

รายงานการประเมินตนเอง
SELF ASSESSMENT
REPORT



RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY LANNA

SAR
EOPPEX

2567

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY LANNA

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีนโยบายในการยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ยอมรับด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ รวมทั้งเป็นที่พึ่งของสังคม จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ฉบับนี้ เพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2567 ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร กระบวนการหมวด 1-6 ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 กลยุทธ์ หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์)

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายละเอียดที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะเป็นภาพสะท้อนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อันเกิดจากความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ของบุคลากรทุกภาคส่วน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ยินดีรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อทบทวนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

พฤศจิกายน 2568

สารบัญ

	หน้า
คำอธิบายศัพท์	
โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.1 ก สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
P.1 ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร	8
P.2 ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	8
P.2 ข บริบทเชิงกลยุทธ์	10
P.2 ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	10
หมวด 1 การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.1 ก วิสัยทัศน์ และค่านิยม	11
1.1 ข การสื่อสาร	12
1.1 ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน	13
1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	14
1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร	14
1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	15
1.2 ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม	15
หมวด 2 กลยุทธ์	18
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	18
2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	18
2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	22
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	22
2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติ	22
2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	23
หมวด 3 ลูกค้า	25
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	25
3.1 ก การรับฟังเสียงลูกค้า	25
3.1 ข การจำแนกกลุ่มลูกค้า และการกำหนดการวิจัย และบริการวิชาการ	25
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	26
3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า	26
3.2 ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า	29
3.2 ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด	30
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	31
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบัน	31
4.1 ก การวัดผลการดำเนินการ	31
4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	31
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	32
4.2 ก ข้อมูลและสารสนเทศ	32
4.2 ข ความรู้ขององค์กร	34
4.3 ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวด 5 บุคลากร	35
5.1 สถานะแวดล้อมด้านบุคลากร	35
5.1 ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	35
5.1 ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	38
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	39
5.2 ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร	39
5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร	39
5.2 ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	40
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	41
6.1 กระบวนการทำงาน	41
6.1 ก การออกแบบการวิจัย การบริการ และกระบวนการ	41
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45
6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	45
6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	46
6.2 ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	47
หมวด 7 ผลลัพธ์	49
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้าและด้านกระบวนการ	49
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	50
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	50
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	51
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	51

คำอภิธานศัพท์

มทร.ล้านนา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
สอ.	สำนักงานอธิการบดี
ผอ.	ผู้อำนวยการ
กนผ.	กองนโยบายและแผน
กบบ.	กองบริหารงานบุคคล
สวพ.	สถาบันวิจัยและพัฒนา
สถ.	สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
สวท.	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สวส.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
กพน.	กองพัฒนานักศึกษา
คตป.	คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
ITA	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ
PTS RMUTL	ระบบ ติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
CEO	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
VOC	Voice of Customer
VOS	Voice of Stakeholder
KC	Key Changes
SDG	Sustainable Development Goals

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 ที่เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีพื้นที่จัดการศึกษาในภาคเหนือ ประกอบด้วย มทร.ล้านนาเชียงราย มทร.ล้านนาลำปาง มทร.ล้านน่าน่าน มทร.ล้านนาตาก และมทร.ล้านนาพิษณุโลก จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ ในการผลิตบัณฑิต เพื่อเป็นนักปฏิบัติ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี และปลูกฝังความเป็นผู้ประกอบการในอนาคต ดำเนินงานครอบคลุมทั้งการวิจัยและการสร้างนวัตกรรม บริการวิชาการ รวมทั้งการส่งเสริมต่อยอดศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ท้องถิ่น

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาดำเนินการจัดการศึกษา ใน มทร.ล้านนา 6 จังหวัด (เชียงใหม่, ลำปาง, น่าน, เชียงราย, ตาก, พิษณุโลก) ผ่าน 4 คณะ และ 1 วิทยาลัย โดยมีหลักสูตรทั้งหมด จำนวน 71 หลักสูตร จำแนกเป็นระดับ ปวช. และ ปวส. 22 หลักสูตร ปริญญาตรี 43 หลักสูตร ปริญญาโท 5 หลักสูตร และปริญญาเอก 1 หลักสูตร รายละเอียดตามตาราง OP1-1 และมีบริการอื่น ๆ ที่สำคัญตามตาราง OP1-2

ตารางที่ OP-1 หลักสูตรและบริการที่สำคัญ (คิดเป็น ร้อยละ 19.74 ของรายได้ทั้งหมด)

หลักสูตร	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	แนวทางการจัดการศึกษา
1. ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ปวช. และ ปวส.) จำนวน 22 หลักสูตร นักศึกษาทั้งหมด 1,005 คน - หลักสูตร ปวช. 3 หลักสูตร (นักศึกษา 303 คน) - หลักสูตร ปวส. 19 หลักสูตร (นักศึกษา 702 คน)	มุ่งเน้นการสร้างกำลังคนให้มีทักษะในวิชาชีพ มีพื้นฐานวิชาการและเอื้อต่อการป้อนเข้าสู่การศึกษาในระดับปริญญาตรีของ มทร.ล้านนา มีนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.26 ของนักศึกษาทั้งหมด	- มีกระบวนการรับเข้าด้วยวิธีรับตรง - จัดการเรียนการสอนแบบ 2 ภาคเรียน - จัดการเรียนการสอนเน้นบูรณาการกับการทำงาน (WorkIntegrated Learning: WIL) จัดการศึกษาโดย - คณะบริหารฯ 4 หลักสูตร - คณะวิศวกรรมฯ 10 หลักสูตร - คณะวิทยาศาสตร์ฯ 5 หลักสูตร - วิทยาลัยฯ 3 หลักสูตร
2. ระดับปริญญาตรี จำนวน 50 หลักสูตร นักศึกษา 11,061 คน	ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีคุณภาพ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี และปลูกฝังความเป็นผู้ประกอบการ มีนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.93 ของนักศึกษาทั้งหมด	- จัดการศึกษาตามที่กฎหมายและสภาวิชาชีพกำหนด - มีกระบวนการรับเข้าด้วยวิธีรับตรง - จัดการเรียนการสอนแบบ 2 ภาคเรียน - มีกลไกการฝึกงานแบบสหกิจศึกษา - มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สำคัญ เช่น การแนะแนวอาชีพ และให้ทุนการศึกษา จัดการศึกษาโดย - คณะบริหารฯ 7 หลักสูตร - คณะวิศวกรรมฯ 25 หลักสูตร - คณะศิลปกรรมฯ 9 หลักสูตร - คณะวิทยาศาสตร์ฯ 7 หลักสูตร - วิทยาลัยฯ 2 หลักสูตร
3. ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 หลักสูตร นักศึกษาทั้งหมด 98 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 6 หลักสูตร (นักศึกษา 78 คน)	ผลิตบัณฑิตที่มีทักษะด้านการวิจัย มุ่งเน้นการต่อยอดและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางวิชาการนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม มีนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.81 ของนักศึกษาทั้งหมด	- มีกระบวนการรับเข้าด้วยวิธีรับตรง - จัดการศึกษาภาคพิเศษ เสาร์-อาทิตย์ - เน้นทักษะวิจัย - มีแผนการเรียน 1 แผน คือ แผน ก. - การตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนักศึกษาต้องตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติ นานาชาติ

หลักสูตร	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	แนวทางการจัดการศึกษา
ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 หลักสูตร (นักศึกษา 20 คน)		จัดการศึกษาโดย - คณะวิชาฯ ป.โท 2 หลักสูตร ป.เอก 1 หลักสูตร - คณะศิลปกรรมฯ 1 หลักสูตร - คณะวิทยาศาสตร์ฯ 3 หลักสูตร

ตารางที่ OP-2 บริการอื่น ๆ ที่สำคัญ

แนวทางการให้บริการ
1. ด้านการวิจัยและนวัตกรรม (คิดเป็น ร้อยละ 3.53 ของรายได้ทั้งหมด) โดยดำเนินการวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามเงื่อนไขของแหล่งทุนผ่านอาจารย์ในคณะทุกพื้นที่การจัดการศึกษารวมถึงสถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตรลำปาง และขับเคลื่อนโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา
2. ด้านการบริการวิชาการ (คิดเป็นร้อยละ 2.42 ของรายได้ทั้งหมด) ขับเคลื่อนโดยสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ดำเนินการบริการวิชาการใน 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) การบริการวิชาการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน โดยบริการวิชาการเชิงพื้นที่ให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชนผ่านการดำเนินงานของคณะและสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน, สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร (2) การบริการแบบหารายได้ บริการวิชาการหารายได้ โดยบริการให้เข้าทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย โดยการให้เข้าทรัพย์สิน หอพัก เช่าพื้นที่ขายสินค้า ผ่านสำนักงานทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ และ มทร.ล้านนาในพื้นที่ 5 จังหวัด (ให้เข้าพื้นที่ขายสินค้า)

2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนามี วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถหลักและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

ตารางที่ OP1-3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถหลัก และวัฒนธรรมองค์กร

วิสัยทัศน์	“มหาวิทยาลัยแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับชุมชนอย่างยั่งยืนในปี 2570”
พันธกิจ	- ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ - สร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมและนวัตกรรมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น - บริการวิชาการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม - สืบสาน รักษาต่อยอด ศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน
ค่านิยม	ค่านิยม (Value) เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ที่จำเป็นจะต้องสื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กร มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและชัดเจน จนเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อจดจำง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติ จึงกำหนดจากอักษรย่อภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยฯ (Rajamangala University of Technology Lanna) R : Responsiveness and Resilience ตอบสนองและยืดหยุ่นปรับตัว M : Mastery ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน U : Unity in System มีมุมมองเชิงระบบเป็นหนึ่งเดียว T : Technology and Innovation พัฒนาเทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรม L : Leadership การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
สมรรถนะหลัก	- ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีทักษะการปฏิบัติด้านวิชาชีพ - ตอบสนองให้บริการชุมชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
วัฒนธรรมองค์กร	“สร้างสรรค์นวัตกรรม คุณธรรมโปร่งใส ร่วมใจพัฒนา”

3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีบุคลากรทั้งหมด 2,019 คน แบ่งเป็นสายวิชาการ 1,080 คน สายสนับสนุน 939 คน จำแนกเป็นข้าราชการพลเรือน 273 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 750 คน ลูกจ้างชั่วคราว 47 คน ปฏิบัติงานจริง 1,053 คน ลาศึกษาต่อ 27 คน ทั้งนี้มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 346 คน รองศาสตราจารย์ 34 คน ศาสตราจารย์ - คน มีบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด 939 คน เป็นจำแนกเป็นข้าราชการพลเรือน 27 คน พนักงาน

มหาวิทยาลัย 432 คน พนักงานราชการ 94 คน ลูกจ้างประจำ 16 คน ลูกจ้างชั่วคราว 280 คน รายละเอียดตามตาราง OP1-4

ตารางที่ OP1-4 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

รายการ	สายวิชาการ	จำนวน	ร้อยละ	สายสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ	รวม
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	ต่ำกว่าปริญญาตรี	269	28.65	269
	ปริญญาตรี	32	2.95	ปริญญาตรี	633	67.41	665
	ปริญญาโท	689	63.9	ปริญญาโท	34	3.62	723
	ปริญญาเอก	359	33.15	ปริญญาเอก	3	0.32	362
ประเภท	ข้าราชการ	273	25.21	ข้าราชการ	27	2.88	300
	พนักงานมหาวิทยาลัย	750	69.34	พนักงานมหาวิทยาลัย	432	46.01	1182
	พนักงานราชการ	0	0	พนักงานราชการ	94	10.01	94
	ลูกจ้างประจำ	0	0	ลูกจ้างประจำ	16	1.70	16
	ลูกจ้างชั่วคราว	47	4.52	ลูกจ้างชั่วคราว	280	29.82	327
	ลูกจ้างต่างชาติ	10	0.92	-	-	-	10
ตำแหน่ง ทางวิชาการ/ ตำแหน่งทางวิชาชีพ	อาจารย์	700	64.27	ปฏิบัติการ	740	78.81	1440
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	346	31.58	ชำนาญการ	184	19.60	530
	รองศาสตราจารย์	34	3.23	ชำนาญการพิเศษ	7	0.75	41
	ศาสตราจารย์	0	0	ชำนาญงาน	1	0.11	1
	ลาศึกษาต่อ	27		-	-	-	-
	ปฏิบัติงานจริง	1,053		-	-	-	-
รวมบุคลากรทั้งหมด	สายวิชาการ	1,080	-	สายสนับสนุน	939	-	2,019
ความก้าวหน้าในสายอาชีพ				ผู้อำนวยการกอง	6	0.64	6
อายุงานเฉลี่ย (ปี)	0 – 5 ปี	314	28.99	0 – 5 ปี	362	38.55	676
	6-10 ปี	193	17.91	6-10 ปี	233	24.81	426
	11-15 ปี	212	19.67	11-15 ปี	216	23.00	428
	16-20 ปี	84	7.76	16-20 ปี	50	5.32	134
	21-25 ปี	56	5.17	21-25 ปี	20	2.13	76
	26-30 ปี	152	14.04	26-30 ปี	36	3.83	188
	31 ปีขึ้นไป	69	6.46	31 ปีขึ้นไป	22	2.34	91

ตารางที่ OP.1-5 ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน

สายวิชาการ	สายสนับสนุน
1. การกำหนดวิสัยทัศน์/ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร 2. แผนพัฒนาอาชีพ (IDP) และอบรมเชิงวิชาชีพ 3. การสนับสนุนการตีพิมพ์ / ทุนวิจัย 4. การมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร/นโยบายการสอน	1. การให้โอกาสพัฒนาอาชีพและการฝึกอบรม 2. สวัสดิการ และการยกย่องเชิดชู 3. นโยบายด้านการบริหารบุคคล (ข้อบังคับ/กฎ/ระเบียบ) 4. วัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารภายใน

ตารางที่ OP.1-6 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร

ด้านอัตรากำลัง	ด้านขีดความสามารถ	องค์ประกอบของกลุ่มบุคลากร
1. การแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่ง “ระดับชำนาญการ” 2. การเลื่อนตำแหน่งสายวิชาการ 3. การปรับอัตราค่าจ้าง /เงินเดือน	1. การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร 2. การวิจัย นวัตกรรม และการเชื่อมโยงกับชุมชน 3. การเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรมและตลาดแรงงาน	1. การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเชิงวิชาชีพสูงขึ้น 2. การเสริมบุคลากรสายสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

4) สินทรัพย์ (Assets)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญ แสดงในตารางที่ OP1-7

ตารางที่ OP-7 สินทรัพย์ที่สำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	มทร.ล้านนา 6 จังหวัด มีพื้นที่ใช้สอย 465,538 ตารางเมตร 1. อาคารจำนวน 452 หลัง ห้องเรียน 954 ห้อง ห้องปฏิบัติการ 537 ห้อง ห้องสมุด 21 ห้อง 2. หอพักนักศึกษา 3 แห่ง 3. ศูนย์การจัดการศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การจัดการศึกษาจอมทอง 4. ศูนย์บริการวิจัย 92 แห่ง 5. ศูนย์การสอบเทียบ (ระบบราง)
อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบทะเบียนกลาง สำหรับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร 2. ระบบบริหารงานบุคคล HR RMUTL 3. ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) 4. ระบบลงเวลาปฏิบัติงานออนไลน์ 5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Office 6. ระบบแจ้งปัญหาและติดตามการแก้ไขปัญหา IT Service 7. ระบบเครือข่าย และความปลอดภัย (Internet Firewall) 8. ระบบจัดการฐานข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา (e-IP) 9. ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ PTS RMUTL 10. ระบบการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการบริหารทรัพย์สิน POS RMUTL
ทรัพย์สินทางปัญญา	ทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 54 ผลงาน ได้แก่ 1. สิทธิบัตรการประดิษฐ์ จำนวน 2 ผลงาน 2. สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 21 ผลงาน 3. อนุสิทธิบัตร จำนวน 28 ผลงาน 4. ลิขสิทธิ์ จำนวน 3 ผลงาน

5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

มหาวิทยาลัย ดำเนินการกิจภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญตามตาราง OP1-8

ตารางที่ O1P-8 กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ

ด้านการจัดการศึกษา (จำนวน 5 ฉบับ)	1. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน พ.ศ. 2565 2. ประกาศ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2565 3. ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ.2564 4. เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ เช่น ครูสภา สภาวิศวกร สภาสถาปนิก สภาวิชาชีพบัญชี 5. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA (Version 4)
--------------------------------------	--

คณะกรรมการ	บทบาทหน้าที่	การรายงาน
สภามหาวิทยาลัย	กำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุพันธกิจ	ประชุมกำกับ/ติดตาม เดือนละ 1 ครั้ง
สภาวิชาการ	กำหนดนโยบายด้านวิชาการ พิจารณาและอนุมัติหลักสูตร วางแนวทางและเกณฑ์เกี่ยวกับการวัด ประเมินผลทางการศึกษา	ประชุมกำกับ/ติดตาม เดือนละ 1 ครั้ง
สภาคณาจารย์และข้าราชการ	ตัวแทนของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและดูแลสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	ประชุมกำกับ/ติดตาม เดือนละ 1 ครั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (คตป.)	ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และแผนที่กำหนด	ประชุมกำกับ/ติดตาม เดือนละ 1 ครั้ง

2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำแนกผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ OP-9

ตารางที่ OP-9 ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการที่คาดหวัง

ลูกค้ายุทธศาสตร์ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)	ความคาดหวังและความต้องการ
ด้านการจัดการศึกษา	
(C1) ผู้เรียนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	1) ทักษะวิชาชีพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2) โอกาสในการทำงานและอาชีพมั่นคง 3) การเรียนการสอนที่เน้นปฏิบัติจริง (Hands-on Learning) 4) การสนับสนุนและแนะแนวอาชีพ 5) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย
(C2) ผู้เรียนระดับปริญญาตรี	1) ความรู้เชิงวิชาการและทักษะวิชาชีพที่ทันสมัย 2) โอกาสการฝึกงานและการสร้างเครือข่ายกับภาคอุตสาหกรรม 3) ความเป็นสากลและการต่อยอดทางการศึกษา 4) การพัฒนาทักษะอ่อน (Soft Skills) และความเป็นผู้นำ 5) การสนับสนุนการประกอบอาชีพหรือเป็นผู้ประกอบการ 6) สิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศการเรียนรู้
(C3) ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษา	1) ความเชี่ยวชาญเชิงวิชาการและวิจัยขั้นสูง 2) โอกาสเผยแพร่ผลงานวิจัยและการสร้างผลงานเชิงวิชาการ 3) การพัฒนาทักษะสำหรับการเป็นผู้นำวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ 4) สนับสนุนด้านทุนวิจัยและทรัพยากรสำหรับงานวิจัย 5) โอกาสการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมและชุมชน 6) ความเป็นสากลและโอกาสศึกษาต่อหรือทำวิจัยร่วมกับต่างประเทศ
ด้านการวิจัย	
(C4) ผู้ให้ทุนวิจัย	1) คุณภาพงานวิจัยและความน่าเชื่อถือทางวิชาการ 2) ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจ 3) การบริหารจัดการทุนอย่างโปร่งใส 4) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง 5) การสร้างความร่วมมือเชิงเครือข่าย และผลตอบแทนเชิงนโยบายหรือเชิงกลยุทธ์
ด้านการบริการวิชาการ	
(C5) ผู้รับบริการวิชาการเพื่อสังคมและชุมชน	1) การบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ความต้องการของชุมชน 2) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้อย่างมืออาชีพ 3) จะมีงานวิจัยหรือโครงการนวัตกรรมที่ ช่วยแก้ปัญหาท้องถิ่นหรือสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจสังคม 4) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนอย่างยั่งยืน
(C6) ผู้รับบริการที่เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น	1) ทักษะและความรู้ที่นำไปใช้ได้จริง 2) วิทยากรมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ 3) ความยืดหยุ่นและความสะดวกในการเข้าอบรม 4) ผลลัพธ์ที่จับต้องได้และต่อยอดได้ เช่น มีใบประกาศนียบัตรจากการอบรม สามารถต่อยอดไปสู่หลักสูตรระยะยาวหรือการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม 5) การสนับสนุนหลังการอบรม เช่น ช่องทางถามตอบหรือปรึกษาหลังอบรม การเข้าถึงเครือข่ายผู้เรียนและวิทยากร
(C7) ผู้รับบริการที่เข้าทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย	1) ความพร้อมและคุณภาพของทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคที่จำเป็น 2) การสนับสนุนด้านบริการเพิ่มเติม เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ การติดตั้งอุปกรณ์เสริม การทำความสะอาด การดูแลความปลอดภัย 3) ความโปร่งใสและการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเช่าและเงินเดือนที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

ลูกค้า (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)	ความคาดหวังและความต้องการ
(SH1) ผู้ปกครอง	1) คุณภาพการศึกษาและความรู้ที่เป็นประโยชน์ 2) โอกาสการทำงานหลังจบการศึกษา 3) ความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักเรียน 4) การพัฒนาทักษะรอบด้าน (Soft Skills) 5) ค่าใช้จ่ายคุ้มค่าและโปร่งใส 6) การสนับสนุนและแนะแนวทางการศึกษาต่อหรืออาชีพ
(SH2) ผู้ใช้บัณฑิต	1) ทักษะวิชาชีพและความเชี่ยวชาญ 2) ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม 3) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 4) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการปรับตัว 5) จรรยาบรรณและคุณธรรมในการทำงาน 6) สามารถเรียนรู้ต่อเนื่องและพัฒนาตนเอง
(SH3) ศิษย์เก่า	1) การพัฒนาทักษะและความรู้เพิ่มเติม สร้างโอกาสต่อยอดอาชีพหรือสร้างธุรกิจส่วนตัว 2) เชื่อมโยงกับเครือข่ายศิษย์เก่าและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างโอกาสในการต่อยอดธุรกิจ 3) การสนับสนุนและเข้าถึงทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลงานวิจัย หรือห้องปฏิบัติการ 4) การมีส่วนร่วมในโครงการเพื่อชุมชน หรือสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

มทร.ล้านนา มีคู่ความร่วมมือที่สำคัญ รวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกันตามตาราง OP-10

ตารางที่ OP-10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเภท	บทบาท/การยกระดับ/นวัตกรรม	ข้อกำหนดที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ			
SP1 บริษัท/ร้านค้า	1. การส่งมอบวัสดุและครุภัณฑ์	การดำเนินการตาม TOR - การส่งมอบตรงตาม TOR - การเบิกจ่ายถูกต้องเป็นไประเบียบฯ	หนังสือราชการ, การประชุม อีเมล, โทรศัพท์, เว็บไซต์ มหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ			
CO 1 สถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ	1. การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและอาจารย์ 2. การแลกเปลี่ยนทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ 3. การดำเนินงานวิจัย	1. สัดส่วนการดำเนินงานวิจัย 2. สัดส่วนงบประมาณ	อีเมล, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย
CO2 แหล่งฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	การร่วมผลิตบัณฑิตโดยเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา	1. ข้อกำหนดในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตร (MOU) 2. ความปลอดภัยในการทำงาน	อีเมล, โทรศัพท์, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย
CO3 สถาน ประกอบการ	1. การจัดการเรียนการสอนร่วมกัน 2. การแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อพัฒนาตนเอง (Talent Mobility)	1. การกำกับ ติดตาม ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดของ MOU 2. ประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม	หนังสือราชการ, การประชุม, อีเมล, โทรศัพท์, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย
สถาบันความร่วมมือต่างประเทศที่มี MOU ร่วมกัน เช่น China Agricultural University (CAU) (จีน), Atma Jaya Catholic University of Indonesia (อินโดนีเซีย) Bac Giang Agriculture and Forestry University (เวียดนาม) Nord University (นอร์เวย์)			
คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ			
แหล่งฝึกประสบการณ์ ของนักศึกษา	1. การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา	1. นักศึกษา มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของแหล่งฝึก 2. นักศึกษา ปฏิบัติตามกฎระเบียบตามที่สถานประกอบการกำหนด	หนังสือราชการ, การประชุม อีเมล, โทรศัพท์, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย
แหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา เช่น คณะบริหารฯ บ.ซีฟออลฯ/บ.กลุ่มเซ็นทรัล/บ.ไมเนอร์ฯ/หมูอินเตอร์ คณะวิศวกรรมฯ บ.สยามมิชลิน/*โครงการร่วมสถานประกอบการ (สยามมิชลิน แพลมบง,สตาร์แอร์)/ *โครงการแลกเปลี่ยน ไทย-จีน เป็นต้น			

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา กำหนดประเด็นการเปรียบเทียบ ประกอบด้วย 1) ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ปีการศึกษา 2566 2) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปีงบประมาณ 2568 3) Webometrics Ranking of World Universities 4) Impact ranking 2025

ตาราง OP2-1 ประเด็นคู่เทียบและตำแหน่งในการแข่งขัน

ประเด็นเปรียบเทียบ	มหาวิทยาลัยคู่เทียบ								
	ล้านนา	อีสาน	สุวรรณภูมิ	ธัญบุรี	กรุงเทพ	พระนคร	ตะวันออก	รัตนโกสินทร์	ศรีวิชัย
1. ภาวะการมีงานทำ ปี 2566	73.61	n/a	62.89	62.56	69.21	71.55	90.40	67.82	59.53
2. ITA ปี งบประมาณ พ.ศ. 2568	ร้อยละ 88.72	ร้อยละ 88.63	ร้อยละ 90.34	ร้อยละ 85.70	ร้อยละ 85.24	ร้อยละ 93.17	ร้อยละ 94.17	ร้อยละ 98.47	ร้อยละ 87.92
3. Webometrics Ranking of World Universities	7,084	3,035	6,110	6,110	6,557	6,817	6,949	7,257	7,682
4. THE Impact ranking 2025	ช่วง 1001–1500 ของโลก	ช่วง 1001–1500 ของโลก	ช่วง 1500+ ของโลก	ช่วง 1001–1500 ของโลก	ช่วง 1500+ ของโลก	ช่วง 1001–1500 ของโลก	n/a	ช่วง 1001–1500 ของโลก	ช่วง 1001–1500 ของโลก

หมายเหตุ : คู่เทียบใช้ข้อมูลเทียบกับมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล 9 แห่ง

2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (KC) ซึ่งมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังตาราง OP2-2

ตาราง OP2-2 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม
KC1 การเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายและทิศทางการอุดมศึกษา - การปฏิรูปการอุดมศึกษาไทยสู่ “มหาวิทยาลัยเพื่อพื้นที่” (University for Community) และ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” - สปอว. และคณะกรรมการการอุดมศึกษา (กกอ.) เน้นสมรรถนะบัณฑิต (Competency-based Education) และการเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรม	- ต้องปรับหลักสูตรให้ตอบโจทย์พื้นที่และอุตสาหกรรมเป้าหมาย (Smart Agriculture, Smart Energy, Creative Lanna) - เพิ่มความร่วมมือกับภาคเอกชนและองค์กรท้องถิ่น เพื่อสร้างความแตกต่างเชิงยุทธศาสตร์	- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน - จัดตั้ง ศูนย์นวัตกรรมชุมชน (Community Innovation Center) ใน 6 พื้นที่ของมหาวิทยาลัย - พัฒนานวัตกรรมชุมชน เช่น เครื่องจักรกลเกษตรขนาดเล็ก, นวัตกรรมอาหารล้านนา, ระบบพลังงานสะอาดในพื้นที่ห่างไกล
KC2 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล - การเร่งใช้เทคโนโลยี AI, IoT, Automation, และ Big Data ในกระบวนการเรียนรู้ การบริหารจัดการ และงานวิจัย - การแข่งขันกับมหาวิทยาลัยดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ระดับโลก	- ต้องยกระดับขีดความสามารถด้าน “Digital Competency” ของบุคลากร - พัฒนา “Smart University Infrastructure” (ระบบสารสนเทศ, e-Learning, Data Center) เพื่อรองรับการเรียนรู้แบบ Hybrid - สร้างจุดเด่นในฐานะ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีประยุกต์เพื่อพื้นที่ภาคเหนือ”	- สร้างระบบบริหารจัดการแบบดิจิทัลครบวงจร (Digital Governance Platform) - เช่น e-Document, e-Service, e-Budget - พัฒนา “RMUTL Smart Campus” ที่เชื่อมโยง IoT, AI, และ Data Analytics เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน การเดินทาง และความปลอดภัย - ยกระดับการบริการนักศึกษาแบบ One-Stop Digital Service

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม
KC3 การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมระดับภูมิภาค - เศรษฐกิจพื้นที่ภาคเหนือเปลี่ยนสู่เกษตรอัจฉริยะและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ - สังคมสูงวัยเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อโครงสร้างแรงงานและความต้องการทักษะใหม่ (Reskilling/Upskilling)	- มทร.ล้านนา ต้องปรับพันธกิจการบริหารวิชาการให้มุ่งพัฒนาผู้ประกอบการและแรงงานในชุมชน - สร้างหลักสูตรระยะสั้นและ Micro-credential เพื่อรองรับ lifelong learning	- บูรณาการงานวิจัยและบริการวิชาการเพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์ชุมชนอัจฉริยะ (Smart Local Product) - สร้างศูนย์นวัตกรรมชุมชน เช่น Lanna Innovation Hub หรือ “ศูนย์สร้างสรรค์นวัตกรรมล้านนา” - เชื่อมโยงหลักสูตรกับเศรษฐกิจชุมชน, เกษตรแปรรูป, ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ - เปิดหลักสูตรระยะสั้น (Short Course / Micro-Credential) เพื่อ Upskill / Reskill แรงงานในภูมิภาค - จัดตั้ง “ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning Center)” ร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น - พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดูแลผู้สูงอายุ เช่น Smart Health Devices หรือบริการสังคมสูงวัย
KC 4 การเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน - แนวโน้มสากลด้าน SDGs และ ESG - มทร.ล้านนา เข้าร่วม THE Impact Ranking 2025 โดยมี SDG 2 (Zero Hunger) ติด Top 100 ของโลก	- จำเป็นต้องเสริมขีดความสามารถในงานวิจัยเพื่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม - บูรณาการการจัดการพลังงาน การลดคาร์บอน และการจัดการขยะในมหาวิทยาลัย - เสริมภาพลักษณ์ “มหาวิทยาลัยสีเขียว เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”	- พัฒนาโครงการ “RMUTL Green Campus Model” ลดการใช้พลังงานและจัดการขยะภายในมหาวิทยาลัย - จัดตั้ง ศูนย์เรียนรู้ด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Learning Center) เพื่อเป็นต้นแบบการเรียนรู้ของชุมชน - พัฒนานวัตกรรมด้าน การแปรรูปวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร, วัสดุชีวภาพ, และบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ - ร่วมมือกับ ภาคเอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการจัดการของเสียและรีไซเคิล
KC 5 การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรนักศึกษา - จำนวนนักศึกษาใหม่ลดลงทั่วประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มสายอาชีพและเทคโนโลยี - การแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นและสถาบันอาชีวะสูงขึ้น	- ต้องปรับกลยุทธ์สรรหานักศึกษาให้หลากหลาย เช่น เปิดสอนออนไลน์ หลักสูตรสองภาษา หรือหลักสูตรนานาชาติ - ส่งเสริม “Brand Identity” ของ RMUTL ว่าเป็น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีประยุกต์ที่มีจุดแข็งด้านนวัตกรรมชุมชนและภูมิปัญญาล้านนา	- พัฒนาความร่วมมือ Articulation Program กับโรงเรียนอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเทคนิค เพื่อรับนักศึกษาที่ตรงสายวิชา - พัฒนาหลักสูตร International Program / English Program ร่วมกับภาคเอกชน - พัฒนาหลักสูตร Non-Degree / Micro-Credential / Online Learning ร่วมกับบริษัทและหน่วยงานภาครัฐ - จัด Corporate Training Program ให้กับแรงงานและผู้ประกอบการ - สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ สมาคมอุตสาหกรรมและชุมชน เพื่อ Upskill/Reskill
KC6 การเปลี่ยนแปลงด้านการวิจัยและนวัตกรรม - การประเมินผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Scopus, TCI, Q1-Q4) และการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ - ความร่วมมือกับภาคเอกชนและอุตสาหกรรมในพื้นที่	- ต้องเพิ่มการวิจัยเชิงประยุกต์และเชิงพาณิชย์ - สร้างเครือข่าย RMUT Cluster เพื่อยกระดับงานวิจัยร่วมในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	- พัฒนาความร่วมมือวิจัยกับภาคเอกชน (Public-Private Partnership) - จัดตั้ง “RMUTL Innovation Hub” เป็น ศูนย์กลางเชื่อมโยงนักวิจัย-ผู้ประกอบการ-ชุมชน - ส่งเสริม Startup / Spin-off จากงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา

3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitive Data)

มทร.ล้านนา มีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ เอกสารเผยแพร่รายงานประจำปี จากระบบ CHE-QA Online รายงานการจัดอันดับ SDG เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เว็บไซต์สำนักงาน ปปช. (ITA) และเว็บไซต์ฐานข้อมูลอุดมศึกษา (สป.อว.)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคามและโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ดังตารางที่ OP-2-3

ตารางที่ OP2-3 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ภัยคุกคาม	โอกาสเชิงกลยุทธ์
1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักศึกษา จำนวนผู้เรียนลดลง กลุ่มนักศึกษาที่มีความหลากหลายทั้งอายุและภูมิศาสตร์	1. ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรม มีหลักสูตรและงานวิจัยด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมที่แข็งแกร่ง	1. การแข่งขันจากสถาบันอื่น มหาวิทยาลัยอื่นทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีการแข่งขันสูงเรื่องนักศึกษาและงานวิจัย	1. การสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนและวิทยาลัย Articulation Program, STEM Camp, Dual Education เพื่อเพิ่มนักศึกษา
2. การปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล การเรียนออนไลน์ การใช้เทคโนโลยี AI, Digital Platform ต้องปรับอย่างรวดเร็ว	2. เครือข่ายความร่วมมือ มีความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกับภาคอุตสาหกรรมและชุมชน	2. การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การอุดมศึกษา การจัดสรรงบประมาณและนโยบายรัฐ อาจส่งผลกระทบต่อโครงการและหลักสูตร	2. การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ international Program, Exchange, Research Collaboration เพื่อเพิ่มความหลากหลายและการวิจัย
3. การวิจัยและนวัตกรรม การสร้างงานวิจัยที่ตอบโจทย์ตลาดและชุมชน รวมถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์	3. ความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืน งานวิจัยและบริการวิชาการ สนับสนุน SDGs และเศรษฐกิจสีเขียว	3. การเปลี่ยนแปลงประชากร จำนวนผู้เรียนในภาคเหนือลดลง และอัตราการเกิดลดลงเป็นภัยต่อฐานนักศึกษา	4. การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม Incubator, Tech Transfer, Digital Research Platform, AI Analytics
4. การสร้างความร่วมมือ การสร้างเครือข่ายกับภาคอุตสาหกรรม หน่วยงานรัฐ และต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	4. การเน้นภาคเหนือและชุมชน มทร.ล้านนา เป็นมหาวิทยาลัยแห่งภูมิภาคที่ตอบโจทย์ชุมชนและอุตสาหกรรมท้องถิ่น	5. การพึ่งพิงงบประมาณและทุนวิจัย ขาดความมั่นคงทางการเงินและความสามารถในการสร้างรายได้จากงานวิจัยเชิงพาณิชย์	6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน Green Community, Smart Agriculture, BCG Economy, Circular Economy 7. การตอบสนองต่อ SDGs งานวิจัยและบริการวิชาการที่สอดคล้อง SDGs และ THE Impact Ranking

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

ใช้ AUN-QA บริหารคุณภาพหลักสูตร, ITA ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส, ใช้ระบบ PTS RMUTL (Performance Tracking System) ติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อวัดผล KPI ของคณะ/หน่วยงาน และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ “เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีที่สร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการชุมชน” ใช้ PDCA เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วางแผน ดำเนินการ ประเมินผลและการปรับปรุงต่อเนื่อง

หมวด 1. การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)

1) การกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม มหาวิทยาลัยมีการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) การวิเคราะห์บริบทองค์กร (Context Analysis) ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และนโยบายการศึกษา

(2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และชุมชน รับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามหรือเวทีสาธารณะ เพื่อสะท้อนความต้องการและความคาดหวัง

(3) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision Setting) ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์บริบทและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิสัยทัศน์ต้องสื่อถึงเป้าหมายระยะยาวที่ชัดเจน มีแรงบันดาลใจ และสามารถวัดผลได้

(4) การกำหนดพันธกิจ (Mission Formulation ครอบคลุมด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(5) การออกแบบค่านิยมองค์กร (Core Values Design) ใช้กระบวนการระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาคุณลักษณะที่องค์กรต้องการปลูกฝัง มทร. ล้านนา ใช้ตัวย่อ R-M-U-T-L เพื่อสื่อสารค่านิยมหลักอย่างชัดเจนและจดจำง่าย

(6) การรับรองและประกาศใช้ เสนอร่างวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและรับรองประกาศใช้ผ่านเว็บไซต์และเอกสารทางราชการพร้อมสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ

(7) การทบทวนและปรับปรุง มีการทบทวนเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ใช้ผลการประเมินองค์กรแต่ละมิติได้แก่ ภาวะผู้นำ ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ในกลุ่มบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

จากการทบทวนและประเมินตนเองตามการจัดกลุ่มสถาบันโดยมีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้นำปรัชญาและวิสัยทัศน์ไปใช้เป็นกรอบหลักในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และเป็นธงนำในการปฏิรูปมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนแม่บทฯ, ภายใต้อายุทธศาสตร์หลักในพัฒนาความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรโดยมีขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและจริยธรรมดังนี้

(1) จัดทำและประกาศใช้ข้อบังคับด้านจริยธรรมข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วย ธรรมภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2567 ข้อบังคับว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากร พ.ศ. 2556 ประกาศ คู่มือจรรยาบรรณของบุคลากร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง

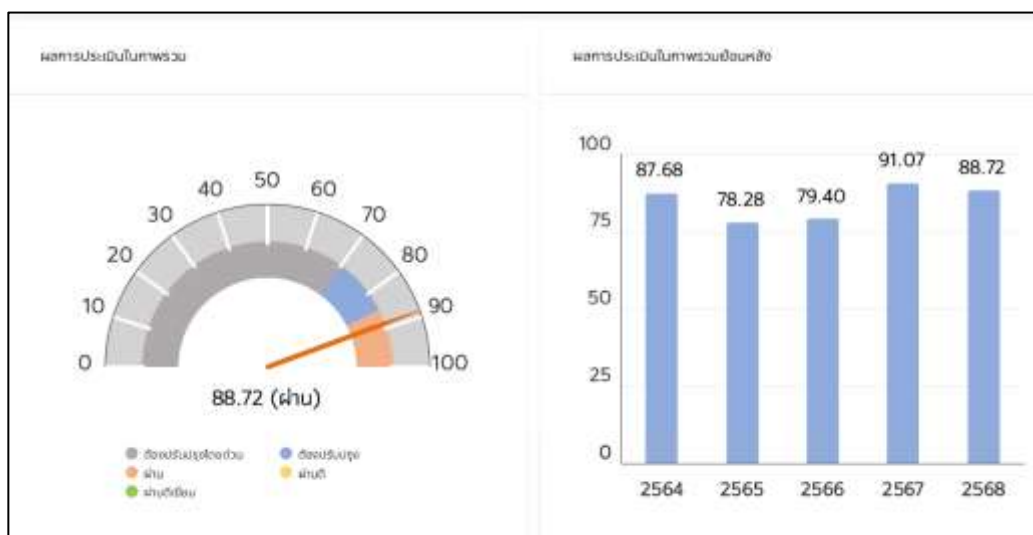
(2) แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และคณะกรรมการขับเคลื่อนมาตรฐานทางจริยธรรม ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และเสนอแนะแนวทางพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(3) จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกและสร้างเครือข่ายโครงการอบรม “สร้างความรู้ความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกการเป็นบุคลากรที่ดี” รมณรงค์ “มหาวิทยาลัยปลอดทุจริต” และสร้างเครือข่ายคุณธรรม จริยธรรม และวินัย มอบรางวัลผู้มีจรรยาบรรณดีเด่น ประจำปี เพื่อเป็นแบบอย่าง

(4) ประกาศเจตจำนงสุจริตและนโยบาย No Gift Policy งดรับของขวัญทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ สื่อสารผ่านเว็บไซต์และกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย

(5) ใช้แนวทาง Do's & Don'ts เพื่อชี้นำพฤติกรรม ยึดหลักความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่ใช้ตำแหน่งเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

(6) บูรณาการจริยธรรมเข้ากับการประเมิน จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ใช้ผลประเมินเป็นข้อมูลปรับปรุงระบบงานและพฤติกรรมองค์กร โดยผลการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในเกณฑ์ “ผ่าน”



ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ใช้การสื่อสารแบบทางเดียวและสองทางทั้งในแบบเปิดเผย โปร่งใส และมีส่วนร่วม ดังแสดงในตารางที่ ตาราง 1.1ข-1 โดยเน้นการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ผ่านหลายช่องทางทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในทิศทางการบริหาร โดยมีการสื่อสารในประเด็นต่าง ๆ เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การประกาศเจตจำนงสุจริต นโยบาย No Gift Policy และ แนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยมีการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกด้วยการชื่นชม ยกย่องบุคลากรและนักศึกษาที่ได้รับรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก บุคลากรที่ได้ตำแหน่งทางวิชาการ และ เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยเผยแพร่การแสดงความยินดีผ่านทางเว็บไซต์ Facebook และป้ายประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรของมหาวิทยาลัยผ่านทางโครงการ “ต้นกล้าจรรยาบรรณ” “ราชชมงคลสรเสริญ” และ “เพชรราชมงคล” โดยจะมอบรางวัลเพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในแต่ละปี

ตาราง 1.1 ข-1 การสื่อสารของผู้นำระดับสูง

เรื่องที่สื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับสารภายในมหาวิทยาลัย			
บุคลากร			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์ - แผนปฏิบัติการ - กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรม - ผลการดำเนินงาน - ความผูกพันต่อองค์กร	- การประชุมบุคลากรในแต่ละพื้นที่ - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย - ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - สื่อสังคมออนไลน์ - ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง - กิจกรรม/โครงการ - การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย - การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	- ปีละ 1 ครั้ง - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - สม่ำเสมอ - เดือนละ 1 ครั้ง - เดือนละ 1 ครั้ง - เดือนละ 1 ครั้ง	- อธิการบดี - รองอธิการบดีทุกท่าน - ผอ.สำนักงานอธิการบดี
นักศึกษา			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรม - ความผูกพันต่อองค์กร	- ประชุมสโมสรนักศึกษา - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย - สื่อวิทยุทัศน์มหาวิทยาลัย - โครงการปฐมนิเทศนักศึกษา/ปฐมนิเทศนักศึกษา - ป้ายประชาสัมพันธ์/รณรงค์ - สื่อสังคมออนไลน์ - สายตรงอธิการบดี	- ภาควิชาการศึกษา 1 ครั้ง - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ปีละ 1 ครั้ง - ปีละ 1 ครั้ง - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- อธิการบดี - รองอธิการบดีทุกท่าน - คณบดี - กองพัฒนานักศึกษา

เรื่องที่สื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	- กิจกรรมไหว้ครู - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	- ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง - ไม่จำกัด	
ผู้รับสารภายนอกมหาวิทยาลัย			
ผู้ใช้นิต			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย - แผนปฏิบัติการ - ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิต	- ผู้บริหารพบผู้ประกอบการผ่านการแลกเปลี่ยนความร่วมมือทางวิชาการ วิชาชีพ - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย - สื่อสังคมออนไลน์	- ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- ผู้บริหารทุกระดับ
ศิษย์เก่า			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์ - ความผูกพันต่อองค์กร	- แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย - สื่อสังคมออนไลน์	- ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- อธิการ - รองอธิการบดี - คณบดี - ผอ.สำนักงานบริหารพื้นที่
นักเรียน/โรงเรียน			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - ข้อมูลหลักสูตร	- เว็บไซต์ - โครงการแนะแนว Open house - แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ - สื่อสังคมออนไลน์ - โครงการบริการวิชาการ	- ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- อธิการ - รองอธิการบดี - คณบดี - ผอ.สำนักงานบริหารพื้นที่
ชุมชน			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์คณะฯ - แผนปฏิบัติการ - การบริการวิชาการ	- เว็บไซต์ - โครงการบริการวิชาการ	- ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- รองอธิการบดี - คณบดี - ผอ.สำนักงานบริหารพื้นที่ - ผอ.สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
คู่ความร่วมมือ			
- วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์คณะฯ - แผนปฏิบัติการ	- เว็บไซต์ - ข้อตกลงความร่วมมือ - หนังสือภายนอก - โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน - สื่อสังคมออนไลน์	- ไม่จำกัด - ปีละ 1 ครั้ง - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด - ไม่จำกัด	- ผู้บริหารทุกระดับ

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการขององค์กร (Focus on Organizational PERFORMANCE)

ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินการขององค์กรเพื่อสนับสนุนให้ผลการดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายโดยมีการกำหนดนโยบายรวมถึงส่งเสริมการพัฒนาด้านต่างดังนี้

1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายในการสร้างระบบนิเวศสำหรับการจัดการศึกษาโดยถ่ายทอดเป้าหมายไปยังหน่วยจัดการศึกษา และสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กับนักศึกษา เช่น พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ จัดซื้อครุภัณฑ์ทันสมัย (Open Learning Space) พื้นที่การเรียนรู้ และ Co-Working Space เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลและศูนย์สารสนเทศให้เข้าถึงง่ายและรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กำหนดวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย สร้างและส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษามีคุณลักษณะเป็นไปตามวัฒนธรรมองค์กรโดยมุ่งเน้นการสร้างสรค์นวัตกรรม และการดำเนินการตามกรอบการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส ITA

2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้นำระดับสูงทุกหน่วยงานได้ร่วมกันวางแผนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(1) จัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กำหนดยุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน พร้อม กลยุทธ์, เป้าหมาย, ตัวชี้วัด, และงบประมาณที่ชัดเจน

2) แปลงแผนสู่การปฏิบัติรายปี ทุกคณะ/หน่วยงานต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการรายปี ที่สอดคล้องกับแผน 5 ปี ใช้คำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นเครื่องมือกำกับผลลัพธ์รายปี

3) กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPI) ที่ชัดเจน โดยมีจำนวน 40 ตัวชี้วัด ซึ่งครอบคลุมด้านการผลิตบัณฑิต, วิจัย, บริการวิชาการ และธรรมาภิบาล

4) มีกลไกติดตามและประเมินผล โดยใช้ระบบรายงานผลแบบ สบ.301/302 รายไตรมาส จัดประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลเป็นประจำ สรุปผลรายปีและวิเคราะห์ GAP เพื่อปรับปรุงแผน

5) สร้างแรงจูงใจและความรับผิดชอบโดยเชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับการประเมินผลบุคลากรและการจัดสรรงบประมาณ มอบรางวัลผลการดำเนินงานดีเด่นแก่คณะ/หน่วยงานที่มีผลลัพธ์เด่นชัด

6) ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) พัฒนา Dashboard เพื่อติดตามผล และสร้างระบบรายงานออนไลน์ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารด้วยข้อมูลแบบเรียลไทม์

7) สร้างวัฒนธรรม “ลงมือทำ” ผู้นำระดับสูงสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายอย่างต่อเนื่องส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการเรียนรู้จากผลลัพธ์จริง

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

(1) กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลผ่านสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการบริหารโดยมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือน/รายไตรมาส) การเผยแพร่ข้อมูลการประชุมและมติผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยและระบบสารสนเทศ RMUTL MIS

(2) จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในและคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดยดำเนินการตรวจสอบภายในโดยหน่วยงานอิสระภายในมหาวิทยาลัย

(3) กำหนดบทบาท หน้าที่ และอำนาจของแต่ละคณะกรรมการอย่างชัดเจน

(4) พัฒนาแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาล เช่น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้ โดยจัดทำรายงานธรรมาภิบาลประจำปีเพื่อเสนอผู้บริหารและสาธารณชน

(5) จัดทำระบบติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำกับ และการจัดทำรายงานประจำปี จากการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการวิเคราะห์ผลการประชุมสภาและคณะกรรมการบริหารได้มีการพัฒนาเครื่องมือใหม่ เช่น ระบบติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด (PTS) เป็นต้น

2) การประเมินผลการดำเนินการ

(1) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดย KPI รายปีและรายไตรมาสสำหรับทุกหน่วยงานอิงจากยุทธศาสตร์และพันธกิจ

(2) ออกแบบระบบประเมินผลรายไตรมาสและรายปี โดยรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานจากหน่วยงานผ่านระบบ MIS และแบบฟอร์มรายงาน

(3) จัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานร่วมกับผู้ บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อหา GAP และโอกาสในการปรับปรุง

(5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจและปรับแผน

3) ผลการดำเนินการขององค์กร

(1) รวบรวมข้อมูลผลลัพธ์จากหน่วยงาน เช่น อัตราการจ้างงานบัณฑิต, ผลงานวิจัย, การบริการวิชาการ

- (2) วิเคราะห์ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมายและเกณฑ์มาตรฐาน
- (3) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบ Dashboard และรายงานประจำปี
- (4) เผยแพร่ผลการดำเนินงานต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์และกิจกรรมประชาสัมพันธ์
- (5) ใช้ผลการดำเนินงานเป็นฐานในการปรับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

ข. การประพฤติดีปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

- 1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ
 - (1) จัดทำคู่มือการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย
 - (2) จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายและมาตรฐานคุณภาพ
 - (3) จัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อประเมินการปฏิบัติตามกฎหมาย
 - (4) ดำเนินการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เช่น สมศ., ก.พ.อ., TQA
 - (5) จัดทำระบบติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและรายงานผลต่อผู้บริหาร
- 2) การประพฤติดีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
 - (1) กำหนดค่านิยมองค์กรและแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมสำหรับบุคลากรและนักศึกษา
 - (2) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม เช่น วันคุณธรรมราชชมกล้านนา, การประกวดโครงการจริยธรรม
 - (3) จัดอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับบุคลากรและนักศึกษา
 - (4) จัดอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ
 - (5) จัดตั้งช่องทางร้องเรียนและกลไกตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น, ระบบออนไลน์ และสายตรงผู้บริหาร
 - (6) วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมจริยธรรมในองค์กร

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

- 1) การสร้างความผาสุกของสังคม
 - (1) กำหนดเป้าหมายด้านความผาสุก เช่น การเข้าถึงการศึกษา การพัฒนาทักษะอาชีพ และการส่งเสริมสุขภาพ
 - (2) ใช้สมรรถนะหลัก เช่น เทคโนโลยีประยุกต์และภูมิปัญญาท้องถิ่นในการออกแบบโครงการเพื่อสังคม
 - (3) สร้างกรอบการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
 - (4) กำหนดตัวชี้วัดผลกระทบ เช่น จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ ระดับความพึงพอใจ และรายได้ที่เพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มทร.ล้านนา) ดำเนินการสร้างประโยชน์แก่สังคมตามกรอบการนำองค์กรเชิงระบบ โดยกำหนดทิศทาง ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และกลไกการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ยกระดับการดำเนินงานด้านความผาสุกของสังคมให้เชื่อมโยงกับมาตรฐานสากล ผ่านการเข้าร่วม Times Higher Education Impact Rankings ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการประเมินผลกระทบของสถาบันอุดมศึกษาต่อการขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ใน 4 มิติ ได้แก่ การวิจัย (Research), การดูแลบริหารจัดการ (Stewardship), การเข้าถึงชุมชน (Outreach) และการสอน (Teaching) โดยเฉพาะในมิติ Outreach ซึ่งเป็นดัชนีหลักของการสร้างประโยชน์แก่สังคม

มหาวิทยาลัยกำหนดเป้าหมายด้านความผาสุกของสังคมโดยอาศัย แนวคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Intent) และใช้ตัวชี้วัดด้าน Outreach เป็นเกณฑ์หลัก โดยพิจารณาตาม SDGs ที่สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาของชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ เป้าหมายที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกได้แก่

- (1) SDG 4 : การศึกษาที่มีคุณภาพ – มุ่งเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา การเข้าถึงสื่อและพื้นที่การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะอาชีพของประชาชนในพื้นที่ ผ่านการเปิดพื้นที่มหาวิทยาลัยทุกเขตพื้นที่ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- (2) SDG 2 : ขจัดความหิวโหย และ SDG 1: ขจัดความยากจน – เน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางอาหารของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้เปราะบาง ผ่านระบบการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยใช้แนวทางแบบมีส่วนร่วม (Participatory Development)
- (3) SDG 17 : ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน – พัฒนารอบความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดการบูรณาการทรัพยากร (Resource Integration) และเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมมีผลสัมฤทธิ์และตรวจวัดได้อย่างเป็นระบบและบรรลุตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยได้พัฒนารอบการดำเนินงานเชิงระบบ (Systemic Framework) ซึ่งประกอบด้วย

- การกำหนดตัวชี้วัดผลกระทบที่ชัดเจน (Impact Indicators) ได้แก่ จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ ระดับความพึงพอใจของชุมชนและผู้รับบริการ การเพิ่มขึ้นของรายได้ คุณภาพชีวิตในมิติสำคัญตามเป้าหมายของโครงการ และความยั่งยืนของโครงการในระยะยาว

- การออกแบบโครงการบนฐานองค์ความรู้ (Knowledge-Driven Project Design) โดยใช้สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย เช่น เทคโนโลยีประยุกต์ นวัตกรรมเพื่อชุมชน และงานวิจัยเชิงพื้นที่ เป็นรากฐานสำคัญ

- การบูรณาการความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ (Strategic Partnership Integration) กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและขยายขอบเขตการพัฒนา

นอกเหนือจากการดำเนินการในกรอบมาตรฐานสากล มหาวิทยาลัยยังพัฒนาและขับเคลื่อนโครงการเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาทักษะอาชีพ การส่งเสริมสุขภาพ การสนับสนุนเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farming) และการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับประชาชน ผ่านศูนย์นวัตกรรม หน่วยงานวิชาการ และความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในพื้นที่

2) การสนับสนุนชุมชน

มหาวิทยาลัยกำหนดแนวทางการสนับสนุนชุมชนโดยใช้กรอบการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้เป็นกลไกหลักในการยกระดับคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และศักยภาพของชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบเชิงภูมิศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การดำเนินงานอยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ พร้อมกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ดังนี้



(1) การคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย โดยพิจารณาจาก 1. ชุมชนที่มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับคณะหรือมหาวิทยาลัย 2. ชุมชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบตามภารกิจเชิงพื้นที่ (Area-based Mission) และ 3. ชุมชนภายใต้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

(2) การศึกษาบริบทชุมชน โดยสำรวจข้อมูลสภาพเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากร และความต้องการจำเป็น ผ่านการลงพื้นที่และจัดเวทีร่วมกับชุมชน

(3) การวางแผนและบูรณาการการดำเนินงาน ร่วมกับผู้นำชุมชน องค์กรท้องถิ่น และภาคีเครือข่าย เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและรูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เหมาะสม

(4) การจัดทำข้อเสนอโครงการและการจัดสรรงบประมาณ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(5) การดำเนินโครงการและประเมินผล โดยยึดตามแผนงานที่กำหนด พร้อมเก็บข้อมูลผลลัพธ์เชิงปริมาณและคุณภาพ

(6) การสรุปผลและทบทวนเพื่อปรับปรุง โดยนำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแนวทางการสนับสนุนชุมชนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการมากขึ้นในรอบปีถัดไป

มหาวิทยาลัยใช้ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ได้แก่ การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อชุมชน และการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งสร้าง เครือข่ายความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สหกรณ์ และวิสาหกิจชุมชน เพื่อเสริมพลังการพัฒนา (Collaborative Advantage)

กรอบเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของการสนับสนุนชุมชน

มทร.ล้านนากำหนดเป้าประสงค์การพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ภาคเหนือและภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่

- การเพิ่มรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน
- การพัฒนาผลิตภาพและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน
- การส่งเสริมผู้ประกอบการรุ่นใหม่ (Young Entrepreneurs)
- การสร้างความยั่งยืนในระดับพื้นที่ผ่านองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม โดยเชื่อมโยงกับ ตัวชี้วัดผลลัพธ์สำคัญ (Key Impact Indicators) ได้แก่
- จำนวนโครงการและจำนวนผู้ได้รับประโยชน์
- ระดับความพึงพอใจของชุมชน
- รายได้และผลิตภาพที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มเป้าหมาย
- ปริมาณและคุณภาพของเครือข่ายความร่วมมือที่เพิ่มขึ้น

หลักฐานเชิงประจักษ์และผลลัพธ์ที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยได้เสริมสร้างเครือข่ายและกลไกการพัฒนาชุมชนผ่านกิจกรรมบริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการพัฒนานวัตกรรมชุมชน เช่น การอบรม SDGs การจัดเวิร์กช็อปเพื่อพัฒนาศักยภาพชุมชน และการสร้างความร่วมมือกับภาคีภายนอกอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ผลลัพธ์จาก THE Impact Rankings สะท้อนความสำเร็จของมหาวิทยาลัยใน SDG17: Partnerships for the Goals ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือและเครือข่าย โดย มทร.ล้านนาได้รับการจัดอันดับอยู่ในกลุ่ม 401–600 ของโลก ซึ่งนับเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพของระบบการสนับสนุนชุมชนในภาพรวม นอกจากนี้ มทร.ล้านนายังมีโครงการบริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อชุมชนที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถตรวจวัดผลลัพธ์ได้ในด้าน จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จริงระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการสนับสนุนของมหาวิทยาลัย รายได้และความเป็นอยู่ของชุมชนที่ดีขึ้น และศักยภาพและขีดความสามารถของชุมชนที่เพิ่มขึ้น

หมวด 2. กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้
มทร.ล้านนา ใช้หลักการวงจรคุณภาพ PDCA และการวิเคราะห์ SWOT ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีกระบวนการ 7 ขั้นตอน และมีการทบทวนกลยุทธ์ทุกปีในช่วงเดือน กันยายน - ธันวาคม

(1) รวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้า: กองนโยบายและแผนรับผิดชอบรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ผลการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบาย ความท้าทาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(2) การทบทวนและประเมินสถานการณ์: ทีมผู้บริหารและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน ประเมินสถานการณ์ภายนอก ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ SWOT

(3) จัดทำ (ร่าง) แผนกลยุทธ์: ใช้ผลการวิเคราะห์ SWOT และความท้าทายเชิงกลยุทธ์มากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา ค่านิยม เป้าหมายหลัก และประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ด้าน พร้อมกำหนดตัววัดประสพผลสำเร็จและตัวชี้วัดกลยุทธ์ (KPI) ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยฯ

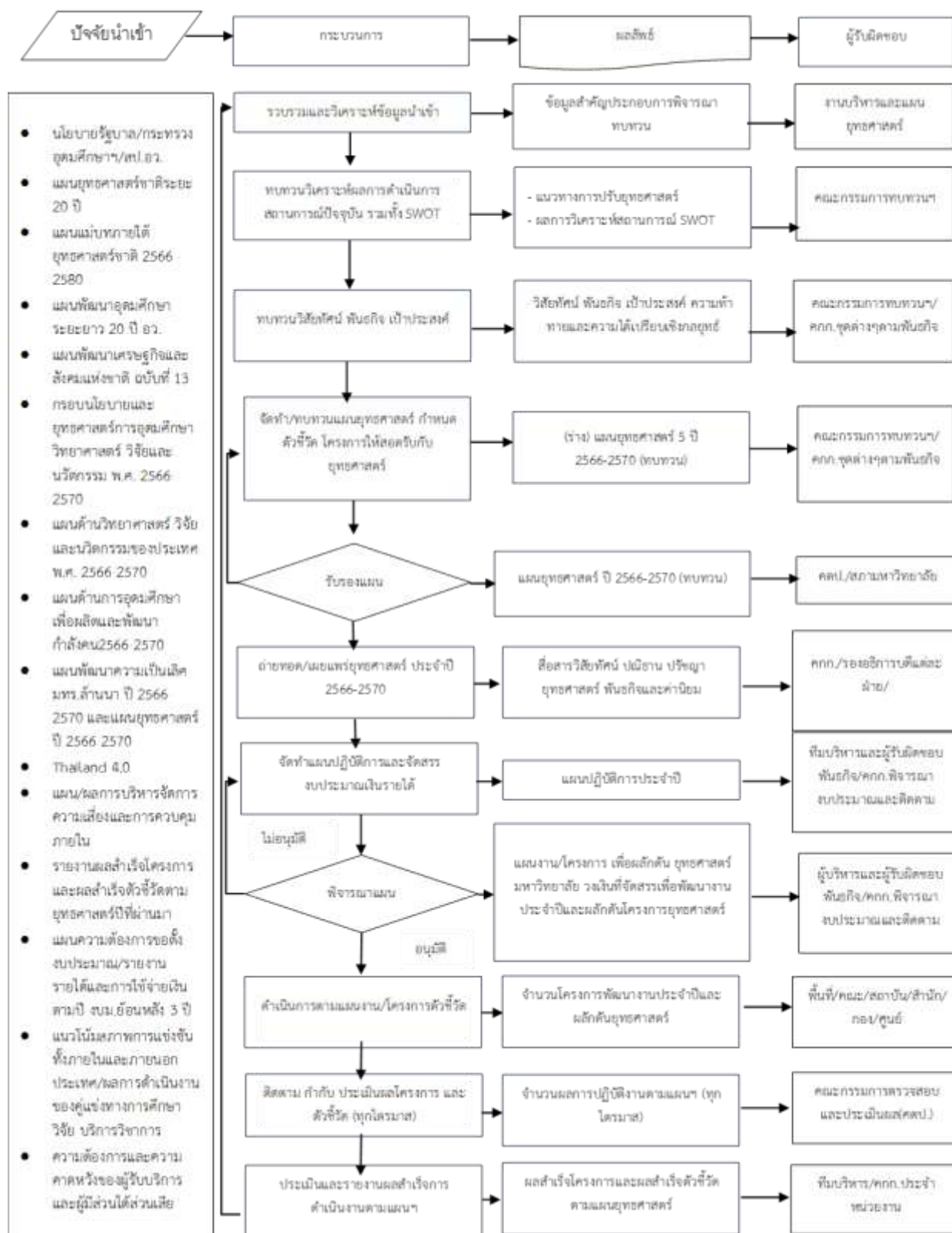
(4) ถ่ายทอดสื่อสารแผนกลยุทธ์: ผู้นำทุกระดับดำเนินการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในหลายช่องทาง

(5) จัดทำแผนปฏิบัติราชการรายปี: ผู้บริหารจัดทำแผนปฏิบัติราชการ (ระยะสั้น 1 ปี) โดยพิจารณาจากทรัพยากรที่มี ทิศทางนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ผลการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปีที่ผ่านมา

(6) ดำเนินการตามแผน: มหาวิทยาลัยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อบอกค่าเป้าหมายและกำหนดผู้รับผิดชอบสำหรับการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ และตัวชี้วัด

(7) ติดตาม ประเมินผล และทบทวน: ทีมบริหารติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส สำหรับเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลและข้อเสนอแนะมาทบทวนและปรับแผน (กรณีเร่งด่วนจะปรับทันที)

การกำหนดทิศทางหลัก : ได้รับความเห็นชอบแผนพัฒนาความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) โดยมีปรัชญาเป็น "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งล้านนา" และวิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี ในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของสังคม ชุมชนท้องถิ่น อย่างยั่งยืน" การจัดทำแผน: จัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา, และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษาฯ การขับเคลื่อนตามธงนำ (Flagship): กำหนดธงนำ 2 ด้าน คือ 1) การพัฒนาความเป็นเลิศทางด้าน Lanna Agriculture, Biotechnology และ Engineering เพื่อสร้างผู้ประกอบการสมัยใหม่และบัณฑิตนักปฏิบัติทักษะสูง และ 2) การพัฒนา Creative Lanna เพื่อสร้างผู้ประกอบการล้านนาสร้างสรรค์ การปฏิรูปการบริหาร: จัดทำแผนปฏิรูปการบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในทุกด้าน เช่น การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การบริหารงานบุคคล และการปรับปรุงด้านกฎหมาย/ระเบียบ การกำหนดเครื่องมือขับเคลื่อน: กำหนด 5 ยุทธศาสตร์หลักเพื่อใช้เป็นกลไกและเครื่องมือในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย



2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์และทิศทางขององค์กรพิจารณาจาก มหาวิทยาลัยนำกรอบนโยบายจากข้อมูลสารสนเทศจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมาใช้ในการวิเคราะห์ และกำหนดกลยุทธ์

- ปัจจัยภายนอก: ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580, แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, แผนการอุดมศึกษาฯ ของ อว., แผนด้าน ววน. ของ อว., และยุทธศาสตร์ มทร. 9 แห่ง

- ปัจจัยภายใน: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี, การจัดสรรงบประมาณ และผลการใช้จ่ายงบประมาณ, แผนงาน/โครงการขับเคลื่อน, นโยบายคณะผู้บริหาร, ผลการบริหารความเสี่ยง, และผลการประเมินคุณภาพภายใน/หลักสูตร ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วย SWOT Analysis และ TOWS Matrix เพื่อกำหนดความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์

(1) การเปลี่ยนแปลงของโลก: วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรม ภาวะโลกร้อน และโรคระบาด

(2) การประเมินศักยภาพภายใน: ทำการประเมินตนเองตามการจัดกลุ่มสถาบัน โดยมีคะแนนการประเมินสูงในด้านศักยภาพขององค์กร (potential) ในกลุ่มที่ 2 กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

(3) การกำหนดจุดแข็ง: ที่ระบุ 5 ด้านความเชี่ยวชาญ/จุดแข็งของ มหาวิทยาลัย ได้แก่ Agricultural technology, Engineering technology, Entrepreneurship, Creative Lanna, และ Technology Education 4. การแปลงจุดแข็งสู่การปฏิรูป: นำจุดแข็งทั้ง 5 ด้านไปสู่การปฏิรูปเป็น 5 ด้านใหม่เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ Lanna BCG model enhancer, University Industry Linkage, Smart Entrepreneur, Lannanization และ Quadruple System for Human Capital Building

3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านการขับเคลื่อนใน 5 มิติ (Man power, Brain power, Research and Innovation, Internalization, Platform) ซึ่งรวมถึง:

- โอกาสด้านกำลังคน: สร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีทักษะสูงและเป็นผู้ประกอบการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ (Man power)

- โอกาสด้านการวิจัยและนวัตกรรม: สร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และเศรษฐกิจทั้งในระดับชุมชนและอุตสาหกรรม (Research and Innovation)

- โอกาสด้านเครือข่าย: พัฒนาความร่วมมือในลักษณะ Strategic Partner ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำและองค์กรเอกชนในระดับนานาชาติ (Internalization) และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในลักษณะ Quadruple helix system (Platform)

การวิเคราะห์ SWOT Analysis (จากการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย)

มุมมอง	ประเด็น/คำอธิบาย
จุดแข็ง (Strength)	หลักสูตรเน้นการพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ มีความหลากหลาย สอดคล้องกับตลาด มทร.ล้านนา มีเขตพื้นที่กระจายตัวใน 6 จังหวัด และได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการ
จุดอ่อน (Weakness)	การจัดการเรียนการสอนไม่ได้มาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ ขาดความพร้อมระบบสนับสนุนนักศึกษาต่างชาติ นักศึกษาไม่จบตามกำหนด บัณฑิตมีทักษะภาษาอังกฤษ/เทคโนโลยีสารสนเทศต่ำ ขาดการประเมิน/ติดตามงานวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์จริง ขาดระบบ HRD/HRM ที่เป็นระบบ
โอกาส (Opportunity)	มีหลักสูตรหลายรายรองรับผู้เรียนทุกระดับ เน้นการปฏิบัติจริง อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านปฏิบัติ การจัดการเรียนการสอนครอบคลุมพื้นที่ภาคเหนือ (6 เขตพื้นที่)
อุปสรรค (Threat)	คู่แข่งในภาคเหนือมีจำนวนมากและมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่า/พร้อมกว่า นักศึกษาต้องการเลือกสถาบันในเมืองใหญ่ มหาวิทยาลัยขาดความเชื่อมั่นในการสนับสนุนงบประมาณโครงการขนาดใหญ่

กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (จากการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย)

ด้าน	กลยุทธ์ (SO, WO, ST, WT)	ตัวอย่างโครงการ (เน้นโครงการหลัก)
บริหารจัดการ บุคลากร การเงิน	SO (เชิงรุก) : พัฒนาระบบประเมินผลบุคลากร, พัฒนาผลสัมฤทธิ์ ทักษะวิชาชีพ, สร้างนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้เชิงพาณิชย์, พัฒนาระบบ วิเคราะห์รายงานทางการเงิน, ส่งเสริมภาวะผู้นำ, พัฒนา IT ให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน	โครงการสร้างระบบประเมินผล, โครงการ จัดทำระบบ HRD และ HRM (PI), โครงการ จัดตั้งหน่วยงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีเชิง พาณิชย์
วิจัยและบริการ วิชาการ	SO (เชิงรุก) : สร้างระบบสนับสนุนงานบริการวิชาการแบบ One stop service, ตั้งคลินิกให้คำปรึกษาในการทำวิจัย, ส่งเสริมการทำ วิจัยร่วมกับสถานประกอบการ (USAIL)	โครงการจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการแบบครบ วงจร, โครงการคลินิกวิจัย
วิชาการ	SO (เชิงรุก) : เน้นการสอนควบคู่การปฏิบัติจริง (บัณฑิตนักปฏิบัติ), ส่งเสริมการปฏิรูปการเรียนการสอน (Module, SIF, CWIE, WIL), ยกระดับความร่วมมือกับภาคเอกชน (ใน/ต่างประเทศ), สร้าง/บูรณา การหลักสูตรตามเอกลักษณ์พื้นที่	โครงการประชาสัมพันธ์หลักสูตรบัณฑิตนัก ปฏิบัติ, โครงการปฏิรูปการเรียนการสอนใน รูปแบบใหม่, โครงการถ่ายทอดเทคโนโลยี และความรู้จากผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ
	WO (เชิงแก้ไข) : สร้างมาตรฐานการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐาน เดียวกันทุกพื้นที่, สร้าง Team Teaching, จัดทำมาตรฐานการเทียบ โอน, ส่งเสริมบัณฑิตให้มีระดับมาตรฐานด้านภาษาอังกฤษ/เทคโนโลยี สารสนเทศที่สูงขึ้น, ส่งเสริมการจัดทำหลักสูตรระยะสั้น (Up/Re/New skill)	โครงการจัดทีมผู้สอนร่วมกันในรายวิชา เดียวกันระหว่างพื้นที่, โครงการจัดหา Platform online การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ (Edu soft)

4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักขององค์กร

(1) สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) : สมรรถนะหลักขององค์กรถูกระบุไว้ในรูปของ 5
ด้านความเชี่ยวชาญ/จุดแข็งดั้งเดิม ซึ่งถูกนำไปพัฒนาเป็นสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ใหม่ 5 ด้าน เช่น การพัฒนาจาก Agricultural
technology สูการเป็น Lanna BCG model enhancer และการพัฒนาจาก Entrepreneurship ไปสู่ Smart Entrepreneur

(2) การจัดจ้างคนภายนอก (Outsourcing) และการใช้ผู้เชี่ยวชาญ :

- กลยุทธ์เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภายใน (Brain power) รวมถึงการรับบุคลากรที่มีความ
เชี่ยวชาญสูงในแต่ละสาขาวิชา

- เน้นการสร้างความร่วมมือ/การจัดจ้างคนภายนอกเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบ Platform โดยการสร้างควม
ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในลักษณะ Quadruple helix system และการร่วมมือกับภาคเอกชนมากกว่า 50 บริษัท (Public,
Private, and Education sector)

มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการโดยการกำหนดกลุ่มกระบวนการ (Process Group) และจัดสรรการดำเนินการตาม
ความเหมาะสม ดังนี้

การดำเนินการ	กระบวนการที่สำคัญ	สมรรถนะหลักของคู่ความร่วมมือ	ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มทร.ล้านนา
มหาวิทยาลัย ดำเนินการเอง	Core Process (การศึกษา, บริการวิชาการ, วิจัย/นวัตกรรม, พัฒนานักศึกษา) และ Support Process	-	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน
จัดจ้างคน ภายนอก	Core Process บางส่วน (จ้างอาจารย์เกษียณ, ผู้บริหารเกษียณ, ผู้เชี่ยวชาญความเสี่ยง) และ Support Process (บำรุงรักษาอาคาร, ทำ ความสะอาด, รักษาความปลอดภัย, ที่ปรึกษา กฎหมาย)	ทักษะ/ประสบการณ์ด้านบริหาร จัดการองค์กร/ความเสี่ยง, ทักษะการ บำรุงรักษา	ยุทธศาสตร์ที่ 3 (พัฒนาการ บริหารจัดการองค์กร)
ความร่วมมือกับ คู่ความร่วมมือ	Core Process (การศึกษาและการเรียนรู้) โดยเฉพาะโครงการหลักสูตรเฉพาะทาง (New/Up/Re-skills)	ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามโจทย์ ของประเทศ (เช่น EV, AI, Health Tech, semiconductor, Sustainability/Smart City)	ยุทธศาสตร์ที่ 1, 4, 5

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ถูกกำหนดเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ :

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การจัดการศึกษาเพื่อการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และงานสร้างสรรค์สำหรับการยกระดับชุมชน สังคม ประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การส่งเสริมสังคมภาคีเครือข่าย ยกระดับศักยภาพสังคม คุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ และองค์ความรู้ แห่งล้านนาให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสืบสาน รักษา ต่อยอด ปรัชญาและศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 นี้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นกลไกและเครื่องมือในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้ก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งล้านนา และบรรลุวิสัยทัศน์ที่มุ่งเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี โดยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละข้อจะมี เป้าหมายระดับกลยุทธ์ (Goal) และ ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ (KPIs) กำกับอยู่ (เช่น ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด เล่มแผนเริ่มที่หน้า 75)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

1) แผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยฯ ถูกจัดทำขึ้นในรูปแบบของ "แผนงาน/โครงการ" ภายใต้กลยุทธ์ (Strategy) ย่อย ๆ ของแต่ละยุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ตัวอย่างเช่น : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 (การจัดการศึกษา): มีแผนงาน/โครงการ เช่น โครงการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ และโครงการจัดทำคลังข้อสอบกลางร่วมกัน ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 (การพัฒนางานวิจัย): มีโครงการ เช่น โครงการพัฒนาโมเดลการให้ทุนและการร่วมทุนเพื่อยกระดับงานวิจัย และโครงการสร้างเครือข่ายงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

2) การนำแผนไปปฏิบัติ เป็นการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่านการมอบหมายความรับผิดชอบที่ชัดเจน : การมอบหมายผู้กำกับ: ในตารางตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ จะมีการกำหนด "ผู้กำกับ" (Overseer) ที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนและติดตามผลของแต่ละกลยุทธ์ เช่น รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร, รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ กลไกการขับเคลื่อนหลัก: กลยุทธ์ถูกขับเคลื่อนตาม ธงนำ (Flagship) และผ่าน 5 มิติหลัก ได้แก่ Man power, Brain power, Research and Innovation, Internalization, และ Platform (Quadruple helix system)

3) การวัดสรรทรัพยากร

- การประมาณการงบประมาณ : มีการประมาณการวงเงินงบประมาณรวมทั้งสิ้นตลอดระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)

- การบริหารจัดการงบประมาณ : มีการกำหนดกลยุทธ์ที่เน้นการบริหารการเงิน เช่น กลยุทธ์ที่ 3 "สร้างความถูกต้องและความน่าเชื่อถือด้านการเงิน ด้านบัญชี ของมหาวิทยาลัย" ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3

- แผนงานด้านการเงิน : มีโครงการเพื่อสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากร เช่น โครงการเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ และ โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการเงิน เพื่อนำข้อมูลมาบริหารจัดการภายในองค์กร

4) แผนด้านบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ยุทธศาสตร์ที่ 3) โดยเน้น:

- การพัฒนาศักยภาพ : พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

- การจัดหางานบุคลากร : จัดหาและรับบุคลากรที่มีศักยภาพเข้าสู่ตำแหน่งงานตามกรอบอัตรากำลัง

- การประเมินผลบุคลากร : มีระบบประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานตามผลสัมฤทธิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีการจัดทำแผนงบประมาณเสนอขอรับจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน และการจัดทำประมาณการรายรับงบประมาณเงินรายได้แต่ละปี โดยวางแผนในการกำหนดมาตรการและกลยุทธ์ใน

การจัดการรายได้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจัดหางบประมาณสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่วางตามแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2568) และแผนปฏิบัติราชการรายปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยฯ โดยมีกองนโยบายและแผนทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ โดยใช้ระบบสารสนเทศ ERP และมีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยฯ ทุกไตรมาส และทุกสิ้นปีงบประมาณ และได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลควบคู่ไปกับแผนการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการ ควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการบริหารการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งในมิติของแผนงาน/โครงการ และมิติของงบประมาณเพื่อให้การบริหารงานตามแผนปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังรวมถึงแผนปฏิบัติการอื่น ๆ แผนพัฒนาบุคลากร แผนตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานสีเขียว Green office , carbon neutrality เป็นต้น

5) ตัววัดผลการดำเนินการ

- มีการกำหนด ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ (Strategic KPIs) ที่ชัดเจนสำหรับทุกยุทธศาสตร์และทุกกลยุทธ์ย่อย
- ตัวชี้วัดมีการกำหนด หน่วยวัด (Unit of Measure) ที่สามารถวัดผลได้เชิงปริมาณ เช่น จำนวน, ร้อยละหรือ

ระดับคะแนน

การติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการรายปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์ และมีการส่งมอบค่าเป้าหมายตัวชี้วัดไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีกองนโยบายและแผนทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยฯ ทุกไตรมาส และทุกสิ้นปีงบประมาณ โดยการติดตามและประเมินผลควบคู่ไปกับแผนการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการบริหารการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อแสดงความสำเร็จในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ คือ "มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ นวัตกรรมและผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชน ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน"

6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ มีการกำหนด "ค่าเป้าหมายแผน 5 ปี" (Target Values) สำหรับทุกตัวชี้วัด โดยระบุค่าเป้าหมายแยกตามปีงบประมาณ (2567, 2568, 2569, 2570) ทำให้สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยนำผลที่ได้จากการติดตามและประเมินการดำเนินงานตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการรายปีมาวิเคราะห์ ความสำเร็จตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล (คตป.) เพื่อร่วมทบทวนและปรับปรุงตัวชี้วัดในปีต่อไป หากตัวชี้วัดที่บรรลุค่าเป้าหมาย มหาวิทยาลัยและ คตป.อาจจะดำเนินการเสนอแนวทางยกระดับตัวชี้วัดให้สูงขึ้น หรือเพิ่ม output outcome Impact ของตัวชี้วัดนั้นให้เกิดผลสูงสุดให้เกิดประสิทธิภาพ และเสนอผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในที่ประชุมของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องทุกไตรมาส เช่น การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ที่คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลมหาวิทยาลัยฯ ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้คณะกรรมการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนาตัวชี้วัดนั้น ๆ เพื่อใช้เป็น การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น ๆ และใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานในปีงบประมาณถัดไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

มหาวิทยาลัยฯ มีกลไกที่สนับสนุนการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 :

- การจัดการความรู้ (KM) และการทบทวน : มี โครงการ KM ผลการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) ด้านต่าง ๆ เช่น Talent Mobility, Talent Resource Management, และ Innovation and technology assistance program

เพื่อเสนอแนะการปรับแผนหรือนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงแผนตามผลการปฏิบัติงานจริง

- การติดตามและประเมินผล : มีระบบประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานตามผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผน

สิ้นสุดปีงบประมาณกองนโยบายและแผนจัดทำเล่มรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเสนอต่อ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เพื่อแสดงความสำเร็จในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ คือ "มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ นวัตกรรมและผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน" ได้ดำเนินการประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการรายปีที่วางไว้ วิเคราะห์ความสำเร็จของค่าเป้าหมาย Output Outcome Impact ของตัวชี้วัดแต่ละตัว และเปรียบเทียบกับความผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบความคุ้มค่าในมิติของงบประมาณ แผนงาน/โครงการ ที่ใช้ดำเนินการขับเคลื่อน หากมีตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล คณะผู้บริหารร่วมกับทบทวนพิจารณาหาแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ตัวชี้วัดนั้นบรรลุผลได้ในปีถัดไป หากตัวชี้วัดไหนที่บรรลุผลร่วมกันทบทวนพิจารณาปรับค่าเป้าหมาย Output Outcome Impact ของตัวชี้วัดนั้นๆ ให้สูงขึ้น หรือมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมตัวชี้วัดใหม่ที่สามารถใช้ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถแข่งขันได้ในระดับจังหวัด ภูมิภาค ประเทศ และต่างประเทศได้ เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานประจำปีแล้ว กองนโยบายและแผนดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยได้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ คณะผู้บริหารนำข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัย ประกอบกับผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานกำหนดเป็นนโยบายเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป กองนโยบายและแผนดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการรายปี โดยวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนทั้ง 3 ระดับ แผนระดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศ ใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน แผนระดับที่ 2 อาทิ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ ซึ่งเป็นแผนที่เป็นการเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ และบริบทประเทศไทยเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และแผนระดับที่ 3 คือ แผนที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของแผนระดับที่ 1 และแผนระดับที่ 2สู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือจัดทำขึ้นตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างแผนระดับที่ 1 และแผนระดับที่ 2 รวมไปถึงแผนระดับที่ 3 เพื่อนำมาจัดทำแผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2569) ของมหาวิทยาลัยฯ เมื่อได้ข้อมูลสารสนเทศในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการแล้ว ดำเนินการจัดทำข้อเสนอรายละเอียดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ในการขับเคลื่อนแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึงการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการขับเคลื่อน และกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในแผนปฏิบัติราชการ ควบคู่ไปกับการจัดการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยฯ และดำเนินการเสนอข้อมูลจัดทำแผนปฏิบัติราชการต่อคณะผู้บริหารได้พิจารณา และเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยได้พิจารณา เมื่อแผนปฏิบัติผ่านการพิจารณาจากสภามหาวิทยาลัยฯ แล้วดำเนินการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบ

หมวด 3. ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยฯ กำหนดกลยุทธ์ ให้ 4 คณะฯ และ 1 วิทยาลัยฯ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องอาทิ (กพท., สวท.) ดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ดังนี้ (1) จำแนกผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น (2) กำหนดวิธีการและช่องทางในการรับฟังเสียง (3) กำหนดความถี่ในการรับฟัง (4) การรับฟังเสียงและการวิเคราะห์เป็นสารสนเทศ (5) การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ และ (6) กำหนดผู้รับผิดชอบ

(1) ผู้เรียน (Students) : มหาวิทยาลัยฯ รับฟังความต้องการด้านการความรู้และทักษะผ่าน ยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาเพื่อผลิต "บัณฑิตนักปฏิบัติที่มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21" ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการเป็นผู้ประกอบการ

- มีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาโดยผ่านแบบฟอร์มสำรวจความต้องการของนักศึกษาในปีการศึกษานั้น ๆ
- รับฟังความต้องการของนักศึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊กแฟนเพจ ไลน์ Official
- มีการบริการให้คำปรึกษาและห้องให้คำปรึกษา
- มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เพจ เฟสบุ๊ก ทั้งของวิทยาลัย และหลักสูตร
- ระบบประเมินสำหรับผู้สอน เพื่อนำไปวางแผนและปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

(2) ลูกค้ากลุ่มอื่น (ปัจจุบัน) : ได้แก่ ภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน/ท้องถิ่น/ภาคอุตสาหกรรม การรับฟังทำผ่านยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่เน้น "การส่งเสริมสังคมภาคีเครือข่าย" โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือในลักษณะ Quadruple helix system (ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และชุมชน) เพื่อให้การวิจัยและบริการวิชาการ "ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น"

- มีการทำโฟกัสกรุ๊ปสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักสูตรสมรรถนะแกนกลาง
- มีการประชุมร่วมกับสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ

2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

(1) ผู้เรียน (อนาคต): มหาวิทยาลัยฯ มุ่งเน้นการปฏิรูปหลักสูตรตาม ธงนำ (Flagship) โดยพัฒนาความเป็นเลิศด้าน Lanna Agriculture, Biotechnology และ Engineering เพื่อสร้างบัณฑิตที่ตอบโจทย์อุตสาหกรรมในอนาคต (บัณฑิตนักปฏิบัติทักษะสูงและผู้ประกอบการสมัยใหม่)

(2) ลูกค้ากลุ่มอื่น (อนาคต): มุ่งเน้นการปฏิรูปตนเองและขยายฐานความร่วมมือไปสู่ 5 ด้านใหม่ เช่น การเป็น Lanna BCG model enhancer และ Smart Entrepreneur เพื่อดึงดูดความร่วมมือกับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ ๆ ที่เน้นความยั่งยืนและเทคโนโลยีดิจิทัล

- มีการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
- มีการตอบแบบสอบถามภาวะการมีงานทำของบัณฑิต

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) กลุ่มผู้เรียน : จำแนกตามความต้องการของผู้เรียน

ก. ทางวิชาการและวิชาชีพ

- โครงการส่งเสริมทักษะการเป็นผู้ประกอบการ
- โครงการนวัตกรรมจิตอาสา

ข. ด้านกีฬาและกิจกรรม

- โครงการการจัดการแข่งขันกีฬา
- โครงการกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
- โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ค. บริการและสวัสดิการ

- การให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่มีผลการเรียนดีเด่น ขาดแคลนทุนทรัพย์ และประสบภัยพิบัติรุนแรง
- การจัดทำประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาทุกระดับ
- การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- การให้บริการแพทย์ประจำห้องพยาบาลทุกสัปดาห์
- การสร้างกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ระหว่างเรียน

(2) กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น : จำแนกตามลักษณะของความเชี่ยวชาญและบทบาทในการพัฒนา ได้แก่ :

ก. กลุ่มอุตสาหกรรม/เศรษฐกิจ : กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ Agricultural technology, Engineering technology และ Entrepreneurship (เช่น กลุ่มผู้ประกอบการสมัยใหม่)

ข. กลุ่มสังคม/ชุมชน/ท้องถิ่น : กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ Creative Lanna และการสืบสานศาสตร์พระราช (Lannanization, Lanna BCG model enhancer)

ค. กลุ่มภาครัฐ/การศึกษา : กลุ่มที่เป็น Strategic Partner และความร่วมมือในระบบ Quadruple helix

มีการจัดสรรโควตาให้กับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาต่อ ประกอบด้วย

- โควตาประเภทเรียนดี
- โควตาประเภทผู้นำนักศึกษา
- โควตาประเภทนักกีฬา
- โควตาประเภทความสามารถด้านศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และอื่น ๆ
- โควตาสำหรับสมาคมศิษย์เก่า

2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

กลุ่มเป้าหมาย/ สมรรถนะหลัก	การจัดการศึกษา (Education)	งานวิจัย (Research)	บริการวิชาการ (Academic Service)
บัณฑิตนักปฏิบัติ/ ผู้ประกอบการ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่และเน้นการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ใช้ได้จริง	ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับศักยภาพของสังคมและคุณภาพชีวิต
ชุมชน/สังคม/ ท้องถิ่น	พัฒนาบุคลากร/หลักสูตรเพื่อเสริมความรู้ด้าน Creative Lanna และ Lanna BCG model	สร้างนวัตกรรมเพื่อ “ยกระดับชุมชนสังคม ประเทศ” โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับ Lanna BCG	ยุทธศาสตร์ที่ 5 : สืบสาน รักษา ต่อยอด ศาสตร์พระราช เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และบริการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Experience)

1) การจัดการความสัมพันธ์

(1) สร้างความผูกพันเชิงกลยุทธ์ : มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่เน้น "การส่งเสริมสังคมภาคีเครือข่าย" โดยมีการสร้างความร่วมมือแบบ Strategic Partner และความร่วมมือในลักษณะ Quadruple helix system (ภาครัฐ, ภาคเอกชน, ภาคการศึกษา, ชุมชน) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างใกล้ชิด

- เครือข่ายกลุ่มมหาวิทยาลัย 9 ราชชมงคล
- เครือข่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชชมงคล ทั่วประเทศ
- โครงการเครือข่ายนวัตกรรมจิตอาสา 9 ราชชมงคล
- เครือข่ายมหาวิทยาลัย 12 สถาบัน ในจังหวัดเชียงใหม่
- เครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม
- โครงการนวัตกรรมจิตอาสา
- MOU ร่วมกับเครือข่ายในประเทศ จำนวน 12 MOU และต่างประเทศจำนวน 2 MOU

(2) การบริหารศิษย์เก่า : มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ (ตามกลยุทธ์ย่อยในยุทธศาสตร์ที่ 3) เพื่อรักษาความสัมพันธ์และความผูกพันกับกลุ่มผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษา

- เครือข่ายสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- เครือข่ายสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ทุกเขตจังหวัด

2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์

(1) การเข้าถึง : ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งเน้นการจัดการศึกษาที่สามารถเข้าถึงได้ โดยการ "พัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่" เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นมาตรฐานไม่ว่าจะเรียนที่วิทยาเขตใด

(2) การสนับสนุน : มหาวิทยาลัยฯ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ (ตามกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ 3) และมีการพัฒนา Platform เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงทรัพยากรและการสนับสนุนต่าง ๆ

3) การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยแบ่งเป็น การร้องเรียนกล่าวหา และการร้องทุกข์ และมีการการรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นของการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยแยกจากการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งผู้ร้องสามารถยื่นคำร้อง ดังนี้ (1) ด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัย (2) ส่งทางไปรษณีย์ (3) ช่องทางออนไลน์หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th (4) สายตรงผู้บริหาร หน้าเว็บไซต์ rmutl.ac.th (5) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@rmutl.ac.th (6) โทรศัพท์มหาวิทยาลัย 053-921-444 โดยงานวินัยและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องดำเนินการประสานงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งการรับข้อร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (1) ตรวจสอบและจำแนกประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบัตรสนเท่ห์ (2) รายงานเรื่องร้องเรียนให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการ (3) อธิการบดีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสั่งการให้งานวินัยและนิติการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อมีมติว่ามีมูลความผิดทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ และเสนอมายังอธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งลงโทษทางวินัย/ดำเนินคดีอาญาต่อไป (4) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ ผ่านทางไปรษณีย์ หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ในรอบปี 2565 ถึงปัจจุบัน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องเรียนทั้งหมด 63 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 21 เรื่อง กำลังดำเนินการ 32 เรื่อง ไม่ดำเนินการ(จำหน่าย) 10 เรื่อง

การจัดการข้อร้องเรียน (สำหรับนักศึกษา)

(1) ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน นักศึกษาที่มีความประสงค์แจ้งข้อร้องเรียน ให้แจ้งได้ที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยยื่นข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ
- 1.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ ยื่นได้ที่กองพัฒนานักศึกษา
- 1.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ลำปาง ตาก น่าน พิชญ์โลก ยื่นได้ที่กองการศึกษา

ของแต่ละจังหวัด

- 1.4 แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข 092 278 9090 (ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา)
- 1.5 ส่ง E-mail : rmutlds@rmutl.ac.th กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

(2) ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ 4 : ด่วนมาก ดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.

ระดับ 3 : ด่วน ดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน

ระดับ 2 : ปานกลาง ดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน

ระดับ 1 : ไม่เร่งด่วน ดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน

ระดับ 0 : ไม่กระทบ/ไม่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ อาจ

ไม่ต้องดำเนินการ

(3) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ตามองค์ประกอบ ดังนี้

ก. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

- รองอธิการบดี ที่กำกับดูแลด้านกิจการนักศึกษา ประธานกรรมการ
- คณบดี (คณะที่มีการร้องเรียน) กรรมการ
- บุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน กรรมการ

- ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา กรรมการและเลขานุการ
- ข. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนภายในคณะ หรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ
 - คณบดี (คณะที่มีการร้องเรียน) ประธานกรรมการ
 - รองคณบดี (คณะที่มีการร้องเรียน) กรรมการ
 - ผู้ช่วยคณบดี (ถ้ามี) จำนวน ๑ คน กรรมการ
 - ตัวแทนประธานสาขาวิชา จำนวน ๑ คน กรรมการ
 - บุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน กรรมการ
 - รองคณบดีฝ่ายบริหาร หรือหัวหน้าสำนักงานคณบดี กรรมการและเลขานุการ
- ค. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ลำปาง

ตาก น่าน และพิษณุโลก

- ผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร ประธานกรรมการ
- รองคณบดี (คณะที่มีการร้องเรียน) กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร กรรมการ
- บุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองการศึกษา กรรมการและเลขานุการ

ง. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ระดับบัณฑิตศึกษา

- รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา ประธานกรรมการ
- คณบดีคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน กรรมการ
- ตัวแทนกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา กรรมการ จำนวน ๑ คน
- บุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือ กรรมการ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน
- ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา กรรมการและเลขานุการ

จ. หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้คณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ เป็นกลาง ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ดังนี้

- รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องพิจารณาดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือเสนอต่อคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย
- ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงไม่เกิน 2 ให้คณบดี หรือผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีและ สหวิทยาการ หรือผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร (แล้วแต่กรณี) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังการดำเนินการแล้วเสร็จ
- ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 3 ขึ้นไป ให้นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสอบถาม สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
- กำหนดแนวทางการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เยียวยา ให้ข้อเสนอแนะ และจัดการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน หรือข้อพิพาท ตามที่มีการร้องเรียนในกรณีดังนี้
 - * การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติ และวินัย
 - * การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล
 - * การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาและหอพัก
 - * การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนักศึกษาในด้านอื่น ๆ เช่น การบริการหอพัก การบริการด้านสวัสดิการ หรือสวัสดิภาพอื่น ๆ หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี

ฉ. รายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีและผู้ร้องเรียนทราบ

ช. รายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทราบ

4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มทร.ล้านนา ส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมผ่านนโยบายธรรมาภิบาล จริยธรรม และความโปร่งใส โดยมีแนวทางชัดเจนในการดูแลบุคลากรและนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักคุณธรรม โดย (1) ยึดหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรม มีประกาศเจตจำนงสุจริตของผู้บริหารทุกปี ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ มีข้อบังคับว่าด้วยธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2567 และข้อบังคับ ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2556 และมีคู่มือจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ทั้งได้มีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (2) นโยบาย No Gift Policy งดรับ บงกชของขวัญหรือผลประโยชน์ทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและลดโอกาสเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน (3) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ดำเนินการประเมินอย่างต่อเนื่องทุกปี มีโครงการอบรมและปลูกจิตสำนึกบุคลากรให้ยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม ผ่านโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ "โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (4) ประมวลจริยธรรมบุคลากร ยึดหลักความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางทางการเมือง ไม่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการให้ทุนหรือโทษ และมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานอื่นในสถาบันอุดมศึกษา กฎหมายและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (5) คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริม ตรวจสอบ และรักษามาตรฐานจริยธรรมในองค์กร และมีแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนมาตรฐานทางจริยธรรม ประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรม และกระบวนการรักษาจริยธรรม มีหน้าที่ในการขับเคลื่อน กำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐาน ให้คำปรึกษา กำกับติดตาม และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีหน้าที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่า รักษาคุณธรรม จริยธรรม และนำวิถีวัฒนธรรมไทยที่ดีงามมาใช้ในการดำรงชีวิต ให้คำปรึกษา หรือเสนอแนะนโยบาย มาตรการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและแนวปฏิบัติทางจริยธรรมเพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานของบุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่า และกำหนดแนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี และกำหนดหลักเกณฑ์การยกย่องเชิดชูเกียรติ (6) กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม โครงการคัดเลือกและมอบรางวัลผู้มีจรรยาบรรณดีเด่น โครงการอบรมและรณรงค์สร้างเครือข่ายคุณธรรมและวินัยในองค์กร โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกการเป็นบุคลากรที่ดี

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันมีแนวทางดังนี้

(1) ดำเนินการสำรวจ ใช้แบบสอบถามออนไลน์หรือออฟไลน์ ครอบคลุมผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ผู้ใช้บริการห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ดำเนินการตลอดปีการศึกษา

(2) รวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา แยกตามประเภทบริการและกลุ่มเป้าหมาย

(3) รายงานผลการสำรวจ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลและข้อเสนอแนะ เสนอผลต่อที่ประชุมระดับงานและระดับสำนัก

(4) จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ ใช้ผลสำรวจเป็นฐานในการวางแผนพัฒนา เสนอแผนต่อคณะกรรมการ บริหารสำนักเพื่ออนุมัติ

(5) ดำเนินการตามแผน ปรับปรุงบริการตามแผนที่ได้รับอนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(6) ติดตามและสรุปผล รายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วย และงานคณะกรรมการบริหาร

2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น มหาวิทยาลัยฯ มีการ ประเมินตนเอง ตามการจัดกลุ่มสถาบัน อุดมศึกษา และมีการเทียบเคียงความเชี่ยวชาญกับสถาบันอื่นใน กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพิจารณาตำแหน่งของตนเอง (Positioning) ในการแข่งขันเพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้า

มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์ผ่านระบบทะเบียนกลาง ภาคเรียน ละ 2 ครั้ง

ปีการศึกษา 2565 มีผลความพึงพอใจ ภาคเรียนที่ 1 ร้อยละ 87.60 ภาคเรียนที่ 2 ร้อยละ 87.04

ปีการศึกษา 2566 มีผลความพึงพอใจ ภาคเรียนที่ 1 ร้อยละ 89.15 ภาคเรียนที่ 2 ร้อยละ 88.64

ปีการศึกษา 2567 มีผลความพึงพอใจ ภาคเรียนที่ 1 ร้อยละ 89.88 ภาคเรียนที่ 2 ร้อยละ 90.03

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

1) ข้อมูลตลาด : มีการใช้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรม และผลกระทบจากสถานะเศรษฐกิจมา วิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

2) ข้อมูลความต้องการของลูกค้า : มหาวิทยาลัยฯ ใช้ "ความต้องการของประเทศ" เป็นฐานในการขับเคลื่อน ชิงนำ (Flagship) และการปฏิรูปหลักสูตรและงานวิจัย ซึ่งสะท้อนการนำ "เสียงของตลาดแรงงาน" และ "เสียงของประเทศ" มาใช้ในการวางแผน

3) การจัดการความรู้ (KM) : มี โครงการ KM ผลการปฏิบัติงาน เพื่อ "เสนอแนะการปรับแผนหรือนโยบายการดำเนินงาน" ซึ่งเป็นกลไกในการนำผลการประเมิน (ที่มาจากข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้นิติต) มาใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง (ตามยุทธศาสตร์ที่ 3)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มทร.ล้านนา) ดำเนินการวัดผลการดำเนินงานผ่านระบบการประเมินราชการ ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ และแบบรายงานผลการดำเนินงานประจำปี โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกรอบของกระทรวง อว. และแผนยุทธศาสตร์ชาติ

หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

มีขั้นตอนการวัดผลการดำเนินการของ มทร.ล้านนา ดังนี้ (1) กำหนดตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ อ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566–2570 และแผนปฏิบัติราชการรายปี ตัวชี้วัดครอบคลุมด้านวิชาการ วิจัย บริการวิชาการ และการบริหารจัดการ (2) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานจัดทำคำรับรองร่วมกับกองนโยบายและแผน ระบุเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแผนงาน/โครงการที่สนับสนุน (3) ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ หน่วยงานดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนด มีการติดตามความก้าวหน้าเป็นรายไตรมาส (4) รายงานผลการดำเนินงานใช้แบบฟอร์ม สป.301, สป.302, สป.302-1 รายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ ส่งรายงานต่อกองนโยบายและแผนเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ (5) ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใช้แบบประเมินผลราชการตามประกาศ ก.พ.อ. และข้อบังคับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังสำหรับแต่ละตำแหน่ง ประเมินทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุน และพนักงานราชการ (6) สรุปผลและปรับปรุงแผน กองนโยบายและแผนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป

1) ตัววัดผลการดำเนินการ

(1) ด้านการศึกษา : ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำหรือเป็นผู้ประกอบการ, ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

(2) ด้านวิจัยและนวัตกรรม : จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ/สังคม/เชิงนโยบาย, มูลค่าการนำผลงานวิจัย/นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์

(3) ด้านการบริหารจัดการ : ร้อยละความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ, ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร

2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

(1) มหาวิทยาลัยฯ มีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการกำหนดทิศทาง โดยมีการ ประเมินตนเองตามการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา เพื่อทราบถึงตำแหน่งและศักยภาพขององค์กรเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ใน กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง (Core Competencies) 5 ด้าน เพื่อใช้ในการปฏิรูป ให้เป็นสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ใหม่ (เช่น การพัฒนาจาก Agricultural technology ไปสู่ Lanna BCG model enhancer) ซึ่งสะท้อนการปรับตัวตามข้อมูลเปรียบเทียบในระดับตลาดและอุตสาหกรรม

3) ความคล่องตัวของการวัดผล

(1) มีการกำหนด ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดแยกตามปีงบประมาณ (2566 ถึง 2570) ทำให้สามารถติดตามและประเมินผลได้ทุกปี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของความคล่องตัวในการปรับแผนงาน

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วย "การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ" มีการระบุถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Platform) เพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ซึ่งบ่งชี้ถึงความพยายามในการทำให้การวัดผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review, and Improvement) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) มีแนวทางดังนี้

1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

(1) มหาวิทยาลัยฯ มีกลไกการทบทวนผลการดำเนินงานผ่าน โครงการจัดการความรู้ (KM) ผลการปฏิบัติงาน

(2) การวิเคราะห์เน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านต่าง ๆ เช่น Talent Mobility, Talent Resource Management, และ Innovation and technology assistance program เพื่อเสนอแนะการปรับแผนหรือนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งเป็นกระบวนการทบทวนที่เชื่อมโยงผลลัพธ์เข้ากับการปรับปรุงแผนกลยุทธ์โดยตรง

(3) รายงานผลการดำเนินงาน ปี 2568 สะท้อนกระบวนการทบทวนผลลัพธ์ของแต่ละยุทธศาสตร์และโครงการ เช่น การรายงานความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการแปลงหลักปรัชญาและศาสตร์พระราชให้เป็นรูปธรรม

2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

(1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement): ผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการ KM และการทบทวนผลการปฏิบัติงานถูกนำไปใช้เพื่อ "เสนอแนะการปรับปรุงหรือนโยบายการดำเนินงาน" และ "จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง" ซึ่งเป็นการดำเนินการปรับปรุงตามหลัก PDCA (Plan-Do-Check-Act) อย่างต่อเนื่อง

(2) การระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- การกำหนดธงนำ (Flagship) และ การปฏิรูป 5 ด้านใหม่ (เช่น Smart Entrepreneur, Lanna BCG model enhancer) ถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างขีดความสามารถเดิมกับความต้องการของตลาดโลกและประเทศ

- ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งเน้นการพัฒนางานวิจัยเพื่อ "สร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และงานสร้างสรรค์" โดยมีตัววัดผลลัพธ์เชิงมูลค่าและการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการแปลงผลการวิเคราะห์และความรู้ไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

มทร.ล้านนาใช้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศผ่านศูนย์รวมระบบสารสนเทศ (RMUTL E-Service) และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ARIT) โดยเน้นความปลอดภัย ความทันสมัย และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

แนวทางการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของ มทร.ล้านนา คือ (1) กำหนดโครงสร้างการจัดการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ARIT) เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีการจัดการข้อมูลทั้งด้านการเรียนการสอน การบริหารงานบุคคล การเงิน และการประกันคุณภาพ (2) ศูนย์รวมระบบสารสนเทศ RMUTL E-Service รวมระบบต่าง ๆ เช่น : ระบบทะเบียนกลาง ระบบบริหารงานบุคคล ระบบบริหารโครงการและแผน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ใช้บัญชี RMUTL Account สำหรับการเข้าถึงบริการทั้งหมด (3) การจัดการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ข้อมูลสถิติการให้บริการและการใช้งานระบบถูกจัดเก็บและวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร มีการจัดทำ Dashboard และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผล (4) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว มีนโยบายความเป็นส่วนตัวและการใช้คุกกี้ที่ชัดเจน ระบบมีการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับผู้ใช้งาน (5) การสนับสนุนผู้ใช้งาน มีบริการ Help Desk และคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ มีการอบรมการใช้ระบบ เช่น การใช้ Canva, Adobe, และระบบ e-Learning (6) การจัดการความรู้และคลังข้อมูล จัดทำคลังความรู้และเอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ARIT สนับสนุนการเรียนรู้ผ่าน RMUTL Open Course และระบบ e-Learning

1) คุณภาพ (Quality) การใช้ข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ: ยุทธศาสตร์ที่ 3 (การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ) เน้นกลยุทธ์ด้านการเงินและบัญชีที่ต้องสร้าง "ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ" ซึ่งบ่งชี้ถึงความตระหนักในการใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพในการตัดสินใจบริหาร ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อ คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการ วางแผนเชิงกลยุทธ์ และการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยสำนักฯ มุ่งเน้นการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันสมัย ตามหลักการของ การจัดการข้อมูล (Data Governance) ครอบคลุมด้านความแม่นยำ (Accuracy) ความถูกต้อง (Validity) ความคงสภาพ (Integrity) และความทันสมัย (Timeliness) โดยมีการกำหนด เจ้าของข้อมูล (Data Owner) และ ผู้รับผิดชอบข้อมูล (Data Steward) สำหรับแต่ละชุดข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อดูแลและควบคุมคุณภาพข้อมูลในทุกขั้นตอนของกระบวนการ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้นำระบบสารสนเทศกลาง (Centralized Database) เช่น ระบบ MIS ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และระบบ ERP มาใช้ในการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงาน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล รวมถึงใช้เครื่องมือตรวจสอบแบบอัตโนมัติ (Data Validation Tools) เพื่อยกระดับความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับความสำคัญอย่างเป็นระบบ มีการทบทวนและอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลภายนอกก่อนนำมาใช้งาน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก โดยมีระบบสำรองข้อมูล (Backup) ที่ศูนย์ Data Center และจัดทำ แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อรองรับสถานการณ์ไม่คาดคิด ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ มั่นคง ปลอดภัย และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการบริหารจัดการความ

มาตรฐานสารสนเทศ (ISO/IEC 27001) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการดำเนินงานในทุกมิติของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ด้านการจัดการ	รายละเอียด
การเก็บข้อมูล	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจัดเก็บข้อมูลตามแนวทางมาตรฐาน ISO/IEC 27001 บริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) โดยใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงและเข้ารหัสข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต จัดทำระบบสำรองและกู้คืนข้อมูลเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงกำหนดนโยบายการเก็บ ใช้ และทำลายข้อมูลให้เป็นไปตามวงจรชีวิตข้อมูล (Data Lifecycle) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พร้อมมีการประเมินและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับหลักการของระบบบริหารความมั่นคงสารสนเทศ (ISMS)
การแบ่งปันความรู้	สร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ผ่านแพลตฟอร์มการสื่อสารภายใน เช่น อินทราเน็ต (Intranet) และบล็อกภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างบุคลากร
ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	ใช้มาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption) การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง (Access Control) และการสำรองข้อมูล (Backup) เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
การพัฒนาและฝึกอบรม	จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการใช้เครื่องมือการจัดการสารสนเทศและความรู้ที่ทันสมัย
การประเมินและปรับปรุง	ประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การอัปเดตซอฟต์แวร์ และการปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ
การวิเคราะห์ข้อมูล	ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics Tools) เพื่อสรุปแนวโน้มและผลลัพธ์ที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งช่วยสนับสนุนการวางแผนและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ความพร้อมใช้ (Availability) ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 เป็นปีที่ 3 โดยครอบคลุมการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เน้นหลักการ 3 ประการ: Confidentiality: รักษาความลับของข้อมูล Integrity: รักษาความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล Availability: รักษาความพร้อมใช้งานของข้อมูล ปฏิบัติตามกฎหมายไซเบอร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. PDPA และ พ.ร.บ.ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลอย่างเป็นระบบ และมีการอบรมบุคลากรด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

มทร.ล้านนาใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน พัฒนาบุคลากร และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ โดยมีคลังความรู้กลาง คู่มือปฏิบัติงาน และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งานสูงสุด เพื่อให้การให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยยึดแนวทางการบริหารจัดการความมั่นคงสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 อย่างครบถ้วน ซึ่งครอบคลุมหลักการด้าน Confidentiality, Integrity และ Availability (CIA) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลทุกประเภทขององค์กรมีความปลอดภัย ถูกต้อง สมบูรณ์ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ดำเนินการวางระบบเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลที่มีเสถียรภาพสูง พร้อมทั้งมีระบบสำรองไฟฟ้า (UPS) และระบบสำรองข้อมูล (Backup Systems) เพื่อรองรับเหตุขัดข้อง รวมถึงจัดทำ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการกู้คืนระบบ (Business Continuity and Disaster Recovery Plan) เพื่อให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยปฏิบัติตามมาตรฐานองค์กรและมาตรฐานสากลอย่างเคร่งครัด ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายในอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล อีกทั้งมีมาตรการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 โดยใช้ระบบบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึง (Access Control) เพื่อควบคุมและตรวจสอบการใช้ข้อมูลให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านกฎหมายและจริยธรรมขององค์กร การนำมาตรฐาน ISO/IEC 27001 มาประยุกต์ใช้ควบคู่กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และพร้อมใช้งานตลอดเวลา สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกมิติอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity) ได้ดำเนินการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อย่างเป็นระบบ เพื่อปกป้องข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีขององค์กรจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทุกรูปแบบ โดยนำมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และแนวทางของ NIST Cybersecurity Framework (CSF) มาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ครอบคลุมทั้งด้านการ ป้องกัน (Protection) การ ตรวจจับ (Detection) การ ตอบสนอง (Response) และการ ฟื้นฟู (Recovery) ภายใต้หลักการของระบบบริหารความมั่นคงสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ “EduShield” เพื่อใช้ตรวจจับและแจ้งเตือนภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลขององค์กรแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการอัปเดตระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย (Firewall และ Intrusion Prevention System) อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการทดสอบการเจาะระบบ (Penetration Test) และ ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถป้องกันภัยคุกคามรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำ แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และ นโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัย (IT Security Policy) เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้ใช้บริการทุกระดับ พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเข้มงวดในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน การตรวจสอบการเข้าถึงระบบ และการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และมาตรฐานด้านจริยธรรมและการกำกับดูแลองค์กร ด้วยการบริหารจัดการตามแนวทางมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และการพัฒนาเครื่องมือเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถยกระดับความปลอดภัยของระบบดิจิทัลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างรอบด้าน สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และยั่งยืนในยุคดิจิทัล

ข. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)

1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีแนวทางคือ (1) วางโครงสร้างการจัดการความรู้ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ระดับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดนโยบายและแผนการจัดการความรู้ประจำปีของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (2) คลังความรู้กลาง จัดทำและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง คู่มือปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) เอกสารเผยแพร่จากการอบรม/สัมมนา บทความวิชาการและงานวิจัย องค์ความรู้ (3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรแบ่งปันประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดี มีการคัดเลือกและเผยแพร่ “เรื่องเล่าความสำเร็จ” และ “บทเรียนจากความล้มเหลว” (4) การประเมินและปรับปรุง มีการประเมินผลการจัดการความรู้เป็นรายปี ใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงแผน KM และพัฒนาระบบสนับสนุนการเรียนรู้

2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) (1) มีการระบุจุดแข็ง มหาวิทยาลัยฯ ได้ระบุ 5 ด้านความเชี่ยวชาญ/จุดแข็งดั้งเดิมขององค์กร ซึ่งถือเป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่สั่งสมมา (เช่น Agricultural technology, Engineering technology, Creative Lanna) (2) การต่อยอด : วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเหล่านี้ถูกนำมา ปฏิรูป ให้กลายเป็นสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ 5 ด้านใหม่ ซึ่งเป็นการนำองค์ความรู้เดิมไปต่อยอดเพื่อตอบโจทย์บริบทใหม่ ๆ

3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Institutional Learning) ยุทธศาสตร์ที่ 1 เน้น "ส่งเสริมเพิ่มทักษะที่สนับสนุนการเป็นนวัตกรรมหรือผู้ประกอบการ" ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ฝังรากลึกในสถาบัน การบูรณาการความรู้: มีการบูรณาการหลักจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Spirit) ประยุกต์เข้ากับกระบวนการเรียนการสอนและบริการวิชาการ เพื่อให้การเรียนรู้และองค์ความรู้ของสถาบันถูกส่งต่อและนำไปปฏิบัติในทุกระดับขององค์กร

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

1) การสร้างนวัตกรรมเป็นพันธกิจหลัก : มหาวิทยาลัยฯ มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็น "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งล้านนา" และมีพันธกิจหลักในการ "สร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม"

2) การขับเคลื่อนนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ : ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งเน้นการพัฒนางานวิจัยเพื่อ "สร้างนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ และงานสร้างสรรค์"

3) ตัววัดผลลัพธ์ : มีการวัดผลความสำเร็จของการสร้างนวัตกรรมที่ชัดเจน โดยวัดเป็น "จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์" และ "มูลค่าการนำผลงานวิจัย/นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์" ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม หรือเชิงนโยบาย

4) โอกาสในการสร้างนวัตกรรม: การปฏิรูปตนเองสู่ 5 ด้านใหม่ เช่น การเป็น Smart Entrepreneur และ University Industry Linkage เป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมร่วมกับภาคเอกชนและอุตสาหกรรมในลักษณะ Co-Creation

หมวด 5. บุคลากร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้แสดงความมุ่งมั่นในการลงทุนในบุคลากร โดยถือเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสะท้อนผ่านกระบวนการหลักดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพและทักษะบุคลากร โดย ก) การอบรมและพัฒนา: มหาวิทยาลัยได้ จัดโครงการอบรมและพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในการ บริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ข) การสร้างความสามารถภายใน: ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยเป็น ผลมาจากการทำงานอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมไปถึงการสร้างความสามารถภายในองค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากรตาม IDP เป็นต้น

2. การสนับสนุนงานวิชาการและการวิจัย โดย ก) การส่งเสริมงานวิจัย: มหาวิทยาลัยได้เปิด รับข้อเสนอโครงการวิจัยประเภททุนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านวิชาการและการวิจัย การพัฒนาและเสวนาทางวิชาการ: มีการจัดกิจกรรมเสวนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนา นักวิจัยในการจัดทำข้อเสนอโครงการ ข) การสนับสนุนการเผยแพร่ผลงาน: มีการสนับสนุนค่าตอบแทน สำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัยในวารสารวิชาการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างผลงานที่มีคุณภาพ และเป็นที่ประจักษ์

3. การสร้างระบบนิเวศการทำงาน โดย ก) การสร้างระบบสนับสนุน: มีการสร้างระบบสนับสนุน ที่แข็งแกร่งซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมตามมาไม่ว่าจะเป็นการได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมหรือการพัฒนาโครงการวิจัยที่ตอบโจทย์สังคม ข) การสร้างระบบนิเวศด้านนวัตกรรม: มีการจัดตั้ง Innovation Hub และ Maker Space สำหรับนักศึกษาและบุคลากรซึ่งเป็นการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านวิจัยและนวัตกรรมอันเป็นส่วนหนึ่ง ของการสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและงานสร้างสรรค์

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (WORKFORCE Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

1) มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีที่กำกับดูแลงานด้านบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลร่วมกันดำเนินการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังโดยมีขั้นตอน ดังนี้ (1) พิจารณาข้อมูลการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานในอดีต (2) วิเคราะห์อัตรากำลังปัจจุบัน ภาระงาน และลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ตามลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ได้แก่ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นเฉพาะตำแหน่งโดยใช้เกณฑ์ FTES สำหรับบุคลากรสายวิชาการ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน ใช้หลักเกณฑ์การคำนวณภาระงาน (3) วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านกำลังคนในอนาคต (4) ประเมินขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อหาแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมาย (5) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (6) ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปยังบุคลากร (7) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส (8) ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ตาราง 5.1-1 การประเมินสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากร

จำแนกสมรรถนะบุคลากร	สมรรถนะ/ทักษะจำเป็น
สมรรถนะหลักบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนตามค่านิยมองค์กร	(1) การบริการที่ดี (2) ทักษะความเป็นผู้ประกอบการ (3) การพัฒนาเชี่ยวชาญในอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องและมุ่งประโยชน์ส่วนรวม (5) การมุ่งสัมฤทธิ์ และ (6) การทำงานเป็นทีม
สมรรถนะสายวิชาการ	(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) บริการที่ดี (3) การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) การทำงานเป็นทีม
สมรรถนะสายสนับสนุน	สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 16 ด้าน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ (2) การมองภาพองค์รวม (3) การใส่ใจและการพัฒนาผู้อื่น (4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (5) การสืบเสาะหาข้อมูล (6) ความเข้าใจด้านข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (7) ความเข้าใจผู้อื่น (8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (9) การดำเนินการเชิงรุก (10) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (11) ความมั่นใจในตนเอง (12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (13) ศิลปการสื่อสารเชิงรุก (14) สุนทรียภาพทางศิลปะ (15) ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ และ (16) การสร้างสัมพันธ์ภาพ
สมรรถนะทางการบริหาร	(1) สภาวะผู้นำ (2) วิสัยทัศน์ (3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (4) ศักยภาพเพื่อการนำการปรับเปลี่ยน (5) การควบคุมตัวเอง (6) การสอนงานและการมอบหมายงาน

ตาราง 5.1-2 กระบวนการและตัวชี้วัดการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียด	ตัวชี้วัด
1. วิเคราะห์ Gap/Demand & Supply/วางแผนตามพันธกิจ	วิเคราะห์ความสอดคล้องของอัตรากำลังและสมรรถนะกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ความต้องการตามหลักสูตร/คณะ การกิจวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการคาดการณ์ความต้องการในอนาคต	- อัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา (FTES) - ค่าเทียบเท่าเต็มเวลา (FTE)
2. พิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกและความคาดหวังของลูกค้า	ใช้แบบประเมินตนเอง 360 องศา, การสอบประเมินทักษะ และ HRD Matrix เพื่อระบุ Competency Gap และความเพียงพอของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน	- ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะ - ร้อยละของบุคลากรที่มีใบประกอบวิชาชีพ - อัตราความเพียงพอของบุคลากรต่อหลักสูตร
3. ประเมินทักษะ ความรู้ ความสามารถและความเพียงพอของบุคลากรประจำหลักสูตร/สายสนับสนุน	ระบุทักษะวิชาการ/วิชาชีพในยุคดิจิทัล เช่น Data Analysis, AI Tools, Soft Skill เพื่อเตรียม Up-Skill Re-Skill New-Skill	- ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์
4. วิเคราะห์ทักษะจำเป็นใหม่	กำหนดช่วงเวลาสรรหา วางแผนพัฒนาศักยภาพและสร้างแรงจูงใจ เช่น Incentive และ Career Path โดยเน้นคุณสมบัติสูง (ปริญญาเอก) และตำแหน่งทางวิชาการ (ผศ./รศ./ศ.)	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะใหม่ - อัตราการใช้ทักษะใหม่ในการปฏิบัติงานจริง
5. วางแผนสรรหาและทดแทน/คุณสมบัติ ป.เอก/ตำแหน่งทางวิชาการ (ผศ./รศ./ศ.)	ใช้ระบบ HRIS และ Performance Management System (PMS) รวมถึง AAR (After Action Review) เพื่อติดตามประสิทธิภาพการใช้งา้ลังคนและปรับปรุงแผน HRD	- แผนสรรหาเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด - ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมตาม IDP
6. ประเมินและปรับปรุง	ใช้แบบประเมินตนเอง 360 องศา, การสอบประเมินทักษะ, และ HRD Matrix เพื่อระบุ Competency Gap และความเพียงพอของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน	- ผลประเมินการปฏิบัติงานบุคลากร - อัตราผลสัมฤทธิ์ตามแผน HRD

2) บุคลากรใหม่

มหาวิทยาลัยฯ มอบหมายทุกหน่วยงานพิจารณาทบทวนขีดความสามารถและอัตรากำลังเป็นประจำทุกปี ทั้งในส่วนของสายวิชาการและสายสนับสนุน และขออนุมัติการเปิดสอบบุคลากรใหม่ไปยัง กบป.มทร.ล้านนา โดยแต่ละหน่วยงานเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติ และเงื่อนไขการรับสมัคร โดยมีระบบการดำเนินการ

ตาราง 5.1-3 กระบวนการด้านบุคลากรใหม่

ขั้นตอน (Process)	รายละเอียดการดำเนินงาน (Description)
1. Manage Staffing Requisitions (การจัดการคำร้องขอกำลังคน)	ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของแต่ละหน่วยงาน ระบุจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการ พร้อมเสนอความเห็นชอบต่อผู้บริหารเพื่ออนุมัติแผนการจัดหาบุคลากร
2. Recruit and Source Candidates (การสรรหาและหาผู้สมัคร)	ประกาศรับสมัครผ่านช่องทางสื่อสารของมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ และเครือข่ายวิชาการ เพื่อค้นหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
3. Screen and Select Candidates (การคัดกรองและคัดเลือกผู้สมัคร)	ตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารประกอบการสมัคร ดำเนินการประเมินความรู้ความสามารถและสมรรถนะที่สอดคล้องกับคุณสมบัติ โดยใช้การสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ และการประเมินศักยภาพเชิงลึก
4. Process New Hires (การดำเนินการบรรจุแต่งตั้ง)	บรรจุแต่งตั้ง พร้อมดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัย รวมถึงการแจ้งสิทธิ หน้าที่ กฎระเบียบ

ขั้นตอน (Process)	รายละเอียดการดำเนินงาน (Description)
5. On-Board New Team Members (การปฐมนิเทศและปรับตัวเข้า ทำงาน)	จัดกิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อให้ผู้รับทุนเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร พันธกิจของหน่วยงาน โครงสร้างงาน และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน จัดระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เพื่อช่วยให้ปรับตัวได้รวดเร็ว
6. Retain New Team Members (การรักษาบุคลากรใหม่)	- กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ที่กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะและความสามารถเฉพาะบุคคล สนับสนุนการอบรม สัมมนา และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเตรียมความพร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง - สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจผ่านระบบการยกย่องชมเชย ระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จัดสวัสดิการพื้นฐาน เช่น ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลืองานศพ มีระบบค่าตอบแทนที่ชัดเจน และหลักเกณฑ์การประเมินผลเพื่อการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง
7. Evaluate and Improve Hiring Process (การประเมินและปรับปรุงกระบวนการสรรหา)	ประเมินผลสำเร็จของการสรรหา โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาการสรรหา คุณภาพของผู้รับทุน ความพึงพอใจของหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ นำข้อมูลไปปรับปรุงขั้นตอนการสรรหาในรอบต่อไป

3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

มหาวิทยาลัยโดยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และกองบริหารงานบุคคล เตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา โดยมีแนวทางการจัดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ 1) วิเคราะห์แนวโน้มและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น สังคมสูงวัย นโยบายดิจิทัล และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเพื่อนำมากำหนดแผนการบริหารบุคลากรที่ยืดหยุ่นและตอบสนองอนาคต 2) ปรับแผนอัตรากำลัง พัฒนาโครงการ Upskill/Reskill เพิ่ม Digital Competency และจัดระบบพี่เลี้ยง (Monitoring System) ให้บุคลากรใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง 3) มีการติดตามผลผ่านการประเมินสมรรถนะบุคลากร การสำรวจความพึงพอใจและเวทีสะท้อนความคิดเห็น นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงมาตรการพัฒนา 4) การบริหารการเปลี่ยนแปลงเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์บุคลากร ระบบ HRD และนโยบาย Work-Life Balance เพื่อสร้าง Engagement และรองรับการเปลี่ยนแปลงระยะยาว 5) ผลการประเมินบุคลากรนำมาพัฒนาแนวทางการจัดกิจกรรมสำหรับบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะเชี่ยวชาญในอาชีพ พัฒนาระบบ Online Learning Platform และเพิ่มการวางแผนทดแทนกำลัง (Succession Plan) เพื่อตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ตาราง 5.1-4 กระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	วิธีการ	กระบวนการที่ใช้เตรียมความพร้อมบุคลากร	
		ขีดความสามารถ	อัตรากำลัง
1. การลดจำนวนของบุคลากร	การป้องกันการลดจำนวนบุคลากร	การอบรมพัฒนาบุคลากรให้เชี่ยวชาญด้านสอนและวิจัย การส่งเสริมความก้าวหน้า	ทบทวนความต้องการอัตรากำลังรายปี
	การป้องกันผลกระทบจากการลดจำนวนบุคลากร	การพัฒนาทักษะ Multi skill On the job training	จ้างผู้เกษียณและผู้มีความสามารถสูง จ้าง Out Source (สายสนับสนุน)
2. การเพิ่มของจำนวนบุคลากร	บริหารความต้องการบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร เช่น KM Learning	ทบทวนแผนอัตรากำลังที่ภารกิจเพิ่มขึ้น
	บริหารความต้องการอย่างต่อเนื่อง	การประเมินผลปฏิบัติงาน	การสื่อสารทิศทางการองค์กร
3. การปรับโครงสร้างองค์กร	เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร	การพัฒนาบุคลากรตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ประเมินความต้องการอัตรากำลังตามภารกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment) มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการบริหารงานภายใต้แนวคิด การกระจายอำนาจแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) โดยกำหนด โครงสร้างองค์กร ระบบมอบหมายอำนาจ และ

ขอบเขตการตัดสินใจ ผ่านระบบติดตามผลการดำเนินงาน รายไตรมาส ผ่านแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้มั่นใจว่าทุกภารกิจขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมายและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง การบริหารดังกล่าวถูกเชื่อมโยงกับการบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้ (1) ใช้แนวทางเชิงระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานบุคลากร โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและเชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ (KPIs) เพื่อเป็นกรอบในการประเมิน (2) แนวทางนี้ถูกนำไปปฏิบัติผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร (3) สะท้อนผลลัพธ์จากการติดตามและผลการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมิน เพื่อระบุจุดแข็ง จุดที่ต้องปรับปรุงและความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร รวมถึงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานเอง (4) ผลลัพธ์จากการดำเนินการ ติดตามประเมินผล ถูกนำไปบูรณาการเพื่อทบทวนและปรับปรุงทั้งระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร และการให้รางวัล/ผลตอบแทน จึงใจ การยอมรับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการนี้สามารถขับเคลื่อนบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Work Environment) ก) การสร้างสภาพแวดล้อม ที่ส่งเสริม นวัตกรรม: มหาวิทยาลัยได้จัดตั้ง Innovation Hub และ Maker Space เพื่อเป็นโครงสร้าง พื้นฐานด้าน วิจัยและนวัตกรรม สิ่งเหล่านี้เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการ สร้างสรรค์นวัตกรรม และการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากร สายวิชาการ ข) การให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน: การดำเนินโครงการ "มหาวิทยาลัยสีเขียว" (Green University) และพันธกิจด้านการ สืบสาน รักษาต่อยอดสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน แสดงให้เห็นถึง การสร้าง บรรยากาศองค์กรที่ใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตและความผูกพันของบุคลากร

2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา กำหนดนโยบายส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยเน้นการสร้างขวัญกำลังใจ เสริมสร้างความผูกพันในองค์กร และสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สิทธิประโยชน์ดังกล่าวครอบคลุมด้านสุขภาพ ค่าตอบแทน การพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิต การยกย่องเชิดชูเกียรติ และสิทธิอื่น ๆ โดยมีการดำเนินงานผ่านกลไกที่เป็นระบบและต่อเนื่อง ดังแสดงใน ตารางที่ 5.1-7 ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ตาราง 5.1-5 รายละเอียดสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

ประเภท	สิทธิประโยชน์หลัก	กลุ่มบุคลากร
สุขภาพ	ตรวจสุขภาพประจำปี, สิทธิประกันสังคม, ประกันอุบัติเหตุ/สุขภาพ/ชีวิต, ค่ารักษาพยาบาลตามกรมธรรม์	สายวิชาการ / สนับสนุน
ค่าตอบแทน	เงินประจำตำแหน่ง, เงินสนับสนุนตำแหน่งวิชาการ, ค่าสอนเกินภาระงาน, ค่าตอบแทนการตีพิมพ์	สายวิชาการ
การพัฒนาตนเอง	งบฝึกอบรมประจำปี, ทุนวิจัย/นำเสนอผลงาน, ทุนทรัพยากรเส้นทางปัญญา, ทุนศึกษาต่อใน-ต่างประเทศ	สายวิชาการ/สนับสนุน
คุณภาพชีวิต	สวัสดิการบ้านพัก, กองทุนประกันสังคม/กองทุนทดแทน, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	สายวิชาการ/สนับสนุน
การยกย่องเชิดชูเกียรติ	ตำแหน่งวิชาการที่สูงขึ้น, ผลงานวิจัยดีเด่น, ผลการประเมินดีเด่น, รางวัลระดับชาติ-นานาชาติ	สายวิชาการ
อื่น ๆ	บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง, การสนับสนุนงานฌาปนกิจ, กิจกรรมสันทนาการ-ศาสนา-ศิลปวัฒนธรรม-ส่งเสริมสุขภาพ	สายวิชาการ/สนับสนุน

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement Assessment)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนามีกระบวนการในการวัดและประเมินผลที่สะท้อนถึงการรับรู้และความผูกพันของบุคลากรภายใน: 1) การประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) : มหาวิทยาลัยมีการ นำผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (IIT) ของ สำนักงาน ป.ป.ช. มาใช้ ซึ่งแบบประเมิน IIT เป็นกลไกสำคัญในการวัด การรับรู้ และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ภายในองค์กร (บุคลากร) ในประเด็นต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติงาน ความโปร่งใส และการบริหารจัดการ ซึ่งการรับรู้ที่ดีถือเป็นพื้นฐานสำคัญของความผูกพัน 2) การวัดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม มีการกล่าวถึงความสำเร็จที่ มาจากการ "ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาและสนับสนุน" และความเชื่อมั่นใน"ความมุ่งมั่นและความร่วมมือร่วมใจ ของทุกภาคส่วน"ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารใช้ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จเป็นตัวสะท้อนถึงระดับความผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of Engagement) ก) การพัฒนาเพื่อความสำเร็จ : มหาวิทยาลัยมีการ จัด โครงการอบรมและพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร เพื่อเสริมสร้างทักษะในการ บริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศซึ่งการลงทุนในการพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกผูกพันว่าองค์กรให้ความสำคัญในความก้าวหน้าของตนเอง ข) การยกย่องและรับรู้ผลงาน: การสนับสนุน คำตอบแทนสำหรับ การตีพิมพ์บทความวิจัย และการกล่าวถึงความสำเร็จที่ มาจากการ "ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาและสนับสนุน" แสดงให้เห็นว่ามีการใช้กลไกการให้รางวัลและการยกย่องชมเชย ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญ

2) การประเมินความผูกพัน (Engagement Assessment) การวัดการรับรู้ภายใน (IIT): มหาวิทยาลัยมีการนำ ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (IIT) มาใช้ ซึ่งแบบประเมิน IIT เป็นกลไกที่วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในองค์กร (บุคลากร) ในประเด็นสำคัญ เช่น การดำเนินงาน ความโปร่งใส และการบริหารงานบุคคล การวัดผลนี้จึงทำหน้าที่เป็นมาตรวัดความผูกพันเบื้องต้น

ตาราง 5.2-1 รูปแบบ ตัวชี้วัดความผูกพัน วิธีการและการใช้ประโยชน์

รูปแบบ	ตัวชี้วัด	วิธีการ	การใช้ประโยชน์
ทางการ	ร้อยละความพึงพอใจ ร้อยละความไม่พึงพอใจ	สำรวจความผูกพันและความพึงพอใจ	ปรับปรุงกระบวนการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
	ร้อยละความสุขของบุคลากร		
	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ		
ไม่เป็นทางการ	ร้อยละบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัยฯ	ข้อมูลจากการเก็บบันทึก	วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงาน
	จำนวนครั้งของอุบัติเหตุหรือการถูกโจรกรรมภายในมหาวิทยาลัยฯ		ปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลความปลอดภัยของบุคลากร
	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน		วางแผนการพัฒนาบุคลากร
	ร้อยละบุคลากรที่ลาออก		วางแผนการรักษาบุคลากร

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้วางแนวทางของ (1) วัฒนธรรมนวัตกรและผู้ประกอบการ: วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยคือการผลิต บัณฑิตนักปฏิบัติ นวัตกรรมและผู้ประกอบการ ซึ่งได้หล่อหลอมให้เกิด วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติ (Hands-on) การสร้างสรรค์ นวัตกรรม และ การเป็นผู้ประกอบการ ในหมู่บุคลากร (2) วัฒนธรรมความยั่งยืน: ปรัชญา "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อชุมชน อย่างยั่งยืน" และพันธกิจด้านการ สืบสาน รักษาต่อยอดสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน สร้าง วัฒนธรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจและผูกพันกับภารกิจขององค์กร (3) การสร้างสภาพแวดล้อมเชิงวัฒนธรรม: การจัดตั้ง Innovation Hub และ Maker Space เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่สนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรมโดยตรง

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ การดำเนินงานและรายงานผลถูกจัดทำตาม ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน แสดงว่าระบบการ จัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีการ เชื่อมโยงโดยตรงกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร โดย ก) การจัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน บุคลากรทุกประเภทต้องจัดทำ ข้อตกลงผลการปฏิบัติงานรายปี โดยระบุเป้าหมาย ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน ข) การประเมินผลตามรอบเวลา ดำเนินการประเมินผลปีละ 2 รอบ (6 เดือน/รอบ) โดยมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมผลการปฏิบัติงาน จากนั้นใช้เกณฑ์จากประกาศ ก.พ.อ. และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในการ กำหนดระดับคะแนน และผลการประเมิน ค) การกำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง ได้กำหนด ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง สำหรับแต่ละตำแหน่ง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินพฤติกรรม เช่น ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม การคิดเชิงวิเคราะห์ ง) การติดตามและประเมินผลต่อเนื่อง มีแนวทาง ติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเมื่อมีการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น แล้วใช้ผลการประเมินเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนา

2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development) การพัฒนาเพื่อยกระดับ ชีตความสามารถ: มีการจัด กิจกรรมเสวนาทางวิชาการ เพื่อ พัฒนานักวิจัย ในการจัดทำข้อเสนอโครงการ การดำเนินการเช่นนี้เป็นการให้ เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถยกระดับผล การปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดย ก) วางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เชื่อมโยงผลการประเมินกับ แผนพัฒนารายบุคคล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเติบโตในสายงาน สนับสนุนการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาต่อ และการเรียนรู้ผ่านระบบดิจิทัล ข) การพัฒนาตามสายงาน สายวิชาการ: เน้นการพัฒนาทักษะการสอน งานวิจัย และการบริการวิชาการ สายสนับสนุน: เน้นทักษะการบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยี และการบริการภายใน ค) การประเมินผลการพัฒนา มีระบบติดตามผลการพัฒนา เช่น การรายงานผลหลังอบรม การประเมินความพึงพอใจ และการนำความรู้ไปใช้จริง

3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning) แม้ว่าในรายงานจะไม่ได้ระบุถึง "การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง" โดยตรง แต่การจัด โครงการอบรมและพัฒนา ผู้บริหารและบุคลากร อย่างต่อเนื่อง แสดงถึงความมุ่งมั่นในการสร้าง บุคลากรที่มีศักยภาพสูง เพื่รองรับการเติบโตและความก้าวหน้าในสายงาน (Career Development)

4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม มหาวิทยาลัยฯ มีดำเนินงานโดยยึดหลักความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มมีส่วนร่วมอย่างเป็นธรรมในด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการเติบโตในสายอาชีพ โดยมีแนวทางสำคัญดังนี้

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงานที่เสมอภาคและเปิดกว้าง โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยคณะกรรมการประเมินในแต่ละระดับ ร่วมกันพิจารณาอย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม ลดอคติ และมีการถ่วงรองร่วมกันในระดับพื้นที่ก่อนส่งต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บุคลากรแต่ละกลุ่มมีข้อตกลงภาระงาน (TOR) ที่ชัดเจน และใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินแบบมีส่วนร่วม โดยผู้รับการประเมินสามารถขอข้อมูลคะแนนได้และสอบถามเพิ่มเติมเป็นรายการกรณีข้อสงสัย

(2) การพัฒนาผลงานและทักษะอย่างเท่าเทียม คณะสนับสนุนการเข้าร่วมอบรมและกิจกรรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยไม่จำกัดเฉพาะสายงาน เช่น อบรมความเชี่ยวชาญตามสายงานผ่านงานพัฒนาบุคลากร, เทคโนโลยีสารสนเทศ, การวิจัย ฯลฯ

(3) การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพที่ทั่วถึง มหาวิทยาลัยมีการกำหนด ระยะเวลาการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเท่าเทียม เช่น ตำแหน่งวิชาการต้องยื่นขอภายใน 13 ปี เป็นต้น สำหรับสายสนับสนุน มีการขอเปิดกรอบตำแหน่งใหม่ เพื่รองรับความก้าวหน้า และส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน หรือผลงานอื่น ๆ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงมีการเสนอชื่อบุคลากรเข้ารับรางวัล/ทุนวิจัย/โครงการพัฒนาอย่างเปิดกว้าง ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

(4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางองค์กร ใช้กระบวนการฟังเสียงบุคลากรผ่านแบบสอบถาม สทนากลุ่ม และ Line Group เพื่อสะท้อนข้อเสนอแนะและปรับปรุงการบริหารจัดการให้ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่ม

หมวด 6. การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Process Design)

1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

(1) การกำหนดตามวิสัยทัศน์ : ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการถูกกำหนดให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิต บัณฑิตนักปฏิบัติ นวัตกรรมและผู้ประกอบการ ที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งสิ่งนี้เป็นข้อกำหนดพื้นฐานที่ทุกหลักสูตรต้องบรรจุเข้าไป

มหาวิทยาลัย ได้กำหนดหลักคิดสำคัญในการออกแบบกระบวนการหลัก ได้แก่ หลักสูตรใหม่/ปรับปรุงงานวิจัย และบริการวิชาการ เริ่มจากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์ของการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ SWOT & TOMS โดยมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 คือการพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นพันธกิจหลัก (1) ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ (2) สร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมและนวัตกรรมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น (3) บริการวิชาการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (4) สืบสาน รักษาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ Hands-on โดยทุกหลักสูตรต้องบรรจุเข้าไป

มหาวิทยาลัย ได้กำหนดนโยบายการจัดการเรียนการสอน และการบริการฯ โดยน่านโยบายสู่คณะ/วิทยาลัยฯ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ สำหรับการออกแบบและการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้อง ตอบสนองการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และสร้างนวัตกรรมซึ่งทุกหลักสูตร ได้ใช้หลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร AUN-QA Version 4.0 เป็นไปตาม รูปแบบ การศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (OBE) ซึ่งได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ และนวัตกรรมมาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเปิดหลักสูตรใหม่ที่ทันสมัย ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา พ.ศ. 2565 (หลักสูตรวิชาชีพ) ทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ในสาขาวิชาต่าง ๆ หลักสูตรนานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคม ชุมชน และโลกอนาคต นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการรายวิชาที่ส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ ตลอดจนการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น และหลักสูตร Non Degree ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสามารถนำ ความรู้ไปใช้สร้างธุรกิจและนวัตกรรมได้จริง ทุกหลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการบูรณาการการเรียนรู้ร่วมกับการทำงาน (CWIE) และโครงการสหกิจศึกษาของหลักสูตร ช่วยให้นักศึกษาที่มีทักษะตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการ การออกแบบหลักสูตรใหม่ของมหาวิทยาลัย มีแนวทางการออกแบบหลักสูตร ขั้นตอนกระบวนการจัดทำหลักสูตรใหม่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเริ่มจากการนำเสนอแบบเสนอข้อมูลหลักสูตรใหม่ (conceppaper) ดังภาพที่ 6.1

2) แนวทางการออกแบบหลักสูตรใหม่

(ก) ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) เป็นแนวทางหลัก ปรับใช้ กฎกระทรวง พ.ศ. 2565 ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานหลักสูตรระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา

(ข) กระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบมีส่วนร่วม แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ที่ประกอบด้วยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ศิษย์เก่า และผู้แทนจากภาคอุตสาหกรรม จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง และนายจ้าง

(ค) การออกแบบผลลัพธ์การเรียนรู้ (PLOs) กำหนด ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (Program Learning Outcomes) ให้สอดคล้องกับ TQF และความต้องการของตลาดแรงงาน เชื่อมโยง PLOs กับ ผลลัพธ์รายวิชา (CLOs) และกิจกรรมการเรียนรู้

(ง) การประกันคุณภาพหลักสูตร มีระบบประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ส่วนแนวทางการจัดบริการการศึกษาประกอบด้วย

- บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ : ผ่านศูนย์แนะแนวและพัฒนานักศึกษา
- บริการวิชาการแก่ชุมชน : ผ่านโครงการบริการวิชาการและวิจัยเพื่อท้องถิ่น
- ระบบสารสนเทศการศึกษา : ใช้ระบบทะเบียนกลาง (REG) และระบบสนับสนุนการเรียนรู้ดิจิทัล



ภาพที่ 6.1 ขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรใหม่

(2) การตอบสนองความต้องการสังคม : ข้อกำหนดของงานวิจัยและบริการวิชาการต้องตอบสนองต่อ ความต้องการ ของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น (ตามพันธกิจข้อ 2 และ 3) ซึ่งเป็นข้อกำหนดสำคัญ ในการออกแบบ ผลผลิตของมหาวิทยาลัย โดยได้กำหนดกรอบข้อกำหนดด้านบริการวิชาการเพิ่มเติมอย่างชัดเจน 3 ประเด็น ได้แก่ (1) การยกระดับสถานประกอบการและวิสาหกิจชุมชน ด้วยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต มาตรฐานผลิตภัณฑ์ และรายได้ (2) การยกระดับสังคมและหมู่บ้าน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเข้มแข็งของชุมชน และการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนในพื้นที่เป้าหมาย และ (3) การยกระดับกฎระเบียบและระบบมาตรฐานด้านบริการวิชาการ ผ่านการจัดทำ/ปรับปรุงระเบียบ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานการให้บริการวิชาการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

3) ข้อกำหนดของกระบวนการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES) เน้นให้สอดคล้องกับ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เช่น การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และการบริการวิชาการ การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักศึกษา ชุมชน ภาคอุตสาหกรรม และหน่วยงานภาครัฐ สามารถ วัดผลและปรับปรุงได้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระยะเวลาการดำเนินงาน และ ผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ของบริบท เช่น เทคโนโลยีใหม่ หรือ แนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นต้น ตามตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 ข้อกำหนดของกระบวนการ

หมวดกระบวนการ	รายละเอียด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. การออกแบบหลักสูตรและบริการการศึกษา	หลักเกณฑ์ - ใช้แนวทาง Outcomes-Based Education (OBE) และ TQF - โดยมีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ (PLOs) - การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการแต่งตั้ง / ใช้ “คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร” ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตร ผู้ทรงคุณวุฒิ ศิษย์เก่า ผู้แทนสถานประกอบการ/ชุมชน - ใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการกำลังคน ตลาดแรงงาน ทิศทางอุตสาหกรรม และนโยบายชาติ ในการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตและ PLOs		สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

หมวดกระบวนการ	รายละเอียด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการกำหนด PLOs และออกแบบหลักสูตร - วิเคราะห์บริบท/พันธกิจ/วิสัยทัศน์ และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย/คณะ - แปลงเป็น PLOs ที่ชัดเจน วัดได้ ใช้คำกริยาเชิงสมรรถนะ (ตาม Bloom/OBE) - ออกแบบโครงสร้างหลักสูตร (หน่วยกิต รายวิชา แกน/เลือก/วิชาชีพ/เสรี) - ทำ Curriculum Mapping ระหว่าง PLOs กับ CLOs ของแต่ละรายวิชา กำหนดวิธีประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ทั้งระดับรายวิชาและระดับหลักสูตร (เช่น Capstone, Portfolio, External assessment) - จัดทำเอกสาร TQF2 เสนอตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัย และ ก.พ.อ./อว. การทบทวนและปรับปรุงหลักสูตร มีรอบเวลาทบทวน เช่น ทุก 5 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานวิชาชีพ/นโยบายชาติ ใช้ผลการประเมินบัณฑิต ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และตัวชี้วัดคุณภาพอื่น ๆ มาประกอบการปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรและ PLOs		
2. การจัดการเรียนการสอน	รูปแบบการเรียนการสอน - การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-Integrated Learning: WIL) - การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning: SDL) - ระบบนิเทศ การกำกับ และการสนับสนุนการเรียนรู้ - การประเมินผลการเรียนรู้		คณะ/วิทยาลัยฯ
3. การประกันคุณภาพการศึกษา	ใช้ระบบ EdPEx และการประเมินภายใน/ภายนอก โดยมี SAR และตัวชี้วัดตามกรอบของ อว. ดังนี้ - กรอบคุณภาพที่ใช้สำหรับ - ใช้ EdPEx เป็นกรอบพัฒนาคุณภาพเชิงระบบครอบคลุม 7 หมวด - ดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน/ภายนอกของ อว./สกอ. และหน่วยงานกำกับอื่น (เช่น วิชาชีพ) - ระบบประกันคุณภาพภายใน - กำหนด โครงสร้างการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/สำนัก/หลักสูตร พร้อมคณะกรรมการ QA ที่ชัดเจน - มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ตามกรอบของ อว. และตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน - มีวงจร PDCA สำหรับ * การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน * การทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) รายปี * การทบทวนผลลัพธ์และจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ - การประเมินภายในและภายนอก - มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะทุกปี - รับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก (เช่น สมศ., สภาวิชาชีพ, AUN-QA) ตามรอบเวลา - ใช้ผลการประเมิน (คะแนน/OFIs/ข้อเสนอแนะ) มาเชื่อมกับการจัดทำ Improvement Plan และ Action Plan ของหน่วยงาน - ระบบข้อมูลและรายงาน - มีระบบฐานข้อมูล/แดชบอร์ด ที่รองรับตัวชี้วัดสำคัญ เช่น ผลลัพธ์ผู้เรียน งานวิจัย บริการวิชาการ การเงิน และกระบวนการ - จัดทำ SAR ระดับหลักสูตร/หน่วยงาน โดยเชื่อมโยงกับ EdPEx และ KPIs อย่างเป็นระบบ		คณะ/วิทยาลัยฯ
4. การวิจัย	- ออกแบบข้อกำหนด Research Theme (กำหนดประเด็นวิจัยหลักของสถาบัน) วางกรอบทิศทางการวิจัยประจำปีหรือรอบงบประมาณ โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ - ประกาศรับข้อเสนอโครงการ เมื่อกำหนดประเด็นวิจัยแล้ว สถาบันจะออกประกาศเชิญชวนให้คณาจารย์ นักวิจัย หรือหน่วยงานต่าง ๆ ยื่นข้อเสนอวิจัย		สำนักวิจัยและพัฒนา

หมวดกระบวนการ	รายละเอียด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	3. เข้าสู่กระบวนการพิจารณา ข้อเสนอโครงการที่ส่งเข้ามาจะถูกนำเข้าสู่ระบบการประเมินที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ 4. เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้ว จะแจ้งผลอย่างเป็นทางการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยประกาศผลจะระบุรายละเอียดต่าง ๆ เช่น โครงการที่ได้รับทุนวงเงินสนับสนุน เป็นต้น 5. ให้ข้อกำหนดในการให้ทุนการวิจัย เมื่อได้รับทุน ซึ่งผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ความสำคัญของกระบวนการ 1. การวิจัยเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม 2. การส่งเสริมการใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ เชิงพาณิชย์และเชิงสังคม		
5. งานบริการวิชาการ	1. การกำหนดและเงื่อนไขการดำเนินงานบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนสถานประกอบการ/ชุมชนสังคม 2. การยกระดับสถานประกอบการและวิสาหกิจชุมชน ด้วยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต มาตรฐานผลิตภัณฑ์และรายได้ 3. การยกระดับสังคมและหมู่บ้าน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเข้มแข็งของชุมชน และการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนในพื้นที่เป้าหมาย และ 4. การยกระดับกฎระเบียบและระบบมาตรฐานด้านบริการวิชาการ ผ่านการจัดทำ/ปรับปรุงระเบียบ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานการให้บริการวิชาการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง		สถาบัน ถ่ายทอด เทคโนโลยี
6. ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	1. สร้างอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาล้านนา 2. ค้นหาความโดดเด่นของศิลปวัฒนธรรมแต่ละพื้นที่ 3. วางแผนสร้างผลงานหรือผลิตภัณฑ์ของอัตลักษณ์พื้นที่เพื่อสร้างรายได้ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา		

4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

องค์ประกอบสำคัญของการออกแบบกระบวนการคือ

(1) การออกแบบกระบวนการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเน้นให้ทุกกระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต การให้บริการวิชาการ และการสนับสนุนการพัฒนาชุมชน โดยเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละกระบวนการวัตถุประสงค์ของกระบวนการ โดยระบุเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การผลิตบัณฑิตคุณภาพ การให้บริการวิชาการ

(2) การออกแบบกระบวนการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา อาจารย์ ชุมชน ภาคอุตสาหกรรม และสถานประกอบการที่ร่วมพัฒนากับมหาวิทยาลัย เพื่อให้กระบวนการตอบสนองความต้องการจริง และสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อพื้นที่และสังคม

(3) ขอบเขตของกระบวนการ งานด้านการจัดการศึกษา ในส่วนของการออกแบบกระบวนการทำงานมหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์กระบวนการหลัก (Core Processes) และกระบวนการสนับสนุน (Support Processes) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร โดยมีการออกแบบกระบวนการสำคัญ เช่น การรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการข้อมูลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา และการให้บริการเอกสารทางการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบติดตามงานแบบ Real-time ซึ่งช่วยให้กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สำหรับกระบวนการบริการวิชาการและงานวิจัย ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจความต้องการพื้นที่ การออกแบบโครงการที่สอดคล้องกับ 3 ข้อกำหนดด้านบริการวิชาการ การขออนุมัติ/ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานในพื้นที่ การติดตามประเมินผล ไปจนถึงการถอดบทเรียนและใช้ผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ครอบคลุมการออกแบบโครงการที่สอดคล้องกับพันธกิจข้อ 4 ของมหาวิทยาลัยกำหนดโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการกำหนดแผนปฏิบัติราชการ จัดสรรงบประมาณ ประชุมมอบหมายงานโครงการให้เขตจังหวัดและคณะเพื่อพิจารณาดำเนินการโครงการ การขออนุมัติ/ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานในพื้นที่ การติดตามประเมินผล ไปจนถึงการถอดบทเรียนและการจัดการความรู้

(4) วางขั้นตอนการทำงาน แบ่งเป็นลำดับขั้นตอน

งานด้านการจัดการศึกษา ให้ความสำคัญกับการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวทางบริหารจัดการตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้การดำเนินงานทุกด้านมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) เพื่อใช้ในการติดตามผล

ขั้นตอนของการดำเนินงาน จัดระบบบริหารจัดการที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นผลลัพธ์ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบติดตามงานออนไลน์ ระบบสรุปผลข้อมูลสถิติ และฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยจัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ปัญหา และแนวทางแก้ไขร่วมกัน

การตรวจสอบและปรับปรุงมหาวิทยาลัย ใช้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายนอก มาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการ ผ่านกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Suggestion System) และการจัดการความรู้ (KM) ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสร้างแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

มหาวิทยาลัย มีพันธกิจหลักประกอบด้วย 1. ผลิติด้านต้นกปฏิบัติมีอาชีพที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ 2. สร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมและนวัตกรรมตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น 3. บริการวิชาการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 4. สืบสาน รักษาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน มหาวิทยาลัย มีการกำหนดคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ เพื่อแสดงถึงการวางระบบปฏิบัติ การที่มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

ตารางที่ 6.2 การลดต้นทุน/ลดการสูญเสียเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ	การควบคุมและลดต้นทุน	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
การผลิตบัณฑิต	- ระบบงานสารบรรณ e-Office RMUTL	- ลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร - ลดการใช้กระดาษ/ค่าใช้จ่าย - สะดวก รวดเร็ว	- คุณภาพการตรวจสอบ/ประเมินงานดีขึ้น - การบริหารงานบัณฑิตเป็นระบบ
การวิจัย	- ระบบงานสารบรรณ e-Office RMUTL	- ลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร - ลดการใช้กระดาษ/ค่าใช้จ่าย - สะดวก รวดเร็ว	- สนับสนุนการติดตามความก้าวหน้าวิจัยได้แม่นยำ - ส่งเสริมคุณภาพงานวิจัย
การบริหารจัดการ	- ระบบ e-Office RMUTL - ระบบสารสนเทศพัฒนาศักยภาพวิชาชีพ COOP Engineering RMUTL - ระบบ ERP RMUTL	- ลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร - ลดการใช้กระดาษ/ค่าใช้จ่าย - สะดวก รวดเร็ว - ลดขั้นตอน ลดเวลา ลดต้นทุน และใช้ทรัพยากรได้เต็มประสิทธิภาพ	- สนับสนุนการพัฒนาทักษะนักศึกษาได้จริง - ติดตามผลนักศึกษาสหกิจอย่างมีประสิทธิภาพ - ได้ข้อมูลตัดสินใจที่ถูกต้อง แม่นยำ และทันเวลา
ฝ่ายวางแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร	- ระบบ PTS RMUTL (เก็บข้อมูล วิเคราะห์ ทบทวน)	- ลดความสูญเสียและต้นทุนข้อมูลซ้ำซ้อน - เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ข้อมูล - ลดการใช้กระดาษ/ค่าใช้จ่าย	- ใช้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์วิเคราะห์และปรับปรุงองค์กรได้ตรงเป้า - ประเมินผลการดำเนินงานอย่างแม่นยำ

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

มหาวิทยาลัย มีกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลัก ของมหาวิทยาลัยมีระบบ การคัดเลือกการจัดซื้อสินค้า การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น มีการส่ง รับมอบ ให้ข้อมูล บ้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือปรับปรุง และทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้เรียนและลูกคากลุ่มอื่น ดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของคณะฯ

กลุ่ม	ข้อกำหนด	การประเมินผล	การให้ข้อมูลบ้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	1. คัดเลือกร้านค้า/บริษัท จากใบเสนอราคาที่ดีที่สุดจากคู่เทียบจำนวน 3 ร้านค้า/บริษัท 2. เงื่อนไขการดำเนินการ จัดซื้อตามระเบียบการ คลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง งานจัดซื้อวัสดุฯ และงานบริหาร ครุภัณฑ์สำนักงาน)	1. คุณภาพของสินค้า/การ บริการ 2. ส่งมอบตรงเวลาและ ตามเงื่อนไขที่กำหนด 3. การบริการหลังการ ขาย/ส่งมอบ	1. ความผูกพัน/ความพึงพอใจ 2. การปฏิบัติตามสัญญา 3. ยกเลิกสัญญาจ้าง 4. ประกาศรายชื่อผู้ใช้งาน 5. ประเมินผลการ ดำเนินงานของผู้ส่งมอบ: การประเมินผู้ขายและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	งานพัสดุ	7.1-52, 7.1-53, 7.1-54
ผู้ใช้บัณฑิต/สถานประกอบการ	1. คุณสมบัติของสถาน ประกอบการ 2. สถานที่และความปลอดภัย	1. ดำเนินกิจกรรมตาม ความร่วมมือ 2. จำนวนหลักสูตรระยะ สั้น	1. การประชุมร่วมกัน 2. แบบติดตามประเมินผล 3. แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต/สถาน ประกอบการ	คณะ/วิทยาลัยและ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน	7.1-70, 7.1-71
สถาบัน/มหาวิทยาลัย	1. ระยะเวลาในการ แลกเปลี่ยน 2. การทำความร่วมมือด้าน วิจัยและ วิชาการการพัฒนา ความร่วมมือการจัด การศึกษา)	1. จำนวนผลงานวิจัยที่ ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับ นานาชาติ 2. การทำวิจัยร่วมกันภายใน และต่างประเทศ 3. จำนวนนวัตกรรมและการ นำไปใช้ประโยชน์ 4. จำนวน นศ. แลกเปลี่ยน	1. ข้อมูลการเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับ มหาวิทยาลัยอื่นทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อ ทบทวนความสำเร็จและ กำหนดแผนพัฒนาใน รอบต่อไป	คณะ/วิทยาลัยและ สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ	7.1-31- 7.1-38
สถาน ประกอบการ/บริษัท	1. คุณสมบัติของสถาน ประกอบการ 2. สถานที่และความปลอดภัย 3. เงื่อนไขฝึกประสบการณ์ งานพัฒนาทักษะ วิชาชีพของนักศึกษา) 4. การพัฒนาทักษะ วิชาชีพของงานพัฒนา ทักษะวิชาชีพของ นักศึกษา)	1. การดำเนินกิจกรรม ตามเงื่อนไขฯ ความ ร่วมมือ 2. ทักษะที่เพิ่มขึ้นของ นักศึกษา 3. ความผูกพันและการใช้ บริการอย่างต่อเนื่อง 4. ได้เครือข่ายสถาน ประกอบการเพิ่มขึ้น	1. การนิเทศและติดตาม งาน 2. แบบประเมินสถาน ประกอบการ	คณะ/วิทยาลัยและ กองพัฒนาทัก ศึกษ	7.2-13 7.2-15
ผู้เรียน/ลูกค้า ปัจจุบัน	1. การจัดทำเตรียม ห้องและอุปกรณ์ (การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ)	1. การตรวจสอบความ พร้อม วัสดุ เครื่องมือ ประจำห้องปฏิบัติการ ให้พร้อมใช้งานและ ทันสมัย (ห้องปฏิบัติการ /หน่วยวิจัย	1. แบบประเมินความ พึงพอใจ	คณะ/วิทยาลัยและ	7.2-6- 7.3-10

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

1) ความปลอดภัย

อธิการบดีได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารเขตจังหวัดและคณบดีทุกคณะ ตลอดจนวิทยาลัยฯ ให้ความใส่ใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยตามอาคารตลอด 24 ชั่วโมง มีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลอาคาร กล้องวงจรปิด CCTV คณะฯมีการวางแผน และการดำเนินการ ด้านการป้องกันฝุ่นละออง PM2.5 การป้องกันอัคคีภัย การป้องกัน/รับมือแผ่นดินไหว และไฟฟ้าขัดข้อง

2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

มหาวิทยาลัย มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ดำเนินการกับอาคารเรียนทุกอาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ มีการวางแผน มีการตรวจสอบ และมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมใช้งาน เช่น ระบบลิฟท์ อุปกรณ์ถังดับเพลิง การซ่อมหนีไฟ/การอพยพหนีไฟ และกิจกรรมซักซ้อมการดับเพลิง และซักซ้อมแผ่นดินไหว ระบบแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน และเมื่อเกิดเหตุการณ์นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรภายในอาคาร และหน่วยวิจัยฯ ดังกล่าวจะมารวมตัวกันที่ป้ายจุดรวมพล (Assembly Point) เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนนักศึกษาและบุคลากรภายในอาคาร ดังตารางที่ 6.4

3) การบริหารความเสี่ยง

มหาวิทยาลัย ได้วิเคราะห์และเลือกประเด็นความเสี่ยงที่มีค่าความเสี่ยงสูง และส่งผลกระทบต่อ การบริหารงานของมหาวิทยาลัย เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้านงานวิจัย และนำมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยวิธี Risk Assessment Matrix ระบบบริหารความเสี่ยง โดยแบ่งเป็น ระดับความรุนแรง (Impact) และ โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) เพื่อระบุ “ระดับความเสี่ยง” และวางแผนรับมือได้อย่างเหมาะสม ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ดังตารางที่ 6.5)

(1) ด้านการเรียนการสอน มีประเด็นความเสี่ยง : 1. จำนวนผู้สมัครและผู้เข้าศึกษาไม่เป็นไปตามแผนรับนักศึกษา 2. หลักสูตรขาดความทันสมัย และไม่ตอบโจทย์ความต้องการตลาดแรงงาน/สถานประกอบการ

(2) ด้านงานวิจัย มีประเด็นความเสี่ยง : 1. จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา (สิทธิบัตร) ที่จดทะเบียนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 2. ผลงานวิจัยการตีพิมพ์เผยแพร่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ตารางที่ 6.4 กิจกรรมการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กระบวนการ/แผนป้องกัน/ แผนสำรอง	การกู้คืน/แก้ไขฟื้นฟู	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
การป้องกันฝุ่น ละออง PM2.5	ป้องกันสุขภาพของ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้เรียน	- บรรยายเชิงวิชาการ หัวข้อ “สถานการณ์ฝุ่นภาคเหนือและ วิธีการป้องกันตนเอง จาก PM2.5” - ระบบยืม-คืนเครื่องฟอกอากาศ PM2.5	- โครงการแจก หน้ากากอนามัยให้ บุคลากร/นศ. - ระบบยืมคืนเครื่อง ฟอกอากาศ PM2.5	ทุกปี	รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ และวิจัย
การป้องกันและ ควบคุมอัคคีภัย	ป้องกันความเสียหาย และการสูญเสีย ทรัพย์สิน/ชีวิต	- อบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาและ บุคลากรแผนการซักซ้อมอัคคีภัย ในอาคารสูงเป็นประจำทุกปี - ตรวจสอบอุปกรณ์/สารเคมี ถึงดับเพลิง	- ปฏิบัติตามแผนฟื้นฟู หลังเหตุไฟไหม้	ทุกปี ทุก 6 เดือน	รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ และวิจัย
การป้องกัน/รับมือ แผ่นดินไหว	ลดความสูญเสีย ทรัพย์สิน/ชีวิต	อบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาและ บุคลากรแผนการซักซ้อมแผ่นดิน ไหวในอาคารสูงเป็นประจำทุกปี	ปฏิบัติตามแผนฟื้นฟู หลังเหตุแผ่นดินไหว	ทุกปี	รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ และวิจัย
การป้องกันระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง	ลดความสูญเสียจาก ไฟฟ้าขัดข้อง	- ตรวจสอบความพร้อมของ อุปกรณ์ไฟฟ้าและติดตั้งเครื่อง สำรองไฟฟ้า - เปลี่ยนอุปกรณ์และเครื่องใช้ ไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานมากและ เสื่อมสภาพ - มีแผนแจ้งเตือนล่วงหน้าและ เตรียมความพร้อมเพื่อกิจกรรมสอนเสริม	โครงการสำรวจ/ ซ่อมแซม/ซ่อมบำรุง โดยหลักสูตร วศ.บ. ไฟฟ้า (จิตอาสา)	ทุกปี ทุกเดือน	รองอธิการบดี ฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 6.5 แนวทางการบริการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย

ลำดับ ที่	ด้าน ความเสี่ยง	ประเด็น ความเสี่ยง	โอกาสเกิด (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	ระดับความเสี่ยง (Risk Level)	แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
1	การเรียนรู้ การสอน	จำนวนรับ นักศึกษา ไม่เป็นไปตามแผน	สูง (High)	สูง (High)	สูง (High)	- โครงการ Open House - แนะนำเชิงรุก - ปรับแผนรับตามแนวโน้มความต้องการของ SHs
2	การเรียนรู้ การสอน	หลักสูตร ไม่ทันสมัย/ ไม่ตอบโจทย์ ตลาดแรงงาน	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)	สูง (High)	- พัฒนาหลักสูตรใหม่/ผลักดัน (WiL, SiF,บัณฑิตพันธุ์ใหม่) - ส่งเสริมโครงการความร่วมมือสถานประกอบการ - ทบทวนหลักสูตรร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	งานวิจัย	จำนวนทรัพย์สิน ทางปัญญาที่จด สิทธิบัตรไม่เป็นไป ตามแผน	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)	- จัดอบรม/ให้คำปรึกษาเรื่อง การจดสิทธิบัตร - ส่งเสริมผลงานวิจัยเชิง นวัตกรรม
		จำนวนผลงาน วิจัย ที่เผยแพร่ ไม่เป็นไปตามเป้า	ปานกลาง (Medium)	สูง (High)	สูง (High)	- สนับสนุนทุนวิจัย - โครงการคลินิกวิจัย - โครงการพี่เลี้ยง mentee-mentor - ส่งเสริมการร่วมตีพิมพ์ในวารสารที่มีคุณภาพ - จัดอบรมการเขียนบทความวิชาการ

หมวด 7. ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้และด้านกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและด้านกระบวนการ					ผลการดำเนินการ		
ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	-	-	-
2. ร้อยละผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาตามแผน	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	92.78	94.74	92.95
3. ร้อยละของงานวิจัย/นวัตกรรมที่ถูกตีพิมพ์/นำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	C/S	ไม่มี	467	573	129
4. ผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ							
4.1 จำนวนชุมชน	แห่ง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	217 (จาก u2t 176)	30	63
4.2 จำนวนสถานประกอบการ	แห่ง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	34 (11 ออมสิน คลินิก +23 ITap)	89	193
4.3 จำนวนองค์ความรู้ที่ไปยกระดับคุณภาพชีวิตให้ชุมชน สังคม (เป้าหมาย ปี 2565=100) (เป้าหมาย ปี 2566=61)	องค์ความรู้/หลักสูตร/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	117	78 (65+13)	119
4.4 ร้อยละของสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม และนำไปใช้ให้เกิดผล หรือมีการยกระดับสมรรถนะในการประกอบการให้สูงขึ้น หรือ พัฒนาและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความคิดสร้างสรรค์ที่ทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัย สามารถลดต้นทุนหรือเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	100 (23+7+6 แห่ง)	100 (29+23+6 +23 แห่ง)	100 (93แห่ง)
5. จำนวนคณาจารย์และบุคลากรที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม/การถ่ายทอดองค์ความรู้ ไปพัฒนาในภาคอุตสาหกรรม สถานประกอบการ ชุมชน สังคม (ปีงบประมาณ)	จำนวน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	270	314 (ไม่รวม U2T)	378
6. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสนับสนุนผู้เรียน (คะแนนเต็ม 5)	ระดับ	กลุ่มลูกค้า	Ex/L	ไม่มี	-	-	4.12 (มาก)
7. ร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ (เป้าหมายร้อยละ 90)	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	Ex/L	ไม่มี	91.02	95.03	98.00
8. ร้อยละของการปฏิบัติตามมาตรฐานหลักสูตร (Quality Compliance)	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	97.96 (48/49)	100 (46/46)	96.15 (50/52)
9. ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนระบบสำคัญ (Recovery Time)	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	100	100	100

ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและด้านกระบวนการ					ผลการดำเนินการ		
ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
10. จำนวนทรัพย์สินทางปัญญา (IP)	จำนวนสิทธิบัตร	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Ex/L	ไม่มี	6	3	10
11. จำนวน Start-up บัณฑิต/ศิษย์เก่า	จำนวน	กลุ่มลูกค้า	Ex/L	ไม่มี	-	7	7
12. จำนวนนักศึกษาที่ไปแลกเปลี่ยน/ฝึกงานตปท.	จำนวน	กลุ่มลูกค้า	Ex/L	ไม่มี	3	3	6

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านลูกค้า					ผลการดำเนินการ		
ชื่อ ตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการเรียนการสอน	ร้อยละ	1	C/Im	ไม่มี	87.04	88.64	90.03
2. ข้อมูลข้อร้องเรียน/จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง	เรื่อง	1	C/Im	ไม่มี	10	25	22

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านบุคลากร					ผลการดำเนินการ		
ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร							
1. ร้อยละของอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก	ร้อยละ	บุคลากร	C/Im	ไม่มี	32.36	33.36	33.24
2. ร้อยละอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	ร้อยละ	บุคลากร	C/Im	ไม่มี	32.54	33.36	35.18
3. ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับขานาญการขึ้นไป	ร้อยละ	บุคลากร	Ex/L	ไม่มี	16.24	18.39	20.34
4. ร้อยละอาจารย์ประจำที่เป็นชาวต่างชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	ร้อยละ	บุคลากร	C/Im	ไม่มี	0.94	0.76	0.92
5. ร้อยละผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ	บุคลากร	Ex/L	ไม่มี	(543x100)/ 1099 = 49.41	(129x100)/ 1093 = 11.80	(139x100)/ 1080 = 12.87
6. ร้อยละอาจารย์ที่มีผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมในระดับนานาชาติ	ร้อยละ	บุคลากร	Ex/L	ไม่มี	(5x100)/ 1099 = 0.45	(22x100)/ 1093 = 2.01	(45x100)/ 1080 = 4.17
7. ร้อยละงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ	บุคลากร	Ex/L	ไม่มี	(79x100)/ 1099 = 7.19	(149x100)/ 1093 = 13.63	(155x100)/ 1080 = 14.35
8. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินการวิจัย	ร้อยละ	บุคลากร	Ex/L	ไม่มี	76.05	78.67	93.21
ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน							
9. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	ร้อยละ	บุคลากร	C/S	ไม่มี	16.71	26.18	16.13
10. ร้อยละของการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพ	ร้อยละ	บุคลากร	C/S	ไม่มี	-	84.54	42.12
ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร							

ผลลัพธ์ด้านบุคลากร					ผลการดำเนินการ		
ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
11. อัตราการลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover)	ร้อยละ	หน่วยงาน	Ex/L	ไม่มี	0.88	0.73	0.62
ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ							
12. ผลสำเร็จของโครงการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญ	จำนวน	โครงการ	C/S	ไม่มี	3	4	4
13. ร้อยละของการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับ ดีเด่น	ร้อยละ	บุคลากร	C/S	ไม่มี	58.83	61.13	55.16

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล (EdPEx 7.4)					ผลการดำเนินการ		
ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. คะแนนการประเมินธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (ITA)	ร้อยละ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	C/S	ไม่มี	79.40	91.07	88.72

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (EdPEx 7.5)					ผลการดำเนินการ		
ชื่อ ตัววัด	หน่วยวัด	การจำแนก	ประเภทตัววัด	คู่เทียบ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. ร้อยละของการใช้จ่ายตามงบประมาณ (Budget Utilization Rate)							
1.1 เงินแผ่นดิน	ร้อยละ	2	C/S	ไม่มี		98.82	85.49
1.2 เงินรายได้	ร้อยละ	2	C/S	ไม่มี		79.58	75.45
2. อัตราส่วนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารต่อรายได้รวม	ร้อยละ	2	C/S	ไม่มี	102.94	95.59	102.71
3. ร้อยละของรายได้ที่มาจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากค่าเล่าเรียนต่อรายได้ทั้งหมด	ร้อยละ	2	C/S	ไม่มี	86.14	83.36	79.64
4. อัตราการรับนักศึกษาเมื่อเทียบกับแผนรับนักศึกษา	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	70.76	81.73	84.19
5. จำนวนหลักสูตรที่เปิดใหม่ตามกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมายผู้เรียน	ร้อยละ	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	3	3	5
6. อันดับการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยรวม (Overall University Ranking) Time Higher Education Sustainability Impact Ratings	อันดับ	SDG	C/S	ไม่มี	1001+ จาก 1591	1001-1500 จาก 1963	1001-1500 จาก 2152
7. อันดับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย ด้านนวัตกรรม	อันดับ	SDG	C/S	ไม่มี	800-1000	-	400-600
8. ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนด	ร้อยละ	2	C/Im	ไม่มี	-	82.44	71
9. ร้อยละของการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์/สังคม	ร้อยละ	2	C/Im	ไม่มี	30	15	50
10. ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกแบบและเปิดตัวหลักสูตรใหม่	ระยะเวลา	กลุ่มลูกค้า	C/S	ไม่มี	12 เดือน	12 เดือน	12 เดือน
11. ร้อยละของรายได้ที่นอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดินต่อรายได้ทั้งหมด	ร้อยละ	2	C/S	ไม่มี	25.37	28.90	35.10

 <https://rmutl.ac.th/>

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา