ส่งเสริมสนับสนุน ประสานงาน และบริการข้อมูลทางการศึกษา อย่างมีคุณภาพ ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย พันธกิจ SAR หน้า 5	1) การกำหนดตัววัดผลความสำเร็จของ วิสัยทัศน์ ตามหลัก SMART 2) แสดงการกำหนดค่านิยมที่ส่งเสริมการขับเคลื่อน พันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กร		✓			
2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำคัญ คือใครบ้าง	SAR หน้า 21-22	การกำหนดความต้องการ/ความคาดหวังที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมเชื่อมโยงกับบริการ		✓			
3) วิธีการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม		แสดงความเชื่อมโยง ของพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในช่วงเวลาที่กำหนด	✓				
4) วิธีการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์		แสดงกระบวนการเชื่อมโยงพันธกิจ วิสัยทัศน์ ไปสู่การ ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ ของหน่วยงาน	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ่ายทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
1.2 ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ สื่อสาร สร้างบรรยากาศให้เกิดความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงทั้งหน่วยงาน				✓			
1) วิธีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	ผู้อำนวยการกองการศึกษามีแนวทางการสื่อสาร ตาม SAR หน้า 29	แสดงกระบวนการนำข้อมูล สารระสำคัญ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม ไปแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ		✓			
2) วิธีการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา	ผู้อำนวยการกองการศึกษามีแนวทางการสื่อสาร ตาม SAR หน้า 29	แสดงวิธีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา อย่างทั่วถึง		✓			
3) วิธีการนำข้อมูลมาตัดสินใจเรื่องสำคัญ		แสดงวิธีการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	✓				
4) การจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ		แสดงวิธีการจูงใจบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	✓				
1.3 ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีวิธีการ สร้างภาวะแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล				✓			
1) วิธีการ สร้างภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	แสดงแนวทางการสร้างความสำเร็จของหน่วยงาน SAR หน้า 30-32	แสดงวิธีการสร้างและเสริมสร้างให้เกิดความปลอดภัย ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		✓			
2) วิธีการ สร้างวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันกับบุคลากรและผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล		แสดงวิธีการสร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้า และบุคลากร	✓				
1.4 หน่วยงานมีระบบธรรมาภิบาล และวิธีการปรับปรุงระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล			✓				
1) ระบบธรรมาภิบาลในหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง		แสดงวิธีการจัดวางระบบธรรมาภิบาลในหน่วยงาน	✓				
2) แสดงผลลัพธ์การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล		1) แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ของหน่วยงาน	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ่ายทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
		2) แสดงผลลัพธ์สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง					
3) วิธีการปรับปรุงระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล		แสดงวิธีการในการ กำกับ ติดตามข้อมูลด้านธรรมาภิบาล แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อทำการปรับปรุงระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล	✓				
1.5 หน่วยงานมี วิธีการ ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม			✓				
1) ผู้บริหารระดับสูงแสดงบทบาทในการชี้นำ เป็นแบบอย่างส่งเสริม กำกับดูแลอย่างจริงจังให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม		ผู้บริหารระดับสูงแสดงบทบาทในการชี้นำ เป็นแบบอย่างส่งเสริม กำกับ ดูแลอย่างจริงจังให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	✓				
2) การกำหนดจริยธรรมที่พึงยึดถือและนโยบายด้านจริยธรรม		กำหนดจริยธรรมที่พึงยึดถือและนโยบายด้านจริยธรรม	✓				
3) การกำกับติดตามตัวชี้วัดด้านกฎหมายและจริยธรรม		แสดงกระบวนการกำกับติดตามตัวชี้วัดด้านกฎหมายและจริยธรรม ที่วัดประเมินผลได้	✓				
4) วิธีการค้นหา และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และวางแนวทางป้องกัน		แสดงวิธีการค้นหา และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และวางแนวทางป้องกัน	✓				
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0.25+0.25+0.25+0+0) = 0.75 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การวางแผนและกลยุทธ์ (ค่าน้ำหนัก 8.5%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- *ด้านการเงิน (ร้อยละของเงินรายได้ของส่วนงานที่เพิ่มขึ้น, ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณต่องบประมาณทั้งหมด)
- *ด้านการตลาด (จำนวนผู้รับบริการฯ, จำนวนหน่วยงานภายนอกขอใช้ผลิตภัณฑ์, ข้อมูลของหน่วยงานถูกนำไปใช้)
- *การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ร้อยละของการบรรลุตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
2.1 หน่วยงาน มีวิธีการ จัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีความท้าทาย การมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม มาวิเคราะห์อย่างชัดเจน			✓				
1) การวางขั้นตอนที่สำคัญของการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	แสดงแนวทางกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ SAR หน้า 36	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึง การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานมีความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		✓			
2) แสดงแผนกลยุทธ์ที่มีการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		แสดงข้อมูลที่ชัดเจนและเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ที่มีการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	✓				
3) แสดงความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว		กำหนดกระบวนการคาดการณ์ และแนวทางในการฟื้นตัวของหน่วยงาน เมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงสำคัญกับหน่วยงาน	✓				
4) การกำหนด และรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญภายใต้การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม		การกำหนด และรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ภายใต้การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ่ายทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
5) กรอบเวลาของการวางแผน ระยะสั้นและระยะยาว		แสดงข้อมูล การวางแผนระยะสั้นและระยะยาวของหน่วยงานที่สะท้อน เชื่อมโยงเป้าหมายความสำเร็จ พันธกิจ วิสัยทัศน์หน่วยงานในแต่ละช่วงเวลา	✓				
6) การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมมาวิเคราะห์อย่างชัดเจน		การกำหนด และวิธีการได้มาซึ่งการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมมาวิเคราะห์เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน	✓				
2.2 หน่วยงาน มีวิธีการ ตัดสินใจเกี่ยวกับลำดับระบบงานสำคัญ และผู้รับผิดชอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์			✓				
1) แสดงวิธีการระบุ ระบบงานสำคัญที่ช่วยบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์		แสดงวิธีการระบุ ระบบงานสำคัญที่ช่วยบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์	✓				
2) วิธีการจัดลำดับระบบงานสำคัญและผู้รับผิดชอบ ที่ช่วยบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์		แสดงกระบวนการจัดลำดับระบบงานสำคัญและผู้รับผิดชอบ ที่ช่วยบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์	✓				
3) แสดงผลลัพธ์ของระบบงานสำคัญ		ระบุผลลัพธ์ของระบบงานสำคัญ ที่ผ่านการวิเคราะห์ความสำคัญมาแล้วอย่างชัดเจน	✓				
2.3 หน่วยงาน มีวิธีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการ กำกับติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง			✓				
1) แสดงวิธีการ ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ		แสดงกระบวนการที่ชัดเจน อย่างเป็นระบบในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	✓				
2) แสดงตัววัดและตัวบ่งชี้ แผนกลยุทธ์		แสดงข้อมูลตัววัดและตัวบ่งชี้ ค่าเป้าหมายของแผนกลยุทธ์หน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลยุทธ์เชิงรุกที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
3) แสดงวิธีการกำกับติดตามความก้าวหน้าแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการที่ชัดเจนในการกำกับติดตามความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และการนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	✓				
2.4 หน่วยงานแสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน และมีวิธีการ บริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้บรรลุความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานกำหนด ภายใต้การบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ			✓				
1) หน่วยงานแสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน รายรับ รายจ่าย		หน่วยงานแสดงข้อมูลฐานะความมั่นคงทางการเงิน รายรับ รายจ่าย	✓				
2) วิธีการ จัดสรรทรัพยากร (เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการและบรรลุพันธะผูกพันปัจจุบัน)		แสดงกระบวนการจัดสรรทรัพยากร (เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการและบรรลุพันธะผูกพันปัจจุบัน)	✓				
3) การวางแผนด้านบุคลากร (เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว)		แสดงกระบวนการวางแผนด้านบุคลากร (เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว)	✓				
4) แสดงตัวบ่งชี้ความสำเร็จแผนปฏิบัติการและวิธีการกำกับ ติดตาม		แสดงข้อมูลตัวบ่งชี้ความสำเร็จแผนปฏิบัติการและกระบวนการกำกับ ติดตาม	✓				
5) วิธีการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการ		แสดงกระบวนการบริหารความเสี่ยงหน่วยงาน โดยเฉพาะที่จะมีผลกระทบต่อกับกลยุทธ์เชิงรุก และแผนปฏิบัติการสำคัญ	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
2.5 หน่วยงาน มีวิธีการ คาดการณ์ของผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของแผน และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่สำคัญกับหน่วยงานภายนอกที่มีบริบทใกล้เคียงกัน จนนำไปสู่การปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อย่างต่อเนื่อง			✓				
1) วิธีการ คาดการณ์ของผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของ แผนกลยุทธ์ และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ สำคัญกับหน่วยงานภายนอก		แสดงกระบวนการ คาดการณ์ของผลลัพธ์ตัวบ่งชี้ของแผน กลยุทธ์ และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่สำคัญกับหน่วยงาน ภายนอก	✓				
2) วิธีการ ปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะ สั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการปรับแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น และระยะยาวอย่างต่อเนื่อง	✓				
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0+0+0+0+0) = 0.00 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ (ค่าน้ำหนัก 8.5%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

*ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ (ผลการประเมินความพึงพอใจ หลังการปรับปรุงกระบวนการ)

*ด้านความผูกพันผู้รับบริการ (จำนวนการกลับมาใช้บริการซ้ำ)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
3.1 หน่วยงาน มีวิธีการ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ			✓				
1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ		แสดงกระบวนการ ทบทวนการและปรับปรุงการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง	✓				
2) การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต้องเป็นกระบวนการเชิงรุกต่อเนื่อง เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนา		แสดงกระบวนการ ทบทวนการและปรับปรุงการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง	✓				
3.2 หน่วยงาน มีวิธีการ นำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ			✓				
1) การนำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม		แสดงผลการนำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม	✓				
2) การติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง	✓				
3) การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับ สิ่งที่จะได้รับ เมื่อมีการปรับปรุงการ ให้บริการ และจัดลำดับความสำคัญ		มีกระบวนการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับ สิ่งที่จะได้รับ เมื่อมีการปรับปรุงการ ให้บริการ และ จัดลำดับความสำคัญ	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
3.3 หน่วยงาน มีวิธีการ การสื่อสาร รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ			✓				
1) วิธีการสื่อสาร รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	การระบุผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ SAR หน้า 21-22	แสดงกระบวนการสื่อสารและรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม		✓			
2) การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ		แสดงกระบวนการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	✓				
3) การวิเคราะห์ แก้ไข ข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล		แสดงการวิเคราะห์ แก้ไข ข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล	✓				
4) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อจัดการ เปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต		การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อจัดการและเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต	✓				
3.4 หน่วยงาน มีวิธีการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง				✓			
1) วิธีการ ในการจัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์หน่วยงาน	แนวทางสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ SAR หน้า 41	แสดงกระบวนการจัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์หน่วยงาน		✓			
2) วิธีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ		แสดงกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	✓				
3) วิธีการให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงาน	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น SAR หน้า 42-43	แสดงกระบวนการที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม		✓			
4) วิธีการถ่ายทอดความต้องการจากผู้รับบริการไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อตอบสนอง		แสดงกระบวนการถ่ายทอดความต้องการจากผู้รับบริการไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อตอบสนอง	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
3.5 หน่วยงาน มีวิธีการ กำหนดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทหน่วยงานและสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการ			✓				
1) วิธีการ กำหนดรูปแบบการให้บริการที่ สอดคล้องกับบริบทหน่วยงาน		แสดงกระบวนการทบทวน/กำหนดรูปแบบการ ให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทหน่วยงานที่ตอบสนอง ผู้รับบริการ	✓				
2) วิธีการสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการ		แสดงการสร้างความน่าสนใจให้กับผู้รับบริการตาม บริบทหน่วยงาน	✓				
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0+0+0+0.25+0) = 0.25 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าน้ำหนัก 9%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

*ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

*ด้านการเงิน (แสดงข้อมูลงบประมาณรายได้รับ-จ่าย, ผลการประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณ)

*ด้านการตลาด (การเป็นที่ยอมรับในบริการ ผลงาน)

*การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ร้อยละของการบรรลุตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
4.1 หน่วยงาน มีวิธีการ วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ			✓				
1) วิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน		1) แสดงกระบวนการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานทุกระดับ 2) แสดงผลการดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน	✓				
2) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน		แสดงผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผน และตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน	✓				
3) ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผล ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ		แสดงกระบวนการติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	✓				
4.2 หน่วยงาน มีวิธีการ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน			✓				
1) วิธีการ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการของหน่วยงาน		1) มีการกำหนดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินการของหน่วยงาน 2) แสดงกระบวนการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการของหน่วยงาน	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
2) วิธีการปรับปรุงการดำเนินงานหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	✓				
4.3 หน่วยงาน มีวิธีการ ทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง และชี้ความ สามารถของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจปรับปรุง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ			✓				
1) วิธีการการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง		1) แสดงกระบวนการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบ เทียบผลการดำเนินการ 2) แสดงการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริงเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ	✓				
2) วิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ		แสดงกระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	✓				
3) การประเมินความสำเร็จของหน่วยงาน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน		แสดงกระบวนการประเมินความสำเร็จของหน่วยงาน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขันกับหน่วยงานภายนอก	✓				
4) การประเมินสมรรถนะหลัก สถานะทางการเงิน (financial health) และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ		1) แสดงกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักหน่วยงาน 2) แสดงกระบวนการประเมินสถานะการเงิน (financial health) 3) แสดงกระบวนการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	✓				
5) วิธีการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม ภาวะภายนอก		แสดงการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของสังคม ภาวะภายนอก อย่างรวดเร็ว	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ่ายทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
4.4 หน่วยงาน มีวิธีการ จัดการองค์ความรู้ และทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่มี ประสิทธิภาพ และการนำไปใช้ประโยชน์			✓				
1) วิธีการ รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน	แสดงแนวทางการจัดการความรู้ SAR หน้า 56	แสดงกระบวนการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน		✓			
2) วิธีการ รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน		แสดงกระบวนการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน	✓				
3) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ของหน่วยงาน		แสดงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ของหน่วยงาน	✓				
4) วิธีการสร้างการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบและทำให้เกิดในวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการสร้างการเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาระบบทำงาน	✓				
5) วิธีการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทั้งภายในและภายนอก แล้วนำไปปรับใช้ทั่วทั้งหน่วยงาน		แสดงกระบวนการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทั้งภายในและภายนอกแล้วนำไปปรับใช้ในหน่วยงาน	✓				
6) วิธีการ สนับสนุนทรัพยากรให้เกิดการสร้างนวัตกรรมตามโอกาสที่เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ		แสดงกระบวนการสนับสนุนทรัพยากรให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ตามโอกาสที่เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ	✓				
4.5 หน่วยงาน มีวิธีการ ที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ มีคุณภาพและมีความพร้อม ตอบ สอนองต่อความต้องการในการใช้งานของผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ				✓			
1) วิธีการในการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ ทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นรูปแบบอื่น เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความ	การจัดการคุณภาพของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ SAR หน้า 46-47	แสดงกระบวนการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ ทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นรูปแบบอื่นเพื่อให้มั่นใจว่า - มีความแม่นยำ		✓			

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ่ายทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
คงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน		<ul style="list-style-type: none"> - มีความถูกต้อง - เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน - พร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย 					
2) การกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	ระบบการมีระบบสารสนเทศ จำนวน 34 ระบบในการใช้งาน	การกำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓			
3) วิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		กระบวนการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ให้พร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	✓				
4) การจัดการข้อมูล ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล สารสนเทศ ระบบเครือข่ายที่สำคัญ รวมถึงระบบที่ใช้งานผ่านคลาวด์ (Cloud-based) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเป็นความลับและสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ ตามสิทธิที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล	แนวทางจาก สวส.	แสดงกระบวนการจัดการข้อมูล ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล เพื่อรักษาความลับ และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ ตามสิทธิที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล		✓			
5) วิธีการป้องกันภัยคุกคามทั้งด้านการป้องกันภัยและด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	แนวทางจาก สวส.	วิธีการป้องกันภัยคุกคามทั้งด้านการป้องกันภัยและด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์		✓			
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0+0+0+0+0.25) = 0.25 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (ค่าน้ำหนัก 8.5%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- *ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (ผลการประเมินการปฏิบัติงานบุคลากร)
- *ด้านบรรยากาศการทำงาน (ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน)
- *ด้านความผูกพันของบุคลากร (ผลการประเมินความผูกพันต่อหน่วยงาน)
- *ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (ร้อยละของบุคลากรและผู้บริหารได้นำความรู้ความสามารถจากการพัฒนาไปใช้ในการทำงาน)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
5.1 หน่วยงาน มีวิธีการ การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี				✓			
1) การกำหนดทักษะ สมรรถนะ การรับรอง (certifications) ที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (staffing levels) ทั้งในระยะสั้น และยาว	ตามประกาศสมรรถนะ ของ มทร.ล้านนา	1) กำหนดทักษะสมรรถนะและจำนวนบุคลากรที่จำเป็นของหน่วยงาน รวมถึง 2) การรับรอง (certifications) ที่จำเป็น ต้องมี ในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (staffing levels) ทั้งในระยะสั้น และยาวของหน่วยงาน		✓			
2) วิธีการประเมิน ทักษะ สมรรถนะ การรับรอง (certifications) จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (staffing levels) ที่จำเป็นทั้งในระยะสั้นและยาว		กำหนดวิธีการประเมินทักษะ สมรรถนะ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็น ต้องมี รวมถึงการรับรองมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น	✓				
3) วิธีการในการสรรหาว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่	มีแนวการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตามประกาศ มทร.ล้านนา	แสดงกระบวนการที่ช่วยให้บุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมหน่วยงาน		✓			

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
4) วิธีการป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และลดผลกระทบหากต้องปรับ จำนวน บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลง		1) วางแผนอัตรากำลังหน่วยงานจากการวิเคราะห์ ข้อมูลที่จำเป็นสอดคล้องกับบริบทหน่วยงาน 2) แสดงกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถ ป้องกัน ผลกระทบหากต้องปรับเปลี่ยนจำนวนบุคลากร					
5.2 หน่วยงาน มีวิธีการ บริหารขีดความสามารถและพัฒนาผู้บริหาร บุคลากร อย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จที่วางไว้				✓			
1) วิธีการกำหนดและประเมินทักษะ สมรรถนะ การรับรอง (certifications) ผู้บริหาร ที่ จำเป็นต้องมีในการบริหารงาน	ตามประกาศสมรรถนะ ของ มทร.ล้านนา	กำหนดทักษะสมรรถนะและประเมินผู้บริหารที่จำเป็น ของหน่วยงาน และการรับรอง (certifications) ที่จำเป็น ต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (staffing levels) ทั้ง ในระยะสั้นและยาวของหน่วยงาน		✓			
2) วิธีการจัดระบบการทำงานและบริหาร บุคลากรเพื่อให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จาก สมรรถนะหลัก	มีการมอบหมายงานตาม สังกัดของบุคลากร	แสดงกระบวนการจัดวางระบบการทำงานและบริหาร บุคลากรเพื่อให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะ ของบุคลากร		✓			
3) วิธีการตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร (staffing needs)	IDP ของ กทบ.	แสดงกระบวนการตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร (staffing needs)		✓			
4) วิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สำหรับ ผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งที่สำคัญ		แสดงแนวทาง หลักเกณฑ์การวางแผนการสืบทอด ตำแหน่ง สำหรับผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งที่สำคัญ	✓				
5.3 หน่วยงาน มีวิธีการ บริหารจัดการ การทำงานของบุคลากรและใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ			✓				
1) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงาน	การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน	แสดงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงาน		✓			
2) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรโดยพิจารณาถึงการบริหาร		แสดงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
ค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
3) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของหน่วยงาน		แสดงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของหน่วยงาน	✓				
4) ระบบการสนับสนุนด้านจริยธรรม และวิธีปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม		แสดงระบบการสนับสนุนด้านจริยธรรม และวิธีปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม	✓				
5.4 หน่วยงาน มีวิธีการ สร้างบรรยากาศ ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ			✓				
1) วิธีการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ และความสะอาดในการทำงานของบุคลากร	บรรยากาศการทำงานของบุคลากร SAR หน้า 61	แสดงกระบวนการจัดการสถานที่ทำงานให้มีสุขภาวะและความสะอาดในการทำงานของบุคลากร		✓			
2) วิธีการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร		แสดงกระบวนการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร	✓				
3) วิธีการเตรียมพร้อมในการทำงานทั้งด้านสถานที่ทำงาน ระบบงาน และเทคโนโลยีที่จำเป็น เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร		แสดงกระบวนการเตรียมพร้อมในการทำงานทั้งด้านสถานที่ทำงาน ระบบงาน และเทคโนโลยี ที่จำเป็น เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร	✓				
4) นโยบาย สิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน (WORKFORCE Benefits and Policies) ที่สนับสนุนบุคลากร ที่สะท้อนความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ		แสดงนโยบาย สิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน (WORKFORCE Benefits and Policies) ที่สนับสนุนบุคลากร ที่สะท้อนความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	✓				

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
5) ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร และนำไปสู่การปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ ของบุคลากร	แนวทางสร้างความผูกพันของบุคลากร SAR หน้า 62	แสดงการกำหนดและการประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร รวมถึง การปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ ของบุคลากร		✓			
5.5 หน่วยงาน มีวิธีการ ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคตที่ดีให้กับหน่วยงาน			✓				
1) วิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทำให้มั่นใจได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรสนับสนุน พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม		แสดงกระบวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม	✓				
2) วิธีการส่งเสริมการให้อำนาจการตัดสินใจ ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม การใช้ ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร		แสดงกระบวนการส่งเสริมการให้อำนาจการตัดสินใจ ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม การใช้ประโยชน์จาก ความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรมและ วิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร	✓				
3) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ที่โดดเด่น สร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ		แสดงกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น สร้าง นวัตกรรม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	✓				
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0.25+0.25+0+0+0) = 0.50 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ (ค่าน้ำหนัก 8.5%)

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- *ด้านบริการที่ตอบสนองผู้รับบริการ (ร้อยละของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมในหลักสูตรระยะสั้น)
- *ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง, ผลการควบคุมภายใน)
- *ด้านความปลอดภัย (จำนวนครั้งในการเกิดโจรกรรม, มาตรการรับมือเหตุอัคคีไฟ)
- *ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (จำนวนครั้งการถูกโจมตีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)
- *ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (จำนวนการจัดกิจกรรมตาม MOU ที่มีความร่วมมือในการปรับปรุงกระบวนการ)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI				
			ไม่แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
6.1 หน่วยงาน มีวิธีการ ออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน ที่คำนึงถึงผู้รับบริการ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แล้วสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เข้าใจตรงกัน				✓			
1) การกำหนดกระบวนการ การปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงานโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	ตารางข้อกำหนดของกระบวนการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ SAR หน้า 73	แสดงวิธีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ		✓			
2) วิธีการออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน		แสดงกระบวนการออกแบบข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน	✓				
3) วิธีการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เข้าใจตรงกันถึงกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน	ระบุมูลโกลการสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ SAR หน้า 22	แสดงกระบวนการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้เข้าใจตรงกันถึงกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน		✓			

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
6.2 หน่วยงาน มีวิธีการ กำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ			✓				
1) วิธีการกำหนดและประเมินตัวชี้วัดของผลการดำเนินการ และตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงาน	มีการระบุตัวชี้วัดของผลการดำเนินการ ในตารางข้อกำหนดของกระบวนการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ SAR หน้า 73	แสดงกระบวนการกำหนดและประเมินตัวชี้วัดของผลการดำเนินการ และตัวชี้วัดภายในกระบวนการปฏิบัติงาน		✓			
2) วิธีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการ		แสดงกระบวนการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนด	✓				
3) วิธีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามผลการประเมินตัวชี้วัดและ ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตรงตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง		แสดงกระบวนการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานตามผลการประเมินตัวชี้วัด ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตรงตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง	✓				
6.3 หน่วยงาน มีวิธีการ บริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล			✓				
1) วิธีการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล		แสดงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย ในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	✓				
2) วิธีการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน	แผนการดำเนินงานภาวะฉุกเฉิน SAR หน้า 77	แสดงกระบวนการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน		✓			

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	ความสอดคล้องกับ ADLI แนวทาง (A), ถ้อยทอด (D), ปรับปรุง (L), บูรณาการ (I)				
			ไม่ แสดงผล 0.00	(A) 0.25	(D) 0.50	(L) 0.75	(I) 1.00
6.4 หน่วยงาน มีวิธีการ กำกับ ติดตาม กระบวนการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อน และสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น			✓				
1) กำหนดทรัพยากร งบประมาณ ที่จำเป็นต่อกระบวนการปฏิบัติงาน		แสดงกระบวนการกำหนดทรัพยากร งบประมาณ ที่จำเป็นต่อกระบวนการปฏิบัติงาน	✓				
2) วิธีการ กำกับ ติดตาม กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อน		แสดงกระบวนการกำกับติดตาม กระบวนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือทำงานซ้ำซ้อน	✓				
3) วิธีการประเมินการสิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณ โดยไม่จำเป็น แล้วมีการปรับปรุงให้เหมาะสม		แสดงกระบวนการประเมินการสิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณ โดยไม่จำเป็น เพื่อการปรับปรุงให้เหมาะสม	✓				
6.5 หน่วยงาน มีวิธีการ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง			✓				
1) วิธีการรวบรวมข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญ		แสดงกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญ	✓				
2) วิธีการ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานจากข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์		แสดงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ และนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	✓				
3) การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอก เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน		แสดงกระบวนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่ายภายในและภายนอก เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน	✓				
สรุประดับคะแนนที่ได้ (0.25+0+0+0+0) = 0.25 ต้องแก้ไขเร่งด่วน							

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน (ค่าน้ำหนัก 45%)

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	คะแนนการดำเนินงาน				
			1	2	3	4	5
1. ผลลัพธ์ด้านการนำหน่วยงาน การกำกับดูแล และการทำประโยชน์ให้สังคม (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 1: 7.4)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
2. ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 2: 7.5)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการวางแผนและกลยุทธ์ และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
3. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน ของหน่วยงาน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 2,4: 7.5)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการวางแผนและกลยุทธ์ และการวัด/วิเคราะห์ เพื่อหาแนวโน้มที่เกิดขึ้นรวมทั้งพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
4. ผลลัพธ์ด้านบริการลูกค้า และพันธกิจของหน่วยงาน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 3: 7.2)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันผู้รับบริการ และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
5. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 4,6: 7.1ข)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและการวัด/วิเคราะห์ จัดการความรู้ ที่มีแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
6. ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 6: 7.1ข)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
7. ผลลัพธ์ด้านการบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 6: 7.1ค)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					

ตัวบ่งชี้/แนวทางการประเมิน	จุดแข็ง/เป็นไปตามเกณฑ์ (Strengths)	จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement :AFI)	คะแนนการดำเนินงาน				
			1	2	3	4	5
8. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 3: 7.2)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันผู้รับบริการ และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
9. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 3: 7.2)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านความผูกพันระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
10. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงาน (สอดคล้องตัวบ่งชี้ที่ 5: 7.3)	ไม่ปรากฏ	กำหนดผลลัพธ์และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของหน่วยงาน และแนวโน้มที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่องขึ้นไป					
สรุประดับคะแนนที่ได้ = 1 ต้องแก้ไขเร่งด่วน			✓				

ตารางสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์ RMUTL-EP
กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการประเมิน (ก)	ค่าน้ำหนัก% (ข)	สรุปผลการประเมิน (ก) x (ข) ÷ 100	ระดับคุณภาพ
1. การนำหน่วยงานเพื่อสร้างความยั่งยืน	0.75	12.0	0.09	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
2. การวางแผนและกลยุทธ์	0	8.5	0.00	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
3. การสร้างความผูกพันผู้รับบริการ	0.25	8.5	0.02	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
4. การวัด/วิเคราะห์และการจัดการความรู้	0.25	9.0	0.02	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
5. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	0.50	8.5	0.04	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
6. ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ	0.25	8.5	0.02	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
7. ผลลัพธ์ความสำเร็จของหน่วยงาน	1	45.0	0.45	ต้องแก้ไขเร่งด่วน
สรุปผลภาพรวม		100.00	0.65	ต้องแก้ไขเร่งด่วน

การแปลผลการประเมินคุณภาพเป็นระดับคุณภาพ

0.00 - 1.50 คะแนน	ต้องแก้ไขเร่งด่วน เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
1.51 - 2.50 คะแนน	จำเป็นต้องแก้ไข เพื่อให้มีระบบคุณภาพเพียงพอ
2.51 - 3.50 คะแนน	แก้ไขบางส่วน ในระบบคุณภาพเพื่อให้มีคุณภาพเพียงพอ
3.51 - 4.50 คะแนน	มีคุณภาพเพียงพอ ตามที่คาดหวัง
4.51 - 5.00 คะแนน	มีคุณภาพที่ดี เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการประเมิน

ก. ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6 กำหนดแนวทางการให้คะแนนผลการประเมินคือ

1. เกณฑ์แต่ละข้อที่ให้หน่วยงานแสดงถึง วิธีการ ต้องประกอบไปด้วยประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 A : Approach (แนวทาง) หมายถึง การแสดงให้เห็น แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ที่ใช้อย่างเป็นระบบชัดเจน ต่อเนื่อง
- 1.2 D : Deployment (การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ) หมายถึง แสดงการถ่ายทอด สื่อสาร แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน
- 1.3 L : Learning (การเรียนรู้) หมายถึง แสดงการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุง แนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
- 1.4 I : Integration (การบูรณาการ) หมายถึง การแสดงระบบการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการ การช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย

2. หลักการให้คะแนนแต่ละประเด็นที่ระบุไว้ตามแต่ละตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินมีดังนี้

2.1 ไม่แสดงผลการดำเนินการที่ชัดเจนหรือไม่สามารถยอมรับได้	ได้	0.00	คะแนน
2.2 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1)	ได้	0.25	คะแนน
2.3 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2)	ได้	0.50	คะแนน
2.4 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3)	ได้	0.75	คะแนน
2.5 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามประเด็น (1.1 + 1.2 + 1.3 + 1.4)	ได้	1.00	คะแนน

3. การสรุปผลการให้คะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ ตั้งแต่ตัวบ่งชี้ที่ 1 ถึง 6

คะแนนรวม 0.00 -1.50	คะแนนรวม 1.51 -2.50	คะแนนรวม 2.51-3.50	คะแนนรวม 3.51-4.50	คะแนนรวม 4.51-5.00
แก้ไขเร่งด่วน	ต้องแก้ไข	แก้ไขบางส่วน	คุณภาพเพียงพอ	มีคุณภาพที่ดี

ข. ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีเกณฑ์การให้คะแนนคือ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
- มีการรายงาน แต่ไม่ครบทุกประเด็น	- มีการรายงาน ครบทุกประเด็น ที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้	- มีการรายงาน ครบทุกประเด็น ที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงาน ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางประเด็น - มีข้อมูลเปรียบเทียบกับหน่วยอื่นและมีแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานที่ชัดเจน	- มีการรายงานครบทุกประเด็นที่สอดคล้องกับระบบและกลไกที่วางไว้ (L : Level) - มีการแสดงผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นทุกประเด็น (T : Trends) - มีข้อมูลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยงานนอกและมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง (C : Comparisons) - มีผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสอดคล้องผลลัพธ์ กระบวนการสำคัญ (I : Integration)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

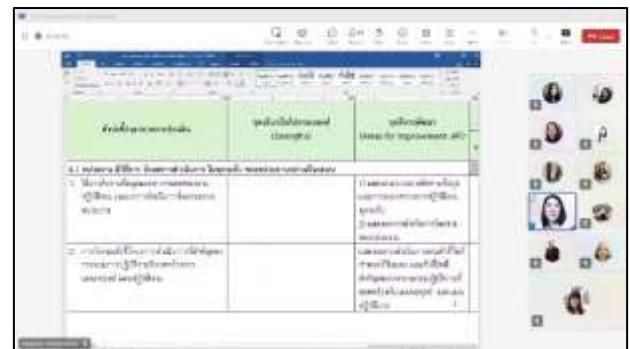
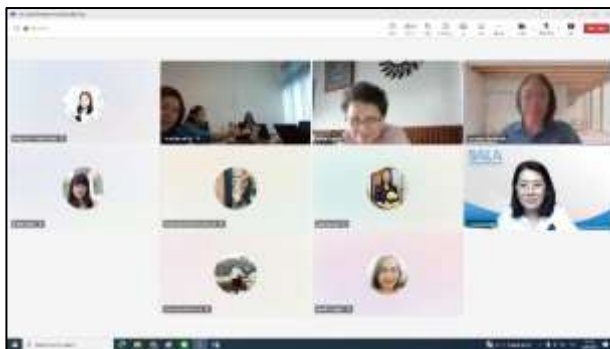
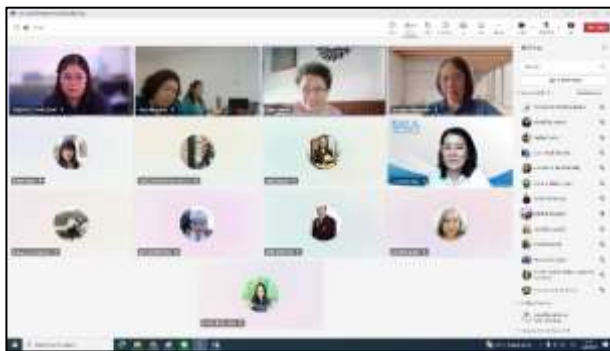
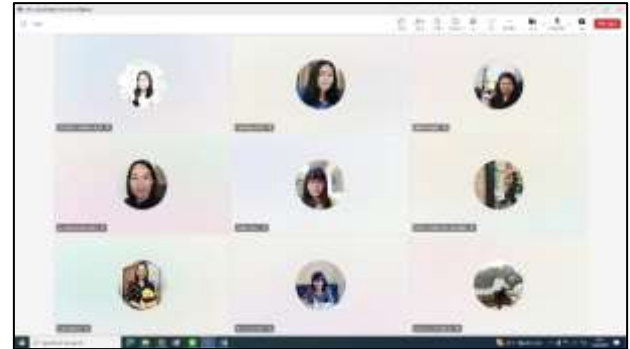
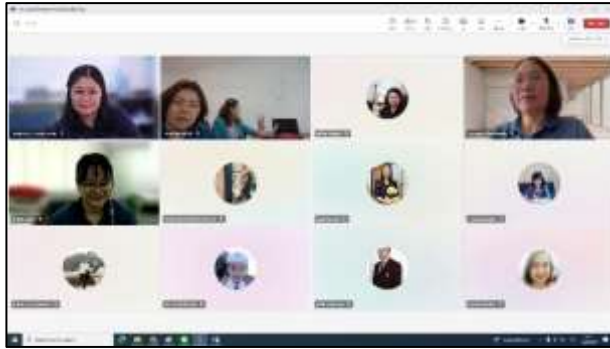
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประจำปีการศึกษา 2566

หน่วยงาน : กองการศึกษา มทร.ล้านนา เชียงราย
วัน/เดือน/ปี : 14 สิงหาคม 2567
สถานที่ดำเนินงาน : ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft TEAMS

เวลา	กิจกรรม
08.30-08.45 น.	ลงทะเบียน
08.45-09.30 น.	พิธีเปิด - ประธานคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน - หัวหน้าหน่วยงานบรรยายสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2566 ของหน่วยงาน
09.30-12.00 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.30 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)
14.30-15.30 น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
15.30-16.30 น.	คณะกรรมการฯ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากร ของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข.

ภาพกิจกรรม



ภาคผนวก ค.

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ที่ ๑๒๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

เพื่อให้การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีประสิทธิภาพตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ ๑๐๔๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ช่วยอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ดังต่อไปนี้

สำนักงานอธิการบดี

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัศรินทร์กุล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางสาวพัชราภรณ์	อ้วนเมือ	เลขานุการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัศรินทร์กุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา	ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางจิรพัทธ์	วงศ์ทา	เลขานุการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัศรินทร์กุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พุดทัย	อาซากิจ	กรรมการ
๔. นายประเสริฐ	อุประทอง	เลขานุการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา...

- ๒ -

สถาบันวิจัยและพัฒนา**ประกอบด้วย**

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นดา	กรรมการ
๔. นางสาวปภาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน**ประกอบด้วย**

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นดา	กรรมการ
๔. นางจรรย์พัชร์	วงศ์ทา	เลขานุการ

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร ลำปาง**ประกอบด้วย**

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา	ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นายประเสริฐ	อุประทอง	เลขานุการ

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย**ประกอบด้วย**

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์หฤทัย	อาชากิจ	กรรมการ
๔. นางสาวปภาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ดาก**ประกอบด้วย**

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัครนรากุล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นดา	กรรมการ
๔. นางสาวพัชราภรณ์	อ้วนเผื่อ	เลขานุการ

กองการศึกษา...

- ๓ -

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นายประเสริฐ	อุประทอง	เลขานุการ

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางอนงค์	มัลลวงค์	เลขานุการ

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา	ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางสาวปาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางอนงค์	มัลลวงค์	เลขานุการ

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางสาวปาณิสรา	ธรรมเรือง	เลขานุการ

กองบริหารทรัพยากร...

- ๔ -

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางจรรย์พัชร	วงศ์ทา	เลขานุการ

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	กรรมการ
๔. นางอนงค์	มัลลวงค์	เลขานุการ

กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

ประกอบด้วย

๑. นางสาวสุรีย์พร	ใหญ่สง่า	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย	อัคนรากล	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา	ชัยเนตร	กรรมการ
๔. นางสาวพัชราภรณ์	อ้วนเมือ	เลขานุการ

อำนาจหน้าที่

๑. ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
๒. ให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
๓. จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

อ. น้าอิน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนนท์ น้าอิน)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา