



# รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR)

กองบริหารงานบุคคล

(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2555)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
ประจำปีการศึกษา 2554

31 พฤษภาคม 2555

## คำนำ

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา 2554 ฉบับนี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน การประเมินตนเองตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการสรุปผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงและพัฒนาติดตามผลการประเมินตนเอง มีรอบระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2555 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 ซึ่งคณะจัดทำได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวและทำการสรุปผลนำมาปรับปรุงให้ได้มาตรฐานและเกิดการพัฒนาคูณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินจากผลการดำเนินงาน ปี 2554 มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานปี 2555 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

(นางสุภัทรา ปานสุวรรณจิตร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

31 พฤษภาคม 2555

## 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	3
1.4 โครงสร้างการบริหารจัดการ/แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการ	6
1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร	7
1.6 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและผลการประเมินปีที่ผ่านมา	8
1.7 จุดแข็ง (ภาพรวม)	9
1.8 จุดที่ควรพัฒนา (ภาพรวม)	10
<b>ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ สกอ.</b>	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	12
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	15
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ (KM)	
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	28
- ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบกลไกการเงินและงบประมาณ	
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	32
- ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	
<b>ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง ของหน่วยงาน</b>	
สรุปผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้	37
สรุปผลคะแนนเฉพาะตัวบ่งชี้ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย	38

# ส่วนที่ 1

## ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

## ❖ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ❖

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

#### 1.1 ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาจัดตั้งขึ้นตามผลของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 และมีการจัดตั้งส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่าคณะภายในมหาวิทยาลัย ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา กระทรวงศึกษาธิการพ.ศ.2549 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 นอกจากนี้ยังได้แบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2550 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม 2550 ซึ่งเป็นวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีมีการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

1. กองกลาง
2. กองคลัง
3. กองนโยบายและแผน
4. กองบริหารงานบุคคล
5. กองพัฒนานักศึกษา

จากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี หน่วยงานต่างๆ ได้รับมอบหมายภาระงานแตกต่างกันไป กองบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และได้แบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานบริหารงานบุคคล
2. งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
3. งานพัฒนาบุคลากร
4. งานวินัยและนิติการ

#### 1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

##### ปรัชญา

จัดสรรทรัพยากรบุคคลมีคุณค่า เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพองค์กร

##### ปณิธาน

กองบริหารงานบุคคล บริการดี มีความซื่อสัตย์ มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

##### วิสัยทัศน์ (Vision)

กองบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานสนับสนุนงานบริหารและให้บริการบุคลากรอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

**พันธกิจ (Mission)**

1. บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นความรวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรม
2. พัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหารงานบุคคลให้ทันสมัย และสอดคล้องกับนโยบายอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น ทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
4. พัฒนาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลที่มีคุณภาพในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมให้บรรลุพันธกิจที่กำหนด

**วัตถุประสงค์ (Objective)**

1. เพื่อสนับสนุนและพัฒนาภารกิจด้านการบริหารงานบุคคล
2. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม ตามระเบียบ
3. เพื่อให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อหารือ เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแก่บุคลากร ผู้บริหาร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย

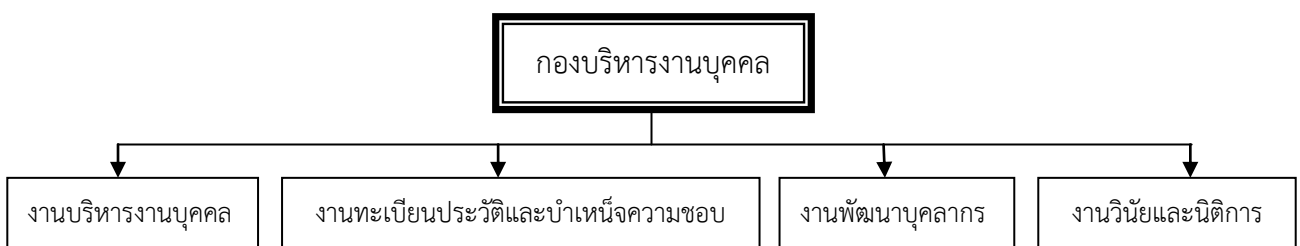
**เป้าหมาย (Goals)**

1. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
2. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคลที่กำหนดไว้ชัดเจน
3. บุคลากรโดยรวมมีความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

**1.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ**

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ (ประกาศเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาได้มีการจัดทำโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ โดยมีการจัดตั้ง การรวมและการยุบเลิกสำนักงานวิทยาเขต สถาบัน สำนัก วิทยาลัย และคณะ ตามกฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการ และนอกจากนี้ยังมีการแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ และกองต่างๆ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

ภายหลังจากที่ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีผลบังคับใช้ มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการกำหนดภาระงานและแบ่งส่วนราชการขึ้น โดยกองบริหารงานบุคคลมีการแบ่งส่วนราชการเป็นงาน ดังนี้



## หน้าที่ความรับผิดชอบภายในกองบริหารงานบุคคล

**1.งานบริหารงานบุคคล** มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลดังนี้

**1.1 การกำหนดนโยบายและแผนงาน** มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงาน การรับ-ส่งร่างโต้ตอบ เวียนหนังสือ การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน พัสตุ ครุภัณฑ์ จัดทำงบประมาณแผนงาน

**1.2 โครงสร้างและอัตรากำลัง** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารอัตรากำลัง ตามกรอบนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย

**1.3 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้งสายสอนและสายสนับสนุน การเลื่อนตำแหน่งพนักงานวิทยาลัยและอัตรากำลัง

**1.4 การดำเนินงานตามมติ ครม.** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินติดตามแผนนโยบายแห่งชาติ ตามคำสั่งที่ขึ้นตรงต่อกระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย คณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**1.5 การยื่นคำร้องและรับรองการปฏิบัติงาน** มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในการตรวจสอบ และออกหนังสือรับรองขึ้นเงินเดือน รับรองความประพฤติของราชการ พนักงาน และลูกจ้าง

**1.6 การประกันสังคมของบุคลากร** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำประกันสังคมของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยที่มีใช้เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ

**1.7 การโอนย้ายของข้าราชการ** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำเรื่องขอโอนย้าย ข้าราชการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของรัฐบาลให้กลับมาสังกัดในหน่วยงาน การโอนย้ายอัตรากำลังของ ข้าราชการที่มีความประสงค์ขอโอนย้ายไปยังเขตพื้นที่ต่าง ๆ การตัดโอนตำแหน่งอัตรากำลังของมหาวิทยาลัยฯ

**2. กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับดำเนินการเกี่ยวกับประวัติ ดังนี้

**2.1 งานทะเบียนประวัติ** มีหน้าที่จัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน มหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว แก้ไขคำนำหน้าชื่อสกุลวันเดือนปีเกิด เพิ่มเติมข้อมูลในทะเบียนประวัติ

**2.2 การลงเวลาปฏิบัติราชการ** มีหน้าที่การนับวันที่ปฏิบัติราชการตามระยะเวลาการลา เช่น ลาไปต่างประเทศ ลาอุปสมบท ลาป่วย ลากิจ การลาไปทำพิธีฮัจจ์ ลาคลอด การนับเกษียณอายุราชการ

**2.3 การทำบัตรประจำตัว** มีหน้าที่การทำบัตรประจำตัวข้าราชการมหาวิทยาลัยการขอบัตร ใหม่ เปลี่ยนบัตรเก่า

**2.4 บำเหน็จความชอบและบัญชีถือจ่าย** ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ข้าราชการประจำปี ( 2 ครั้ง / ปี ) การขอถือจ่ายเงินประจำตำแหน่งข้าราชการ การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การถือจ่ายเพิ่มเติมค่าครองชีพชั่วคราว

**2.5 กองทุน กบข.** ทำหน้าที่กำหนดเงินชดเชย กบข.( กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ) ควรได้รับเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ การทำเรื่องเงินทุนกู้ยืมสำหรับซื้อบ้านของธนาคาร อาคารสงเคราะห์เมื่อปลดเกษียณ เงินกองทุนสวัสดิการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา

**2.6 การเสนอขอบำเหน็จ บำนาญ** ทำหน้าที่คำนวณระยะเวลาการปฏิบัติราชการของผู้เสนอขอที่ลาออก หรือ เกษียณอายุราชการ ควรที่ได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ

**2.7 งานสิทธิประโยชน์และบำเหน็จตกทอด** ทำหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารและเงินส่วนที่ชดเชยให้กับทายาท เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้สิ้นชีวิตในหน้าที่ หรือถือครองทรัพย์สินส่วนที่ตนพึงมีของผู้ตายให้กับทายาท

**2.8 การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์** มีหน้าที่จัดทำทะเบียนผู้ที่มีสิทธิได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในชั้นต่าง ๆ การพิจารณาขอผู้ราชทานเครื่องราชให้แก่ข้าราชการและพนักงานประจำการรับและการส่งเครื่องราชให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

**2.9 การขอพระราชทานเพลิงศพ** มีหน้าที่จัดทำคำร้องขอพระราชทานเพลิงศพให้กับผู้เสียชีวิตที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

**2.10 การคัดเลือกข้าราชการดีเด่น** มีหน้าที่เสนอชื่อผู้ที่สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นข้าราชการดีเด่น ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

**3. กลุ่มพัฒนาบุคลากร** มีหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุน ส่งเสริมให้ข้าราชการฯ มีโอกาสก้าวหน้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 งานดังต่อไปนี้

**3.1 การเสนอข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ** มีหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอข้อกำหนดตำแหน่ง ผศ. รศ. และ ศ. การปรับปรุงตำแหน่งของฝ่ายสนับสนุน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

**3.2 งานศึกษาต่อภายในประเทศและต่างประเทศ** มีหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินการทางวิชาการ เกี่ยวกับการเสนอขออนุมัติให้ข้าราชการลาศึกษาต่อ

**3.3 การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน วิจัย ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ** มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการและขอรับทุน จากแหล่งต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

**3.4 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น อบรมบุคลากรใหม่ฝึกอบรมและพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการ อบรมจัดทำผลงานทางวิชาการ ฯลฯ

**3.5 การขุดใช้ทุน** มีหน้าที่ดำเนินการวิจัยเนื่องจากการลาศึกษาต่อ การดูงาน ฝึกอบรม การเน้นผลงานการวิจัย ที่ได้รับทุน แต่ไม่เป็นไปตามสัญญาจะดำเนินการทางด้านกฎหมาย ให้มีการขุดใช้ทุนนั้นๆ

**3.6 การปรับระดับตำแหน่งกองสายสนับสนุน** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้เหมาะสมกับภาระงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรสายสนับสนุน

**4. งานกลุ่มวินัยและนิติการ** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกฎหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 งาน ดังนี้

**4.1 การสอบสวนทางวินัย** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับวินัย การสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐาน จัดทำบทสรุปงานการสอบสวน เสนอเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ และอื่นๆ

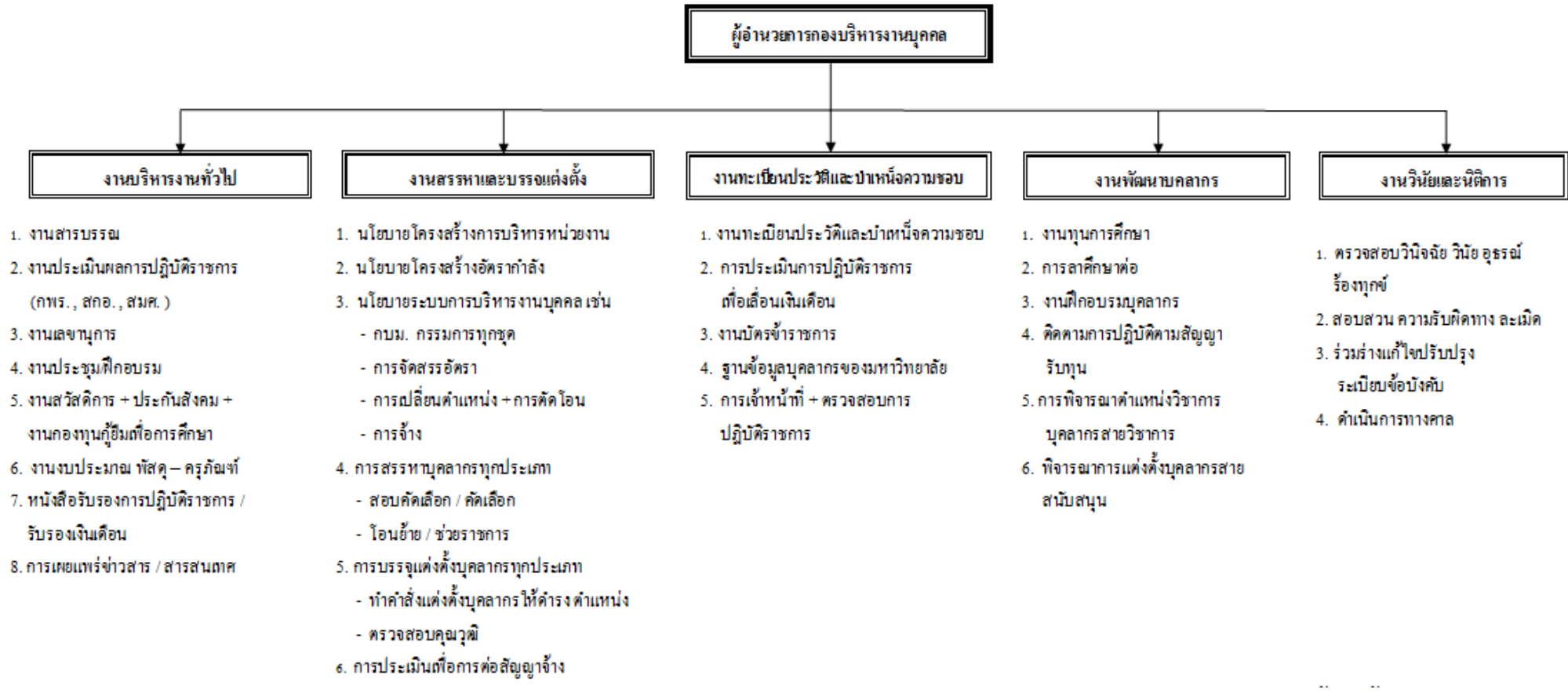
**4.2 การยกร่าง ปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ** มีหน้าที่ดำเนินการปรับ แก้กฎระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรับทราบ และเป็นไปตามมติที่ประชุม จัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติราชการให้แก่ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการประจำ และพนักงานอัตราจ้าง

**4.3 การพิจารณาคดีปกครองของมหาวิทยาลัย** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการฟ้องร้องคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา คำนวณทุนทรัพย์ในการดำเนินคดี ศึกษารวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินคดีและจัดทำคำฟ้อง หรือคำให้การยื่นต่อศาลปกครองแกลงข้อเท็จจริงต่อศาลและอื่นๆ



**4.4 จรรยาบรรณของบุคลากร** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับตาม  
กฎหมาย จรรยาบรรณตามกฎระเบียบข้าราชการ การพิจารณาข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย  
ลูกจ้างประจำ และพนักงานอัตราจ้าง

## โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



- อัตรากำลัง**
1. น.ส นิชาพร ธรรมสอน
  2. น.ส. มัลลิกา พญาไทย

- อัตรากำลัง**
1. พ.จ.อ.อำนาจ ใจคำฟู
  2. นางวิไลรัตน์ ยะเชิงคำ
  3. นางสาวไชรินทร์ จินตนา
  4. นางสาวจันจิรา สุขสามปัน

- อัตรากำลัง**
1. นางเฉลิมศรี สันติราษฎร์
  2. น.ส. นฤมล ชมภูราช
  3. นางศรีอุษา อินทร์คำเชื้อ
  4. นางสาวภาวิณี ทริย์ปาน

- อัตรากำลัง**
1. นางจิรวรรณ จิอุ
  2. นางสาวกฤตติยา สุรสิทธิ์
  3. นางสาววาสนา จันทร์พลอย
  4. นางสาวจรรยา สัมพันธ์

- อัตรากำลัง**
1. นายทินภัทร อุปราสิทธิ์
  2. นายทีร์ ไทยชนะ
  3. นายศศิพงษ์ เมืองจันทร์

1.4 จำนวนบุคลากร

ปัจจุบันกองบริหารงานบุคคลมีข้อมูลอัตราากำลังดังนี้

1.4.1 อัตรากำลังในภาพรวม

ตำแหน่ง	ประเภท			วุฒิการศึกษา		
	ข้าราชการ	พนักงาน มหา วิทยาลัย	พนักงาน ตามพันธ กิจ	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
1. ผู้อำนวยการกอง	1	-	-	-	1	-
2. รองผู้อำนวยการกอง	1	-	-	-	1	-
3. บุคลากร	2	4	4	9	1	-
4. นิติกร	2	-	1	1	2	-
5. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	-	4	4	-	-
<b>รวม 19 คน</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

1.4.2 รายชื่อบุคลากรในกองบริหารงานบุคคล

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ประเภท	ระดับวุฒิการศึกษา
1	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณจิตร	รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกอง	ข้าราชการ	ปริญญาโท
2	นางมณฑนา ขำหาญ	ปฏิบัติหน้าที่ รองผู้อำนวยการกอง	ข้าราชการ	ปริญญาโท
3	นางเฉลิมศรี สันติธรางกูร	บุคลากร ชำนาญการ	ข้าราชการ	ปริญญาตรี
4	พ.จ.อ.อำนาจ ใจคำฟู	บุคลากร ชำนาญการ	ข้าราชการ	ปริญญาโท
5	นายทินภัทร อุปราสิทธิ์	นิติกร ชำนาญการ	ข้าราชการ	ปริญญาโท
6	นายพีร์ ไทยชนะ	นิติกร ชำนาญการ	ข้าราชการ	ปริญญาโท
7	นางจิรวรรณ จิ๋ว	บุคลากร	พนักงานมหาวิทยาลัย	ปริญญาตรี
8	นางศรัญญา อินทร์คำเชื้อ	บุคลากร	พนักงานมหาวิทยาลัย	ปริญญาตรี
9	นางวิไลรัตน์ ยะเชียงคำ	บุคลากร	พนักงานมหาวิทยาลัย	ปริญญาตรี
10	น.ส.นฤมล ชมพुरาช	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	พนักงานมหาวิทยาลัย	ปริญญาตรี
11	น.ส.วาสนา จันทร์พลอย	บุคลากร	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
12	น.ส.กฤตติยา สุรสิทธิ์	บุคลากร	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
13	น.ส.นิชาพร ธรรมสอน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
14	น.ส.กิ่งกานต์ สาริวาท	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
15	นางสาวพัชรินทร์ จินตนา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
16	นางสาวจรรยา สัมผัส	บุคลากร	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
17	นางสาวภาวิณี ทรัพย์ปาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
18	นางสาวจันจิรา สุขสามปัน	บุคลากร	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี
19	นายศศิพงษ์ เมืองจันทร์	นิติกร	พนักงานตามพันธกิจ	ปริญญาตรี

## 1.5 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงบประมาณ

กองบริหารงานบุคคลได้รับจัดสรรงบประมาณจากเงินงบประมาณแผ่นดินในปีงบประมาณ 2554 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. งบดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ จำนวน 9 โครงการ
  - 1.1 โครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 95,544 บาท
  - 1.2 โครงการส่งเสริมการจัดทำผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ก.พ.อ. จำนวน 60,000 บาท
  - 1.3 โครงการการเพิ่มศักยภาพของผู้บริหาร (โครงการอบรมผู้บริหาร ระดับ กลาง สูง) จำนวน 400,000 บาท
  - 1.4 โครงการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยฯ บรรจุนใหม่ จำนวน 301,430 บาท
  - 1.5 โครงการทุนผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ระดับปริญญาโท – เอก จำนวน 12,500,000 บาท
  - 1.6 โครงการประชุม กองบริหารงานบุคคล มีโครงการย่อย ดังนี้
    - การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานตามพันธกิจ จำนวน 26,876 บาท
    - การประชุมพิจารณาเกี่ยวกับบุคลากรลาศึกษาต่อและการจัดสรรทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 39,996 บาท
    - การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย จำนวน 200,000 บาท
    - พิจารณากำหนดตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 1,951,000 บาท
2. งบดำเนินงานของหน่วยงาน
 

2.1 งบพัฒนาหน่วยงาน	จำนวน	34,000	บาท
2.2 งบค่าเดินทางผู้บริหาร	จำนวน	50,000	บาท
2.3 งบค่าวัสดุสำนักงาน	จำนวน	50,000	บาท
รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น		134,000	บาท

## 1.6 เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมองค์กร

### เอกลักษณ์ของกองบริหารงานบุคคล

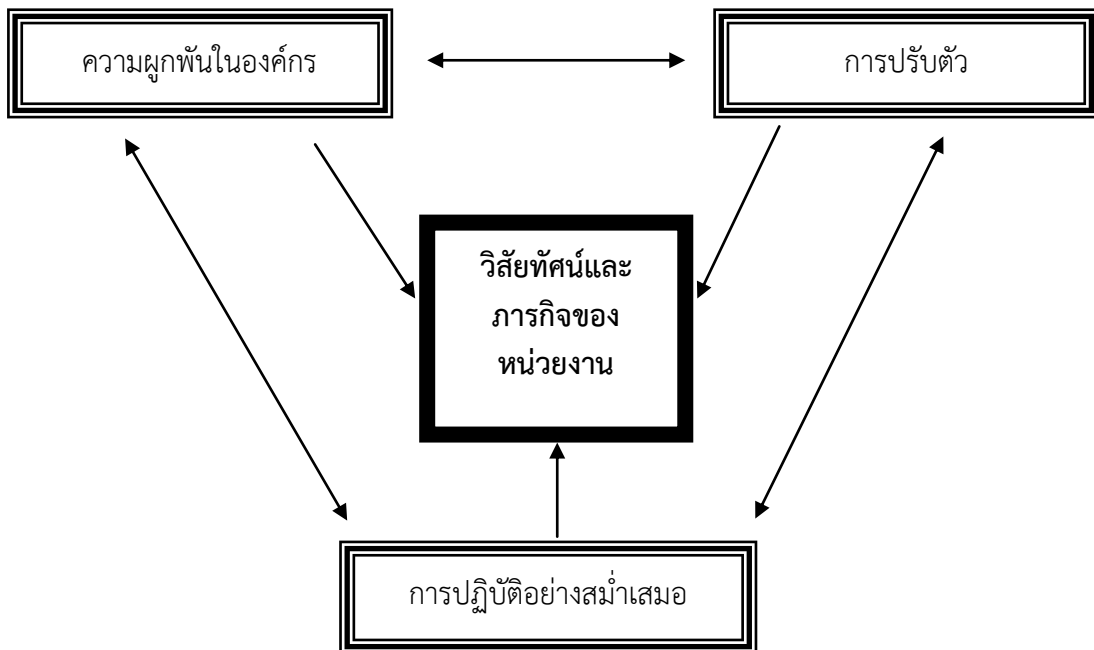
“ พัฒนาคคน พัฒนางาน เสริมสร้างศักยภาพองค์กร ”

### วัฒนธรรมองค์กรของกองบริหารงานบุคคล

วัฒนธรรมองค์กรของกองบริหารงานบุคคลกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน ร่วมกันในองค์กร และมีระบบการบริหารองค์กรเพื่อส่งผลให้องค์กรมีการบริหารงาน และการทำงานร่วมกัน ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้สร้างกำลังใจ และการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก และ ผูกพันกับหน่วยงาน ได้กำหนดปัจจัยไว้ดังนี้

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดการณ์พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้
4. มีภารกิจ (และวิสัยทัศน์) ขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนนี้ จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุสู่ประสิทธิผล (Effectiveness) ตามที่ต้องการได้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุสู่วิสัยทัศน์ และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสมได้ ดังแผนภูมิต่อไปนี้



### 1.7 สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา

จากการที่กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2553 ปรากฏผลการประเมินในระดับดี ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 4.00 และกองบริหารงานบุคคลได้รับข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน ให้มีคุณภาพมากขึ้น จากการรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข ระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งกองบริหารงานบุคคลได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการพัฒนาระบบการทำงาน ต่อที่ประชุมบุคลากรของหน่วยงาน ให้ได้มีการดำเนินการต่างๆ ตามองค์ประกอบประกันคุณภาพ โดยสรุปดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน (ตามเกณฑ์ สกอ.)
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	7 ข้อ	6 ข้อ	4
องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	4 ข้อ	5 ข้อ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	4 ข้อ	5 ข้อ	2
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	4 ข้อ	5 ข้อ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	5 ข้อ	5 ข้อ	4
องค์ประกอบที่ 8 ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	6 ข้อ	6 ข้อ	3
องค์ประกอบที่ 9 ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	5 ข้อ	6 ข้อ	5
คะแนนรวมทั้งหมด	-	-	28
คะแนนเฉลี่ย			4.00

#### จุดแข็ง (ภาพรวม)

1. มีแผนการปฏิบัติราชการของหน่วยงานอย่างชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานจริงได้
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการบริหารงานภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการปรับปรุงงาน เพื่อเรียนรู้ข้อผิดพลาดนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลทุกประเภท

#### จุดที่ควรพัฒนา (ภาพรวม)

1. มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นผลทำให้การทำงานมีข้อผิดพลาด
2. พัฒนาระบบการสื่อสารของระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
3. ส่งเสริมให้แต่ละกลุ่มงานจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปี และสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อให้ตรงกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาตามผลการประเมินปีการศึกษา 2553

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

**องค์ประกอบที่ 1** ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบวกร พัฒนาแผน	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการในการดำเนินงานของงานแต่ละกลุ่มงานอย่างชัดเจน</li> <li>หน่วยงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัย บางหน่วยงานไม่เข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ และชัดเจนเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ และ ข้อบังคับที่กำหนด</li> <li>กำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำแผนมาปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>	นางมัทนา ข้าหาญ/ นางสาวนิชาพร ธรรมสอน	1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	

**องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ**

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของ ผู้บริหารทุก ระดับของ หน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีการประเมินผู้บริหารในทุกหน่วยงานเป็นประจำทุกปี และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</li> <li>2. ผู้บริหารนำผลการประเมินมาปรับใช้ในการบริหารหน่วยงานอย่างเป็นระบบและนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับใช้ในหน่วยงาน</li> <li>3. จัดฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานให้กับผู้บริหาร</li> <li>4. ผู้บริหารในหน่วยงานมีภาระงานสอนมาก ไม่มีเวลาศึกษางานในหน่วยงานอย่างเต็มที่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างระบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ</li> <li>2. จัดทำโครงการประเมินผู้บริหารและให้ความสำคัญกับการประเมินอย่างจริงจัง</li> <li>3. มหาวิทยาลัยต้องจัดแบ่งภาระงานสอนให้ผู้บริหารน้อยลง เพื่อจัดสรรเวลาในการบริหารหน่วยงานอย่างเต็มที่</li> </ol>	<p>งานบริหารงานทั่วไป</p> <p>งานทะเบียนประวัติ</p>	1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	



องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 พัฒนา หน่วยงานด้วย กระบวนการ จัดการความรู้	1. ด้านความรู้ในเชิง ปฏิบัติการให้แก่บุคลากร 2. มีการสร้างเครือข่าย ความรู้ในองค์กร 3. จัดโครงการกิจกรรม บริหารจัดการความรู้โดย มุ่งเน้นการปฏิบัติ 4. วางแผนการพัฒนา ระบบการจัดการความรู้ ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	1. ส่งเสริมบุคลากรใน หน่วยงานเห็นความสำคัญใน การบริหารจัดการความรู้ใน องค์กร 2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และจูงใจให้บุคลากรใน หน่วยงานอยู่เสมอ 3. จัดอบรมด้านการพัฒนา ความรู้แก่บุคลากรใน หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอ	ทุกกลุ่มงาน  ทุกกลุ่มงาน  ทุกกลุ่มงาน	1 ม.ค. 55 – 30 เม.ย. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	18
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหารและ การตัดสินใจ	1. หน่วยงานควรนำระบบ สารสนเทศมาใช้ ปรับปรุงในแผน ดำเนินงานของแต่ละ กลุ่มงานอย่างครอบคลุม และหลากหลายเพื่อ สะดวกในการนำข้อมูล มาใช้ตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	1. จัดทำแผนและทบทวนแผน ระบบสารสนเทศของ หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	น.ส.ภาวิณี ทรัพย์ปาน	1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	
ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหารและ การตัดสินใจ	2. สนับสนุนให้บุคลากรใน หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบ ในงานด้านต่างๆ นำ บทความหรือสาระนำรู้ เกี่ยวกับงานบริหาร บุคคลลงในระบบ สารสนเทศของ	2. ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ของหน่วยงาน โดยนำ แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการมาเป็น แนวทางในการปรับปรุง แก้ไขระบบสารสนเทศ	น.ส.ภาวิณี ทรัพย์ปาน	1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/กำกับดูแล	หมายเหตุ
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ</p>	<p>1. บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่างๆ อย่างถูกต้อง</p> <p>2. ไม่มีระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมการใช้งานงบประมาณให้ทันเวลา และทันความต้องการใช้ข้อมูลในการบริหารหรือการตัดสินใจ</p> <p>3. มีข้อจำกัดด้านบุคลากรและทรัพยากรสนับสนุนเอื้อต่อการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนรายได้</p>	<p>1. มีระบบและกลไกในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย</p> <p>1.1 มีการจัดทำระบบทางการเงิน โดยเริ่มจากการจัดทำแผนกลยุทธ์หน่วยงานมีการกำหนดภารกิจและจัดสรรงบประมาณหลักทั้ง 4 ด้าน มีการจัดทำแผนงบประมาณ แผนการจัดหาเงินจากแหล่งเงินต่างๆ และแผนการใช้เงินให้สอดคล้องกัน</p> <p>1.2 มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>1.3 มีระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอ ทันสมัย ครบถ้วนสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานได้</p>	<p>น.ส.กิ่งกานต์ สาริวาท/ น.ส.นฤมล ชมพุราช</p>	<p>1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55</p>	<p>-</p>	<p>ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร</p>	

**องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ**

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ		2. การตรวจสอบการเงินและงบประมาณ 2.1 มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบอย่างน้อยทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง 2.2 มีหน่วยตรวจสอบภายใน 2.3 ผู้บริหารระดับสูง จะต้องติดตามผลการใช้เงินจากรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย	น.ส.กิ่งกานต์ สาริวัต/ น.ส.นฤมล ชมพุราช	1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและ กลไกการ ประกัน คุณภาพภายใน	1. ควรมีการพัฒนางานด้าน การประกันคุณภาพ การศึกษาให้เป็นระบบ สารสนเทศเพื่อการ ประกันคุณภาพเพื่อ นำเสนอ	1. พิจารณาใช้ประโยชน์จาก องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ต่างๆ ที่ปรากฏในผลการ ประกันคุณภาพการศึกษาในการ ปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ อย่างจริงจัง	นางมณฑนา ข้าหาญ/ น.ส. นิชาพร ธรรมสอน	1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	
ตัวบ่งชี้	จุดที่ควรพัฒนาองค์ประกอบ	แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ในการปรับปรุงแก้ไข	งบประมาณ	ตรวจสอบ/ กำกับดูแล	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและ กลไกการ ประกัน คุณภาพภายใน	ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยให้ทำงานง่ายขึ้นและ ไม่ซ้ำซ้อน  2. ให้ทุกหน่วยงานใน มหาวิทยาลัย มีเจ้าหน้าที่ จัดทำงานด้านการ ประกันคุณภาพ การศึกษาโดยเฉพาะ เพราะจะได้ดำเนินงาน และประสานงานกับ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างเข้าใจและต่อเนื่อง	2. ดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยทันที และปรับให้เข้ากับระบบงานของ กองบริหารงานบุคคล  3. จัดโครงการทำระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูล ผลการปฏิบัติราชการให้เป็น ระบบ	นางมณฑนา ข้าหาญ/ น.ส. นิชาพร ธรรมสอน	1 มิ.ย. 54 - 31 พ.ค. 55	-	ผศ.สุภัทรา ปานสุวรรณ จิตร	

ลงชื่อ ..... กำกับดูแล  
(นางมณฑนา ข้าหาญ)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ลงชื่อ ..... ผู้ตรวจสอบ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทรา ปานสุวรรณจิตรี)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล



## 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	หน่วยงานได้จัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับแผนมหาวิทยาลัย (1.1-01-01) โดยมีการประชุมหน่วยงานได้รับความเห็นชอบของบุคลากรในหน่วยงาน (1.1-01-02) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (1.1-01-03) และมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) ของหน่วยงาน (1.1-01-04)
2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดทำ Chat การรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน (1.1-02-01) และจัดทำรายงานการประชุมแจ้งให้บุคลากรหน่วยงานได้รับทราบ (1.1-02-02)
3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ (Strategic map) ของหน่วยงาน (1.1-03-01) และมีการจัดทำรายงานผลวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (1.1-03-02)
4	มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน (1.1-04-01) กำหนดกระบวนการโดยนำเข้าวาระประชุมของหน่วยงาน และให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นชอบในกระบวนการดังกล่าว (1.1-04-02)
5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน ของหน่วยงาน (1.1-05-01) ให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด
6	หน่วยงานได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 เพื่อนำผลรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบและพิจารณา (1.1-06-01)

**การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวบ่งชี้ 1.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
กระบวนการพัฒนาแผน	6 หรือ 7 ข้อ	6	4	✓

**จุดแข็ง/แนวทางเสริม:**

1. บุคลากรของกองบริหารงานบุคคลมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้งาน และปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัย
2. สามารถบริหารทรัพยากรภายใต้ข้อจำกัดอย่างคุ้มค่า
3. มีขั้นตอนดำเนินการในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน
4. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคลไว้อย่างชัดเจน
5. มีผลลัพธ์ของงานที่ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
6. บุคลากรโดยรวมมีความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ที่ดี

**จุดที่ควรพัฒนา :**

1. บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการในการดำเนินงานของงานแต่ละกลุ่มงานอย่างชัดเจน
2. หน่วยงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัย บางหน่วยงานไม่เข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด

**แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :**

1. กำหนดกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเป็นระเบียบ และชัดเจนเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด
2. กำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำแผนมาปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**รายการเอกสารอ้างอิง :**

- เอกสารหมายเลข 1.1-01-01 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 1.1-01-02 รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2554 เรื่อง การบทรนจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 1.1-01-03 คำสั่งกองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) ของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 1.1-01-04 มติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เห็นชอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- เอกสารหมายเลข 1.1-02-01 Chat การรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน
- เอกสารหมายเลข 1.1-02-02 รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2554
- เอกสารหมายเลข 1.1-03-01 กระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์
- เอกสารหมายเลข 1.1-03-02 รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2554
- เอกสารหมายเลข 1.1-04-01 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 ของกองบริหารงานบุคคล
- เอกสารหมายเลข 1.1-04-02 กำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ประจำปี 2553
- เอกสารหมายเลข 1.1-04-03 รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2554
- เอกสารหมายเลข 1.1-05-01 ปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปี 2554
- เอกสารหมายเลข 1.1-06-01 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (สรุปการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน) เสนอผู้บริหาร

## 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. มีการทบทวนประเมินผลขั้นต้นและวิธีปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
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) รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-1-02) เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และได้เสนอในที่ประชุมของหน่วยงาน
2	มีการบริหารจัดการโครงสร้างภายใน (เอกสารหมายเลข 2.1-2-01) และทบทวนโครงสร้างการบริหารงานและมีวิเคราะห์อัตรากำลังของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.1-2-02) เพื่อให้เหมาะสมกับภาระงานในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ (เอกสารหมายเลข 2.1-2-03)
3	มีการกำหนดคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนด (เอกสารหมายเลข 2.1-3-01) โดยบุคลากรในหน่วยงานทุกคนจะมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งที่กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 2.1-3-02)
4	4.1 มีการใช้กลไกการปฏิบัติงานที่ยึดผลสัมฤทธิ์ของงานตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน ตามปีงบประมาณ แบ่งเป็น 2 รอบ คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รอบที่ 1 1 ตุลาคม ของปี – 31 มีนาคม ของปีถัดไป</li> <li>- รอบที่ 2 1 เมษายน – 30 กันยายน (เอกสารหมายเลข 2.1-4-01)</li> </ul> โดยการประเมินผลปฏิบัติราชการ จะปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554 (เอกสารหมายเลข 2.1-4-02)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
4	4.2 กำหนดมาตรฐานเร่งรัดการปฏิบัติงาน โดยออกประกาศกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของงาน (เอกสารหมายเลข 2.1-4-03) ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
5	มีการทบทวนประเมินผลขั้นต้น และวิธีการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.1-5-01)
6	มีการนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.1-6-01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	5	6	5	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ไว้ที่แผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล
2. มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน เป็นประจำและต่อเนื่อง โดยทบทวนประเมินผลขั้นต้นการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน
4. นำระเบียบ ข้อบังคับ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรมีการติดตามและทบทวนภาระงานให้ตรงตามคุณลักษณะของงาน (Job Description) และ ทบทวนกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ (Job Specification) อย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดทำระเบียบข้อบังคับมาตรการแนวการปฏิบัติงาน (Procedure Instruction) และวิธีปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Work Instruction)
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อนำผลไปพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. จัดทำระเบียบข้อบังคับมาตรการแนวการปฏิบัติงาน หรือจัดทำประกาศ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ไว้อย่างชัดเจน และนำมาปฏิบัติงานได้จริง
2. ผู้บริหารควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร แจ้งให้บุคลากรทราบ เพื่อเป็นแนวทางปรับแก้ไข หรือพัฒนาระบบการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีงบประมาณละ 1 ครั้ง

รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 2.1-1-01	แผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-1-02	แผนปฏิบัติการราชการของกองบริหารงานบุคคลประจำปีการศึกษา 2554
เอกสารหมายเลข 2.1-1-03	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2554 วันที่ 24 มิถุนายน 2555
เอกสารหมายเลข 2.1-2-01	โครงสร้างการบริหารจัดการ กองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 2.1-2-02	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2554 วันที่ 26 สิงหาคม 2554
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
เอกสารหมายเลข 2.1-4-01	แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.1-4-02	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554
เอกสารหมายเลข 2.1-4-03	ประกาศ เรื่อง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการแล้วเสร็จของงาน กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.1-5-01	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 5/2554 วันที่ 23 ธันวาคม 2554
เอกสารหมายเลข 2.1-6-01	กรณีศึกษา การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การแก้ไขระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับที่นำมาใช้เพื่อเอื้อกับระบบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

## 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 โดยมีการตรวจสอบเวลาและขั้นตอนการให้บริการว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ โดยนำเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.2-5-01)



การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
ระบบและกลไกในการให้บริการของหน่วยงาน	5	5	4	✓

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

1. หน่วยงานมีแผนการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้ทราบ
2. บุคลากรในหน่วยงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
3. มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จุดที่ควรพัฒนา :

1. เกณฑ์การให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่ครอบคลุมในทุกส่วนงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
2. บุคลากรในหน่วยงานมีภาระงานมาก ไม่สามารถให้บริการตามระยะเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. สร้างระบบการให้บริการให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ โดยมอบหมายจากผู้อำนวยการกอง
2. เผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานทุกช่องทาง และสามารถเข้าถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว

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 5/2554 วันที่ 23 ธันวาคม 2554   |
| 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 3/2555 วันที่ 27 เมษายน 2555

### 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 :

กองบริหารงานบุคคลได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา (เอกสารหมายเลข 2.3-1-01) โดยมีวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้รับบริการ โดยส่งแบบสำรวจบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 2.3-1.02) ซึ่งได้การตอบรับและส่งแบบสอบถามกลับจำนวน 232 คน และอีกทั้งได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ในเว็บไซต์ [www.personal\\_rmutl.ac.th](http://www.personal_rmutl.ac.th) มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน (เอกสารหมายเลข 2.3-1.03) รวมทั้งสิ้น 290 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	71.51	3	×

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2554 มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ **71.51** และสามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.55
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.53
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 69.24
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.66

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานมีกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หน่วยงานมีระบบการประเมินความพึงพอใจที่เป็นมาตรฐาน ตรงกับพันธกิจ และภาระงานหลักของหน่วยงาน
3. สามารถเข้าถึงแบบประเมินความพึงพอใจ ทางระบบสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว

#### จุดที่ควรพัฒนา :

1. หน่วยงานควรดำเนินการประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเปรียบเทียบการสรุปผลการประเมิน
2. จัดทำขั้นตอนการให้บริการในสำนักงาน และให้ผู้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้ง่าย
3. จัดทำแผนระบบการบริการ และชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

#### แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. จัดทำขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสะดวกในการติดต่อ เช่น แผนผังการให้บริการ แผนผังที่ตั้งของกลุ่มงาน ฯลฯ
2. อบรมการให้บริการ service mind ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
3. แสดงขั้นตอนการทำงานลงใน website ของหน่วยงาน

#### รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข 2.3-1-01	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.3-1-02	วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้รับบริการ โดยส่งแบบสำรวจบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน ตามหนังสือเวียนที่ ศธ 0583.014/ว346 ลงวันที่ 27 เมษายน 2555 เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
เอกสารหมายเลข 2.3-1-03	แบบตอบรับและส่งแบบสอบถามกลับจำนวน 232 คน และสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ในเว็บไซต์ <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 กำหนดทิศทางการดำเนินงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
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	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ โดยผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลได้ชี้แจงในที่ประชุม เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานในมหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารงานบุคคล ในที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-1-01) และนำข้อมูลมาใช้วางแผนการดำเนินงานเพื่อจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-1-02)
2	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย โดยให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-2-01) และกำหนดตัวบ่งชี้ ของงานที่ปฏิบัติ ในแผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.1-2-02) และกำหนดให้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการประเมินติดตามผลโดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (เอกสารหมายเลข 3.1-2-03)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมีการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ โดยสรุปผลการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-3-01) ตามภารกิจที่กำหนดไว้ เพื่อปรับแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงในปีต่อไป โดยสรุปให้ที่ประชุมของหน่วยงาน รับทราบ และนำข้อเสนอแนะ แผนการปรับปรุงของปีที่ผ่านมา (เอกสารหมายเลข 3.1-3-02) ลงในเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.personal.rmutl.ac.th">www.personal.rmutl.ac.th</a> (เอกสารหมายเลข 3.1-3-03)
4	มีการถ่ายทอดความรู้และสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน สามารถพัฒนางาน เพื่อปรับปรุงระบบ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ (เอกสารหมายเลข 3.1-4.01) โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ 2 ช่องทาง คือ ทาง e-mail และทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังรับฟังข้อคิดเห็นจากการประชุมของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน (เอกสารหมายเลข 3.1-4.02) เพื่อปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มากที่สุด
5	มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึง หลักธรรมาภิบาลของ ผู้บริหาร ในที่ประชุมของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.1-5-01) และเปิดโอกาสให้บุคลากรใน หน่วยงานได้รับการพัฒนาได้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เช่น มอบหมายให้เข้าประชุม หรืออบรมแทน ตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (เอกสารหมายเลข 3.1-5-02)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

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

จุดแข็ง/แนวทางเสริม :

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

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ผู้บริหารมีภาระงานในการสอนมาก ไม่มีเวลาบริหารจัดการในหน่วยงานสายสนับสนุนอย่างเต็มที่
2. ผู้บริหารควรนำผลการประเมินบุคลากรในหน่วยงานแจ้งให้บุคลากรรับทราบ เพื่อนำผลประเมินที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
3. ระบบการประเมินผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ยังไม่ครอบคลุมหรือมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

**แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :**

1. จัดทำระบบการประเมินผู้บริหารของมหาวิทยาลัยให้เป็นแนวทิศทางเดียวกัน
2. มหาวิทยาลัยต้องจัดแบ่งภาระงานสอนให้ผู้นับบริหารน้อยลง เพื่อจัดสรรเวลาในการบริหารงานในหน่วยงาน สนับสนุนอย่างเต็มที่

**รายการเอกสารอ้างอิง :**

เอกสารหมายเลข 3.1-1-01	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2554 วันที่ 28 ตุลาคม 2554
เอกสารหมายเลข 3.1-1-02	แผนกลยุทธ์ กองบริหารงานบุคคล ปี 2552-2556 และ แผนกลยุทธ์ ของกองบริหารงานบริหารงานบุคคล ปี 2554 -2558
เอกสารหมายเลข 3.1-2-01	สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ราชการของหน่วยงาน ปี 2554
เอกสารหมายเลข 3.1-2-02	การกำหนดตัวบ่งชี้ ในแผนกลยุทธ์ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 3.1-2-03	การประเมินติดตามผลโดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ ของบุคลากรในหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.1-3-01	การกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ โดย สรุปผลการดำเนินงานประจำปี
เอกสารหมายเลข 3.1-3-02	แผนการปรับปรุงการดำเนินงาน ของปีที่ผ่านมา
เอกสารหมายเลข 3.1-3-03	เว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.personal.rmutl.ac.th">www.personal.rmutl.ac.th</a>
เอกสารหมายเลข 3.1-4-01	นโยบายของผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล ในที่ประชุมหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2554 วันที่ 28 ตุลาคม 2554
เอกสารหมายเลข 3.1-4-02	รวมรายงานการประชุมของหน่วยงาน ปีการศึกษา 2554
เอกสารหมายเลข 3.1-5-01	หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ลงใน website ของกองบริหารงานบุคคล และ รายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2554 วันที่ 28 ตุลาคม 2554
เอกสารหมายเลข 3.1-5-02	รวมบันทึกข้อความมอบหมายให้หัวหน้างานเข้าประชุม หรืออบรมแทน ตาม ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

### 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	มีแผนพัฒนาแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-01) โดยหน่วยงานได้กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-02) และได้กำหนดสมรรถนะของบุคลากรของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-1-03) เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสายสนับสนุนของบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภท
2	มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยมีระบบการสรรหา เพื่อคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำคู่มือการสรรหา และขั้นตอนการสรรหาบุคลากรทุกประเภท (เอกสารหมายเลข 3.2-2-01) เพื่อให้สรรหาตามระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังวางแผนไว้ และมีการวิเคราะห์ค่างาน โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job specification) (เอกสารหมายเลข 3.2-2-02) โดยยึดหลักเกณฑ์ มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง ของข้าราชการฯ พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (เอกสารหมายเลข 3.2-2-03) และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) (เอกสารหมายเลข 3.2-2-04) ที่ชัดเจน และได้กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (เอกสารหมายเลข 3.2-2-05)



เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร โดยมีสวัสดิการให้บุคลากรในหน่วยงาน เช่น 1. มุมกาแฟ และมุมรับประทานอาหาร การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงาน (เอกสารหมายเลข 3.2-3-01) 2. มีสวัสดิการด้านประกันสังคม กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนสวัสดิการ มทร.ล้านนา เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ (เอกสารหมายเลข 3.2-3-02) 3. มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา และจัดทำฝึกอบรมสัมมนาให้แก่บุคลากร (เอกสารหมายเลข 3.2-3-03)
4	มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการสรุปรายงานการอบรมสัมมนาจากบุคลากรผู้ที่ได้เข้าอบรมสัมมนาจากหน่วยงานอื่น (เอกสารหมายเลข 3.2-4-01)
5	มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้ประเมินผลสำเร็จของแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งแบบประเมินผลปฏิบัติราชการจะเป็นการชีวิตในการประเมินเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ตามผลการสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นรายบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.2-5-01)
6	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการนำผลการประเมินปฏิบัติงานของบุคลากร มาปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน และได้รายงานต่อที่ประชุมเพื่อชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ (เอกสารหมายเลข 3.2-6-01)

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 และสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ
2. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพของตนเองกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

**แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :**

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของสายสนับสนุน เป็นแผนระยะสั้น และระยะยาว ไว้อย่างชัดเจน
2. กำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน มาใช้ในระบบพัฒนาศักยภาพ

**รายการเอกสารอ้างอิง :**

เอกสารหมายเลข 3.2-1-01	แผนการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุนของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.2-1.02	การกำหนดอัตรากำลังของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 3.2-1.03	การกำหนดสมรรถนะบุคลากรของหน่วยงานขั้นตอนการเอกสาร
หมายเลข 3.2-2-01	คู่มือการสรรหาบุคลากรทุกประเภท
เอกสารหมายเลข 3.2-2-02	การวิเคราะห์ค่างาน โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job specification)
เอกสารหมายเลข 3.2-2-03	หลักเกณฑ์ มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง ของข้าราชการฯ พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เอกสารหมายเลข 3.2-2-04	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน)
เอกสารหมายเลข 3.2-2-05	กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน (สายสนับสนุน)
เอกสารหมายเลข 3.2-3-01	มุกกาแฟ 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  
และรายงานต่อที่ประชุมเพื่อชี้แจงให้บุคลากรใน  
หน่วยงานทราบ

### 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) โดยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติในแต่ละกลุ่มงาน ตามตารางรายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 – เดือน พฤษภาคม 2555 (เอกสารหมายเลข 3.3-1-03)
2	กองบริหารงานบุคคล ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 (เอกสารหมายเลข 3.3-2-01) และได้กำหนดประเด็นความรู้ในส่วนของการบริหารงานบุคคล เพื่อจัดการความรู้ให้กองบริหารทรัพยากร ในทุกสังกัดพื้นที่ ได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง (เอกสารหมายเลข 3.3-2-02)

เกณฑ์	การดำเนินงาน
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ตามที่ได้ศึกษาคูงานคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เอกสารหมายเลข 3.3-3-01) และนำความรู้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน เพื่อจัดทำ web KM ของกองบริหารงานบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.3-3-02)
4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) คือ กองบริหารงานบุคคลได้ประชุม (เอกสารหมายเลข 3.3-4-01) เพื่อสรุปและรวบรวมขั้นตอนปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานมาลงใน web KM ของกองบริหารงานบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.3-4-02)
5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยนำเรื่องมาลงใน web KM ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-5-01)

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

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

จุดแข็ง/แนวทางเสริม:

1. หน่วยงานมีคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ และคณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการในองค์กร
2. หน่วยงานได้รับการส่งเสริมและผลักดันให้มีความสำคัญเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กร

จุดที่ควรพัฒนา :

1. มีการสร้างเครือข่ายความรู้ในองค์กร
2. มีการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ในเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากร
3. วางแผนและพัฒนา ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. จัดโครงการกิจกรรม บริหารจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน เห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร
3. ส่งบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเข้าอบรม เรื่องการจัดการความรู้ภายนอกหน่วยงาน

รายการเอกสารอ้างอิง :

- |                        |   |
|------------------------|---|
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-01 | การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-02 | แผนการจัดการความรู้ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา                                       |
| เอกสารหมายเลข 3.3-1-03 | ตารางรายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน เดือน มิถุนายน 2554 – เดือน พฤษภาคม 2555                          |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-01 | การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-2-02 | บันทึกข้อความถึงกองบริหารทรัพยากร สังกัดพื้นที่ ได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน                             |
| เอกสารหมายเลข 3.3-3-01 | ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาดูงานคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-3-02 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 1/2555 วันที่ 20 มกราคม 2555 เพื่อจัดทำ website KM ของกองบริหารงานบุคคล |
| เอกสารหมายเลข 3.3-4-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 วันที่ 29 มีนาคม 2555  |
| เอกสารหมายเลข 3.3-4-02 | web KM กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา   |
| เอกสารหมายเลข 3.3-5-01 | รวมเรื่องการจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM ระหว่างกองบริหารงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายนอก และภายในหน่วยงาน           |

**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</li> <li>- ฯลฯ</li> </ul>
3	กองบริหารงานบุคคลมีการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน โดยใช้ระบบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 3.4-3-01 )เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

เกณฑ์	การดำเนินงาน
4	หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในปีการศึกษา 2553 (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 และผู้รับบริการข้อมูลของ กองบริหารงานบุคคล
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน และครอบคลุมระบบ การบริหารจัดการของหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. จัดทำแผนสารสนเทศและทบทวนแผนสารสนเทศของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
2. นำผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศมาเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระบบ สารสนเทศ

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำบทความหรือ สารสนเทศ เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลลงในระบบ สารสนเทศของหน่วยงาน



**รายการเอกสารอ้างอิง :**

- เอกสารหมายเลข 3.4-1-01 แผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)  
กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
- เอกสารหมายเลข 3.4-1-02 รายงานการประชุมของหน่วยงาน  
ครั้งที่ 2/2554 วันที่ 26 สิงหาคม 2554
- เอกสารหมายเลข 3.4-2-01 รายงานการประชุมของหน่วยงาน  
ครั้งที่ 2/2554 วันที่ 26 สิงหาคม 2554
- เอกสารหมายเลข 3.4-3-01 ระบบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ  
กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา
- เอกสารหมายเลข 3.4-4-01 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ  
กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา ในปีการศึกษา 2553
- เอกสารหมายเลข 3.4-4-02 สรุปและวิเคราะห์จากการประเมิน ระบบสารสนเทศ  
กองบริหารงานบุคคล มทร.ล้านนา ทั้งก่อนปรับปรุงและ  
หลังปรับปรุง
- เอกสารหมายเลข 3.4-5-01 ข้อมูลเอกสารการส่งผ่านข้อมูลให้สำนักงาน  
คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การส่งผ่านข้อมูลให้  
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 2/2554 วันที่ 26 สิงหาคม 2554 (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 และรายงานต่อสำนักงานตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 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. ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานงานด้านควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงเข้ารับการอบรม หรือเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจกับบุคลากร

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :

1. ทำความเข้าใจให้กับบุคลากรในระบบบริหารความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไข ลด หรือ ป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในหน่วยงาน
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 2/2555 วันที่ 29 มีนาคม 2555            |
| เอกสารหมายเลข 3.5-2-01 | รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน<br>ครั้งที่ 2/2554 วันที่ 26 สิงหาคม 2554           |
| เอกสารหมายเลข 3.5-3-01 | การกำหนดเกณฑ์ประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน |
| เอกสารหมายเลข 3.5-4-01 | แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน                    |

- เอกสารหมายเลข 3.5-5-01 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน  
และรายงานต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน
- เอกสารหมายเลข 3.5-5-01 กระจายทำการประเมินผลการควบคุมภายในและการ  
บริหารความเสี่ยง ของกองบริหารงานบุคคล

## องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีแนวทางจัดทาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
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	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 4.1-1-01) มีการทำแผนกิจกรรมและนำเสนอโครงการพร้อมประมาณการรายรับ-รายจ่ายล่วงหน้าหนึ่งปี คณะกรรมการจัดสรรงบประมาณภายในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 4.1-1-02)
ระดับ 2	กองบริหารงานบุคคลมีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรรและการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยได้รับการจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณประโยชน์ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 4.1-2-01)
ระดับ 3	กองบริหารงานบุคคลมีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร โดยได้รับจากแผนการจัดสรรเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (เอกสารหมายเลข 4.1-3-01)
ระดับ 4	มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ โดยรายงานต่อกองนโยบายและแผน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อรายงานทางการเงินของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 4.1-4-01) และรายงานผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (เอกสารหมายเลข 4.1-4-02)
ระดับ 5	มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยงานเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับสถานะทางการเงินร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 4.1-5-01)
ระดับ 6	มีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยกองบริหารงานบุคคลได้รับหนังสือจากสำนักงานตรวจสอบภายใน เรื่อง ขอส่งรายงานการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (เอกสารหมายเลข 4.1-6-01)
ระดับ 7	มีผู้บริหารของหน่วยงาน ติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนเพื่อการตัดสินใจ จากรายงานการประชุมของหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2555 (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. มีหน่วยงานตรวจสอบในมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามผลการใช้งบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบ
4. เอกสารการเบิกจ่ายถูกต้องชัดเจนเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวทางที่กำหนด
5. มีการรายงานแผน – ผลการใช้งบประมาณเป็นประจำทุกปี

**จุดที่ควรพัฒนา :**

1. บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่างๆ อย่างถูกต้อง
2. ไม่มีระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมการใช้งบประมาณให้ทันเวลาและทันความต้องการใช้ข้อมูลในการบริหารหรือการตัดสินใจ
3. มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

**แนวทางการพัฒนาปรับปรุง :**

1. มีระบบและกลไกในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย
  - 1) มีการจัดทำระบบทางการเงินโดยเริ่มจากการจัดทำแผนกลยุทธ์หน่วยงานมีการกำหนดภารกิจและจัดสรรงบประมาณหลักทั้ง 4 ด้าน มีการจัดทำแผนงบประมาณ แผนการจัดหาเงินจากแหล่งเงินต่างๆ และแผนการใช้เงินให้สอดคล้องกัน
  - 2) มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอ สำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้าน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
  - 3) มีระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอ ทันสมัย ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานได้
2. การตรวจสอบการเงินและงบประมาณ
  - 1) มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบอย่างน้อยทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง
  - 2) มีหน่วยตรวจสอบภายใน

**รายการเอกสารอ้างอิง :**

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| เอกสารหมายเลข 4.1-01-01 | แผนกลยุทธ์ทางการเงิน งบประมาณ 2554   |
| เอกสารหมายเลข 4.1-01-02 | แผนกิจกรรมโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2554   |
| เอกสารหมายเลข 4.1-02-01 | งบประมาณแผ่นดินและงบผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยที่จัดสรรให้กองบริหารงานบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2554 |
| เอกสารหมายเลข 4.1-03-01 | แผนการจัดสรรเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554  |
| เอกสารหมายเลข 4.1-04-01 | รายงานทางการเงิน เสนอต่อ กองนโยบายและแผน   |
| เอกสารหมายเลข 4.1-04-02 | รายงานผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554                        |



- เอกสารหมายเลข 4.1-05-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 1/2555 วันที่ 20 มกราคม 2555
- เอกสารหมายเลข 4.1-06-01 รายงานผลการตรวจสอบภายใน ประจำปีแผนปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2554 ตามบันทึกข้อความที่ ศธ 0583.019/ว066  
ลงวันที่ 16 มกราคม 2554
- เอกสารหมายเลข 4.1-07-01 รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน  
ครั้งที่ 2/2555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2555

## 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 แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน (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 2553 มาปรับปรุงระบบการทำงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และนำเข้าที่ประชุมหน่วยงานรับทราบ (เอกสารหมายเลข 5.1-3-01) โดยสรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา โดยจัดทำเป็นแผนการปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาตามผลการประเมินปีการศึกษา 2553 (เอกสารหมายเลข 5.1-3-02)
4	กองบริหารงานบุคคลนำเสนอผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2553) ลงใน website ของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 5.1-4-01) เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ให้บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กพร. สกอ. และ สมศ. ได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5	กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน และแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 5.1-5-01) และเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานรับทราบ (เอกสารหมายเลข 5.1-5-02) เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะ
6	กองบริหารงานบุคคลได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ มทร.ล้านนา (เอกสารหมายเลข 5.1-6-01) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่ดีของระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

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. พัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน และมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
2. สร้างระบบการปฏิบัติที่ดี หรือระบบงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่น 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 3/2554 วันที่ 28 ตุลาคม 2554
เอกสารหมายเลข 5.1-2-01	โครงสร้างการบริหารงาน กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เอกสารหมายเลข 5.1-2-02	คู่มือการปฏิบัติงาน ของกองบริหารงานบุคคล
เอกสารหมายเลข 5.1-3-01	ผลการประเมินคุณภาพของปีการศึกษา 2553 มาปรับปรุงระบบการทำงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เข้าที่ประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 3/2554 วันที่ 28 ตุลาคม 2554
เอกสารหมายเลข 5.1-3-02	สรุปผลการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีที่ผ่านมา โดยจัดทำเป็นแผนการปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาตามผลการประเมินปีการศึกษา 2553
เอกสารหมายเลข 5.1-4-01	ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ (รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2553) ลงใน website ของหน่วยงาน
เอกสารหมายเลข 5.1-5-01	การประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน และแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ
เอกสารหมายเลข 5.1-5-02	รายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 5/2554 วันที่ 23 ธันวาคม 2554
เอกสารหมายเลข 5.1-6-01	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ มทร.ล้านนา และรายงานการประชุมภายในหน่วยงาน ครั้งที่ 4/2554 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2554

**ส่วนที่ 3**  
**สรุปผลการประเมินตนเอง**  
**ของหน่วยงาน**

**สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม**  
**ตารางสรุปการประเมินแยกตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้**

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน (ตามเกณฑ์ สกอ.)
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	6 หรือ 7 ข้อ	6	4
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	5 ข้อ	6	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	5 ข้อ	5	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	ร้อยละ 81-95	71.51	3
<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>	-	-	<b>50</b>
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	-	-	<b>4.54</b>

หมายเหตุ : ผลการประเมินอยู่ใน ระดับ ดีมาก (คะแนนรวมทั้งหมด / จำนวนตัวบ่งชี้ =  $50 / 11 = 4.54$ )

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

**สรุปผลคะแนน**  
**เฉพาะตัวบ่งชี้ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย**  
**(เฉพาะตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบในภาพรวมมหาวิทยาลัย คำสั่ง มทร. ล้านนา**  
**ที่ 271/2554 และ 272/2554)**

ตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน (ตามเกณฑ์ สกอ.)
คำสั่ง มทร.ล้านนา ที่ 271/2554			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ร้อยละ 8		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	ร้อยละ 8		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	6 ข้อ		
คำสั่ง มทร.ล้านนา ที่ 272/2554			
ตัวบ่งชี้ที่ 13	5		
ตัวบ่งชี้ที่ 14			