



รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร
ประจำปี 2555



วันที่ 21 กันยายน 2555

อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของโครงการประชุม
อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับในองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในหัวข้อเรื่อง “การ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX)” วันที่ 21 กันยายน 2555 ซึ่ง
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดโครงการดังกล่าวขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศและเพื่อวิเคราะห์
การจัดทำโครงร่างองค์กรของหน่วยงานนำร่องตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
ตามหมวด 1 – 7 ซึ่งผลการดำเนินงานในครั้งนี้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวไว้ทุกประการ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

ตุลาคม 2555



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 สารระสำคัญของโครงการ	1
บทที่ 2 การดำเนินงานของโครงการ	4
บทที่ 3 ผลการดำเนินกิจกรรม	5
บทที่ 4 สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก	
- โครงการที่ได้รับอนุมัติและกำหนดการ	
- รายนามผู้เข้าร่วมโครงการ	
- เอกสารประกอบการอบรม	
- แบบประเมินความพึงพอใจ	
- ภาพประกอบโครงการ	



สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	12
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	13
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด	13
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม	14
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามระดับ การศึกษา	16
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามหน่วยงาน	17



บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเทียบได้ในระดับสากล จึงนำเครื่องมือคุณภาพ “The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” เข้ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษามีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด และให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เข้าร่วมโครงการเพื่อสร้างมิติใหม่ในการพัฒนาคุณภาพองค์กรแบบก้าวกระโดด จึงกำหนดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2555 ซึ่งการจัดโครงการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศและเพื่อวิเคราะห์การจัดทำโครงร่างองค์กรของหน่วยงานนำร่องโดยมีสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นหน่วยงานนำร่องในการจัดทำโครงร่างองค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามหมวด 1 – 7 การจัดในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมโครงการคือ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและสถาบันเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนทั้งหมด 249 คน จากเป้าหมายที่วางไว้ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานนั้นทำให้บุคลากรทุกระดับได้มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ พร้อมทั้งได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการดำเนินงานตามเกณฑ์ระหว่างผู้เข้าอบรมกับหน่วยงานนำร่องและวิทยากร

ภาพรวมทั้งหมดของการจัดโครงการนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมมีการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านวิทยากร และด้านสถานที่ ระยะเวลา ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 4.17 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 นอกจากนั้นผู้เข้าร่วมโครงการยังมีข้อเสนอแนะในการจัดประชุมในครั้งนี้ ได้แก่

1. ควรมีการอบรมสัมมนาสิ่งเหล่านี้ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ในการบริหารองค์กรต่าง ๆ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความแข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ระยะเวลาในการอบรมหากเป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจถือว่ามีความเหมาะสม แต่หากเป็นการอบรมเพื่อให้รับทราบข้อมูลทั้งหมดยังมีระยะเวลาไม่เพียงพอ และจากการ



สัมมนาครั้งก่อนยังไม่มีเชื่อมโยงกับการสัมมนาในครั้งนีและควรมีการอบรมเพิ่มเติม
โดยระบุรายละเอียดแต่ละหมวดให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

3. การอบรมควรมีการยกตัวอย่างองค์การที่ผ่านการประเมิน EdPEx พร้อมทั้งมีตัวอย่างการ
เขียนรายงานสรุปผลให้ดูเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง
4. ควรแจ้งให้ผู้เข้าอบรมสัมมนาได้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลการสัมมนา เช่น เอกสาร
ประกอบการบรรยายหรือวิดีโอที่บันทึกภาพไว้สามารถติดตามจากทางไหนได้บ้าง หรือ
สามารถดาวน์โหลดได้จากที่ไหน



บทที่ 1

สาระสำคัญของโครงการ

หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเทียบได้ในระดับสากล จึงนำเครื่องมือคุณภาพ “The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย เข้ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษามีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด และให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในโครงการเพื่อสร้างมิติใหม่ในการพัฒนาคุณภาพองค์การแบบก้าวกระโดด โดยมหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินการจัดประชุมอบรมให้ความรู้ EdPEX หัวข้อองค์กรเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 ที่ผ่านมา ซึ่งได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตามแผนงานที่ได้วางไว้ จึงกำหนดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากหน่วยงานภายในกับวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน
2. เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ การจัดทำโครงร่างขององค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ตามหมวด ๑ ๒ ๔ และ ๗
3. เพื่อเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) แก่บุคลากรทั้งองค์กร
4. เพื่อวางรากฐานและเตรียมการต่อยอดการประกันคุณภาพแบบก้าวกระโดดทั้งระบบ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน



5. เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่คุณภาพการศึกษาระดับสากล

กลุ่มเป้าหมาย

1. บุคลากรสายวิชาการ	100 คน
2. บุคลากรสายสนับสนุน	100 คน
รวมจำนวน	200 คน

วิธีการดำเนินงาน

การบรรยาย

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

วันที่ 21 กันยายน 2555

สถานที่ปฏิบัติงาน

ห้องเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

งบประมาณรวมทั้งสิ้น70,000..... บาท

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ผลผลิต

บุคลากรทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศกับหน่วยงานภายนอกสถาบันและมีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามแนวทางของ EdPEX

2. ผลลัพธ์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่เป้าหมายความเป็นเลิศ

3. ผลกระทบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพิ่มสูงขึ้นทัดเทียมสถาบันที่มีการเทียบเคียง (Benchmarking)



วิธีการติดตามและประเมินผล

1. การสังเกต
2. การสอบถาม
3. การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน
4. การรายงานผลการดำเนินงาน



บทที่ 2

การดำเนินงานของโครงการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการของโครงการ ดังนี้

กำหนดการอบรมสัมมนาการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)

รุ่นที่ 1 (ภาคเช้า)

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.30 น.	กล่าวต้อนรับวิทยากร
09.30 – 11.30 น.	บรรยายเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ตามหมวด 1-7 สำหรับผู้ปฏิบัติการ” โดย รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล ผู้ช่วยคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
11.30 – 12.00 น.	หน่วยงานนำร่อง (สถาบันวิจัยและพัฒนา) นำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศและรับการวิพากษ์จากวิทยากร
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	กรณีศึกษาการดำเนินการคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสรุป ชักถาม

รุ่นที่ 2 (ภาคบ่าย)

14.00 – 16.00 น.	บรรยายเรื่อง “บทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)” โดย รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล ผู้ช่วยคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ
16.00 – 16.30 น.	สรุป ชักถามและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน



บทที่ 3

ผลการดำเนินงานกิจกรรม

สรุปสาระความรู้จากวิทยากร :

วิทยากรโดย รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล ผู้ช่วยคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้บรรยายในหัวข้อ “ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ตามหมวด 1-7 สำหรับผู้ปฏิบัติการ” และหัวข้อ “บทบาทของ ผู้บริหารในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)” ซึ่งสรุปหัวข้อสำคัญ ได้ดังนี้

1. บทบาทสำคัญของผู้บริหารในการดำเนินการ EdPEX

- ผู้บริหารพึงพอใจและมีความสุขกับการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และการดำเนินงาน EdPEX
- ศึกษาเกณฑ์ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ รวมถึงศึกษาเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้นำมาใช้ในการดำเนินงาน
- ตั้งใจที่ทำและพร้อมที่จะพัฒนา
- เจ้าหน้าที่ระดับล่างไม่สามารถจัดทำ TQA หรือ EdPEX แทนผู้บริหารได้
- ผู้ที่จะต้องรับผิดชอบในการเขียนโครงร่างองค์กรคือผู้บริหารระดับสูงที่รู้ระบบงานทั้งหมดขององค์กร

2. เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

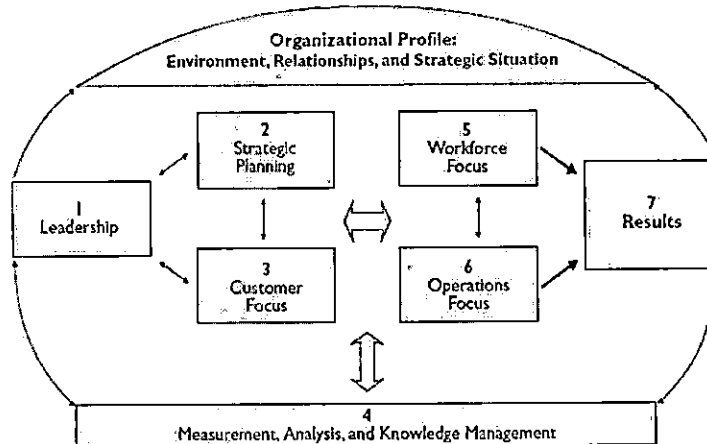
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) ใช้เกณฑ์แบบเดียวกับการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใช้กับระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ เกณฑ์จะตั้งคำถามให้สถาบันพิจารณาว่า ได้ทำสิ่งเหล่านี้แล้วหรือไม่

- มีการดำเนินงานที่เป็นระบบหรือไม่
- นำระบบไปใช้อย่างจริงจัง สม่าเสมอ และทั่วถึงหรือไม่
- ติดตาม ประเมินผล เพื่อพัฒนาระบบให้ดีขึ้นหรือไม่
- ผลการปรับปรุง ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายและทิศทาง ที่มุ่งหวังหรือไม่
- ผลลัพธ์ของการปรับปรุง สร้างความยั่งยืนได้หรือไม่



กรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
มุมมองในเชิงระบบ

**Baldrige Education Criteria for
Performance Excellence Framework
A Systems Perspective**



ส่วนประกอบพื้นฐาน ได้แก่

- โครงสร้างองค์กร (Organizational profile) เพื่อให้เข้าใจบริบทของตนเอง และใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการประเมิน ประกอบด้วย ลักษณะขององค์กร (สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ระดับองค์กร) และสภาวะการณ์/ความท้าทายขององค์กร

- System operation ทั้ง 6 ส่วน คือระบบผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์

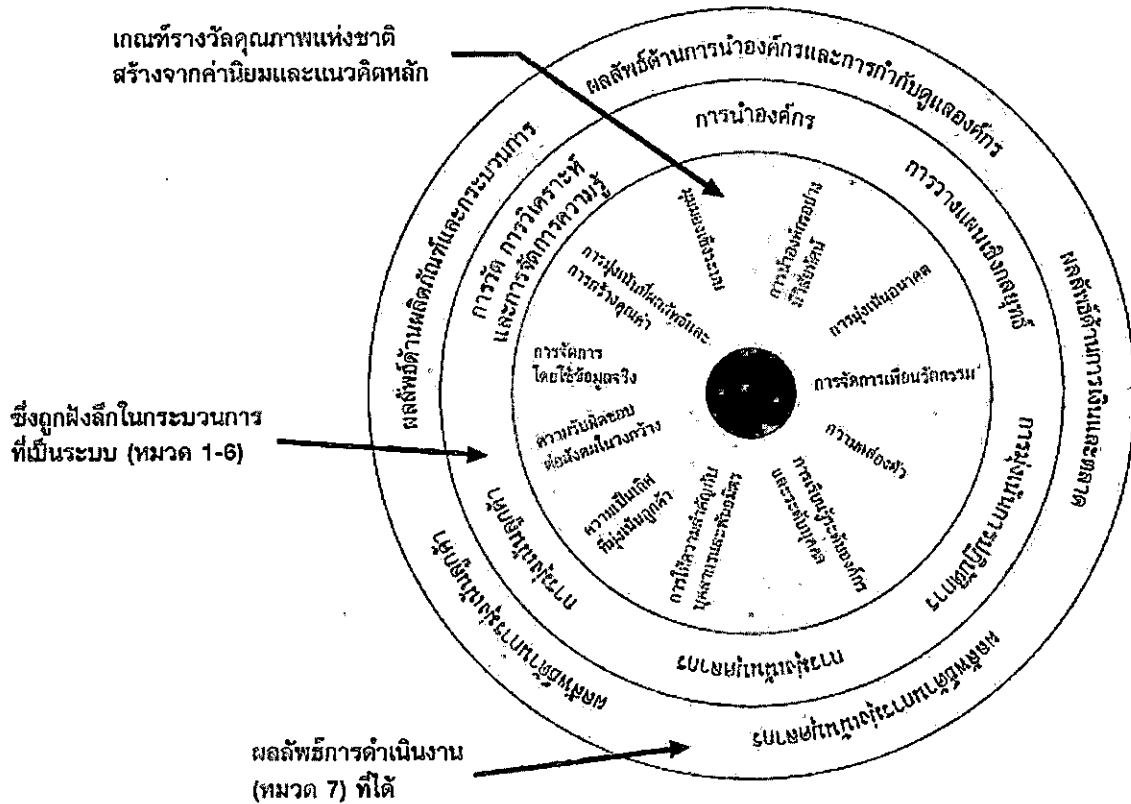
- System foundation ระบบการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ประเมินกระบวนการ (มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการเรียนรู้ มีการบูรณาการ)

- ประเมินผลลัพธ์ (แนวโน้ม การเปรียบเทียบ การบูรณาการ)

ความสัมพันธ์ของค่านิยมและแนวคิดหลัก



ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556

หมวด 1 การนำองค์กร

- เน้นการพัฒนาตนเองของผู้นำองค์กร เกี่ยวกับทักษะความเป็นผู้นำ
- เน้นบทบาทของผู้นำองค์กร ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศขององค์กร

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยผ่าน personalized action ของผู้นำ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

- เน้นการนำเรื่องความสามารถพิเศษขององค์กร ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งต้องเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร
- เน้นการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยให้ครอบคลุมไปถึงผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อตอบรับแนวคิดเรื่อง outsourcing ในปัจจุบัน



หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

- ความสำคัญครอบคลุมความผูกพันของลูกค้า และเสียงของลูกค้า
- เน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อการสร้างประสบการณ์ที่ดี (customer experience) และสร้างความผูกพัน (customer engagement)
- เน้นการสร้างกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้า (voice of customer) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เอาไปใช้งานได้ เพื่อการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
- เน้นการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลลูกค้ามากขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- การปรับปรุงผลการดำเนินการ การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ความผูกพันของบุคลากร และสภาพแวดล้อมของบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

- การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้มีความสำคัญในการมองเชิงกลยุทธ์ (strategic) มากกว่างานประจำ (routine work)
- เน้นการจัดการกระบวนการทำงาน โดยให้มองตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่การควบคุมต้นทุนโดยรวมของกระบวนการทำงาน การป้องกันความผิดพลาดในการบริการ การทำงานซ้ำ จนกระทั่งการตรวจประเมินกระบวนการ
- เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการนำผลจากการทบทวนผลการดำเนินการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

- มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในหมวด 1-6 เพื่อให้มีผลลัพธ์ที่สำคัญและเหมาะสม
- ระบบการให้คะแนนในระดับ 5 และระดับ 6 (ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป) ได้เพิ่มการให้ความสำคัญเรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต (performance projection)



ค่านิยมหลัก 11 ประการ

1. Visionary leadership
2. Focus on future
3. Manage for innovation
4. Agility
5. Organization and personnel learning
6. Valuing workforce members and partners
7. Learning centered education
8. Social responsibility
9. Management by fact
10. Focus on results and creating value
11. System perspective

3. คะแนนในแต่ละหมวด (รวม 1,000 คะแนน)

- หมวด 1 การนำองค์กร 120 คะแนน
- หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 85 คะแนน
- หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 85 คะแนน
- หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 90 คะแนน
- หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 85 คะแนน
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ 85 คะแนน
- หมวด 7 ผลลัพธ์ 450 คะแนน

4. Process Assessment

กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 – 6 ปัจจัย 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่

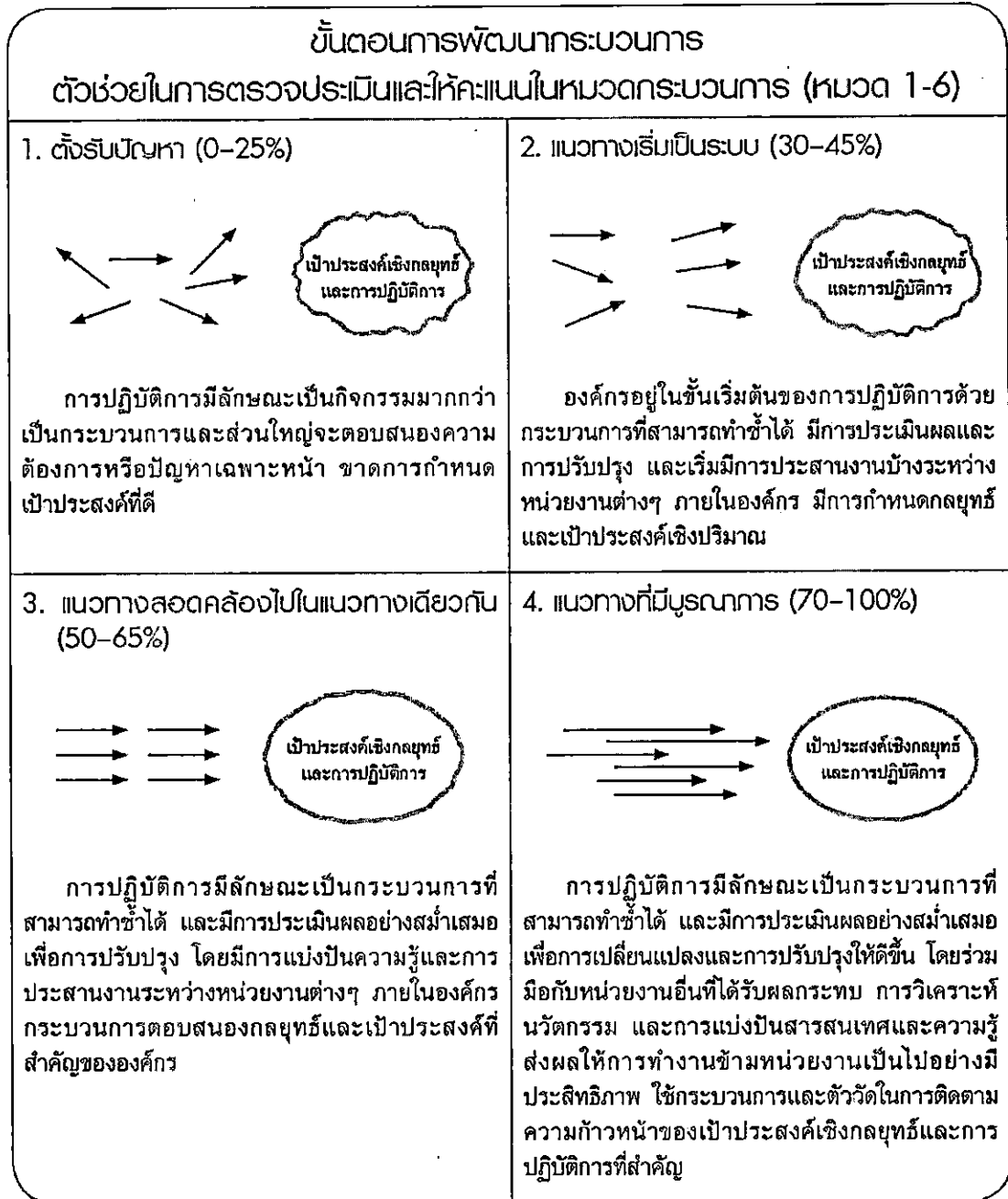
A (Approach) แนวทาง

D (Deployment) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

L (Learning) การเรียนรู้

I (Integration) การบูรณาการ

5. ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการไปสู่ความสมบูรณ์อย่างเต็มที่



ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556



บทที่ 4

สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยตามแนวทางของ EdPEX พร้อมทั้งได้รับความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่เป้าหมายความเป็นเลิศที่มหาวิทยาลัยได้วางไว้

ผลการประเมินโครงการ

การอบรมสัมมนา “การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555” วันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2555 มีผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งหมด 249 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.97 ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด สรุปผลได้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นได้แบ่งออกดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.41	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจแบ่งออกแต่ละด้านทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านวิทยาการ

ด้านที่ 2 ด้านสถานที่ ระยะเวลา

ด้านที่ 3 ด้านความรู้ความเข้าใจ



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	37	34.58
หญิง	70	65.42
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 65.42 และ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	27	25.23
25 - 35 ปี	35	32.71
36 - 45 ปี	29	27.10
46 - 55 ปี	14	13.08
มากกว่า 56 ปี	2	1.87
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.71 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.23 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ปริญญาตรี	55	51.40
ปริญญาโท	39	36.45
ปริญญาเอก	12	11.21
ไม่ตอบ	1	0.93
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมามีคุณวุฒิระดับปริญญาโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 และมีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	ความถี่	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	21	19.63
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	16	14.95
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	8	7.48
คณะวิทยาการจัดการ	20	18.69
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	7.48
วิทยาลัยนานาชาติ	5	4.67
หน่วยงานสนับสนุน	18	16.82
ม.นอร์ท-เชียงใหม่	1	0.93
ไม่ตอบ	10	9.35
รวม	107	100.00



จากตารางที่ 4 พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.95 รองลงมา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 และ หน่วยงานสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านวิทยากร	4.03	0.57	มาก
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.08	0.67	มาก
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.07	0.62	มาก
3. ความเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.05	0.68	มาก
4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.12	0.70	มาก
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	3.99	0.75	มาก
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	3.85	0.75	มาก
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.17	0.60	มาก
7. สถานที่มีความเหมาะสม	4.25	0.73	มาก
8. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.38	0.61	มาก
9. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	3.87	0.85	มาก
ด้านความรู้ / ความเข้าใจ	3.40	0.62	ปานกลาง
10. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	2.58	0.98	ปานกลาง
11. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	3.65	0.69	มาก
12. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	3.61	0.72	มาก
13. บรรยากาศโดยรวมของการอบรม	3.78	0.72	มาก
รวมทั้งหมด	3.87	0.47	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.87 และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้านคือ ด้านวิทยากรและด้านสถานที่ระยะเวลาในการอบรม ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 4.17 ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40



เมื่อพิจารณารายข้อในเรื่องความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรมและความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรมแล้ว พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่น่าจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 เมื่อเข้ารับการอบรมแล้วมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้เพิ่มขึ้นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 พอสรุปได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นเมื่อได้รับการอบรมแล้ว

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามอายุ

อายุ		ด้านวิทยากร	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	ด้านความรู้ / ความเข้าใจ	ภาพรวม	แปลผล
ต่ำกว่า 25 (N=27)	Mean	3.81	4.17	3.56	3.85	มาก
	S.D	0.50	0.55	0.56	0.44	
25-35 ปี (N=35)	Mean	3.94	3.97	3.09	3.67	มาก
	S.D	0.52	0.58	0.59	0.45	
36-45 ปี (N=29)	Mean	4.22	4.44	3.47	4.04	มาก
	S.D	0.59	0.53	0.58	0.39	
46-55 ปี (N=14)	Mean	4.23	4.12	3.70	4.01	มาก
	S.D	0.60	0.64	0.62	0.48	
มากกว่า 55 ปี (N=2)	Mean	4.42	4.00	3.75	4.06	มาก
	S.D	0.59	1.41	1.06	1.02	
รวม (N=107)	Mean	4.03	4.17	3.40	3.87	มาก
	S.D	0.57	0.60	0.62	0.47	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามอายุของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนา ปรากฏผลดังนี้

อายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.56 – 4.17



อายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.09 – 3.97

อายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.47 – 4.44

อายุ 46 – 55 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.70 – 4.23

อายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.75 – 4.42

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณวุฒิ		ด้านวิทยากร	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	ด้านความรู้ / ความเข้าใจ	ภาพรวม	แปลผล
ป.ตรี (N=55)	Mean	3.81	4.08	3.28	3.72	มาก
	S.D	0.50	0.57	0.64	0.44	
ป.โท (N=39)	Mean	4.18	4.19	3.53	3.97	มาก
	S.D	0.53	0.64	0.61	0.48	
ป.เอก (N=12)	Mean	4.47	4.47	3.52	4.16	มาก
	S.D	0.52	0.50	0.55	0.26	
ไม่ระบุ (N=1)	Mean	5.00	4.67	3.75	4.47	มาก
	S.D	1.00	1.00	1.00	1.00	
รวม (N=107)	Mean	4.03	4.17	3.40	3.87	มาก
	S.D	0.57	0.60	0.62	0.47	



จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนา ปรากฏผลดังนี้

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.28 – 4.08

ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 4.19

ระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52 – 4.47

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน		ด้านวิทยากร	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	ด้านความรู้ / ความเข้าใจ	ภาพรวม	แปลผล
ครุศาสตร์ (N=21)	Mean	4.08	4.41	3.54	4.01	มาก
	S.D	0.54	0.9	0.71	0.46	
มนุษยศาสตร์ (N=16)	Mean	3.88	3.94	3.17	3.66	มาก
	S.D	0.67	0.66	0.53	0.55	
วิทยาศาสตร์ (N=8)	Mean	4.15	4.12	3.66	3.98	มาก
	S.D	0.52	0.50	0.40	0.32	
วิทยาการจัดการ (N=20)	Mean	3.96	3.95	3.38	3.76	มาก
	S.D	0.55	0.55	0.65	0.43	
เทคโนโลยีเกษตร (N=8)	Mean	3.92	4.04	3.06	3.67	มาก
	S.D	0.73	0.84	0.87	0.66	
วิทยาลัยนานาชาติ (N=5)	Mean	4.23	4.27	3.35	3.95	มาก
	S.D	0.49	0.72	0.29	0.47	



หน่วยงาน		ด้านวิทยากร	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	ด้านความรู้ / ความเข้าใจ	ภาพรวม	แปลผล
หน่วยสนับสนุน (N=18)	Mean	3.89	4.22	3.42	3.84	มาก
	S.D	0.31	0.58	0.64	0.33	
อื่น ๆ (N=1)	Mean	4.83	5.00	4.00	4.61	มากที่สุด
	S.D	0.00	0.00	0.00	0.00	
ไม่ระบุ (N=10)	Mean	4.37	4.37	3.58	4.10	มาก
	S.D	0.69	0.43	0.46	0.39	
รวม (N=107)	Mean	4.03	4.17	3.40	3.87	มาก
	S.D	0.57	0.60	0.62	0.47	

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนา ปรากฏผลดังนี้

หน่วยงานคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.54 – 4.41

หน่วยงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.17 – 3.94

หน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66 – 4.15

หน่วยงานคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.38 – 3.96

หน่วยงานคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.06 – 4.04



หน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.35 – 4.23

หน่วยงานสนับสนุน มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.42 – 4.22

หน่วยงานอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วม) มีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00

ข้อเสนอแนะ

1. วิทยากรให้ความรู้ในภาพกว้างในการนำไปใช้ได้ดีเป็นการเปิดความคิดที่กว้าง
2. ควรมีการอบรมสัมมนาสิ่งเหล่านี้ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ในการบริหารองค์กรต่าง ๆ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความแข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผู้เข้ารับการอบรมไม่ตั้งใจฟังวิทยากรในการบรรยาย ควรมีการรับสมัครเฉพาะผู้ที่มีความสนใจในหัวข้อที่จะอบรม
4. ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมและควรมีการปฏิบัติด้วย
5. ควรจัดอบรมในช่วงปิดเทอม เนื่องจากในช่วงเปิดเทอมจะมีภาระงานสอน
6. ควรแจ้งให้ผู้เข้าร่วมในการประชุมสัมมนาได้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลการสัมมนาเช่น เอกสารประกอบการบรรยาย หรือ วีดีโอที่บันทึก สามารถติดตามขอได้จากทางไหนบ้าง หรือดาวน์โหลดได้จากที่ไหน
7. วิทยากรมีความสามารถในการอธิบายโดยเฉพาะการยกตัวอย่างเปรียบเทียบทำได้ดีมาก
8. วิทยากรใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษมากเกินไปและศัพท์บางคำยากเกินไปจะเข้าใจ
9. ระยะเวลาในการอบรมหากเป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจถือว่าเหมาะสม แต่หากเป็นการอบรมเพื่อให้รับทราบข้อมูลทั้งหมดยังมีระยะเวลาไม่เพียงพอ และจากการสัมมนาครั้งก่อนยังไม่มีความเชื่อมโยงกับการสัมมนาครั้งนี้และควรมีการอบรมเพิ่มเติมโดยระบุรายละเอียดแต่ละหมวดให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
10. การอบรมอยากให้มีตัวอย่างองค์กรที่ผ่านการประเมิน EdPEX พร้อมทั้งตัวอย่างการเขียนรายงานสรุปผลให้ดูเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง
11. วิทยากรบรรยายค่อนข้างเป็นวิชาการมากเกินไป ทำให้ไม่ค่อยเข้าใจในเนื้อหา
12. วิทยากรมีความรู้ความสามารถเหมาะที่จะบรรยายให้กับผู้บริหาร

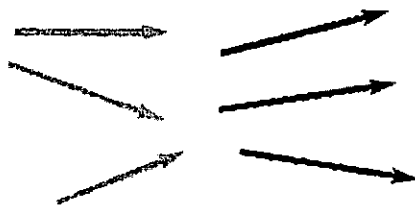


13. ผู้เข้าอบรมมีหลายกลุ่ม เช่น อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ซึ่งมีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษไม่เท่ากัน ถ้ามีการแบ่งกลุ่มในการฝึกอบรมน่าจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้มากยิ่งขึ้น
14. วิทยากรบรรยายไม่ค่อยมีแรงจูงใจ ไม่ตื่นเต้น ไม่มีการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการฟัง

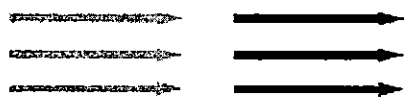
ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบการอบรม

Educational Criteria for Performance Excellence

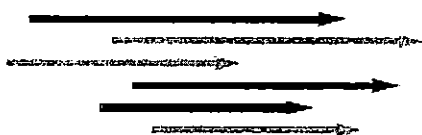
รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน

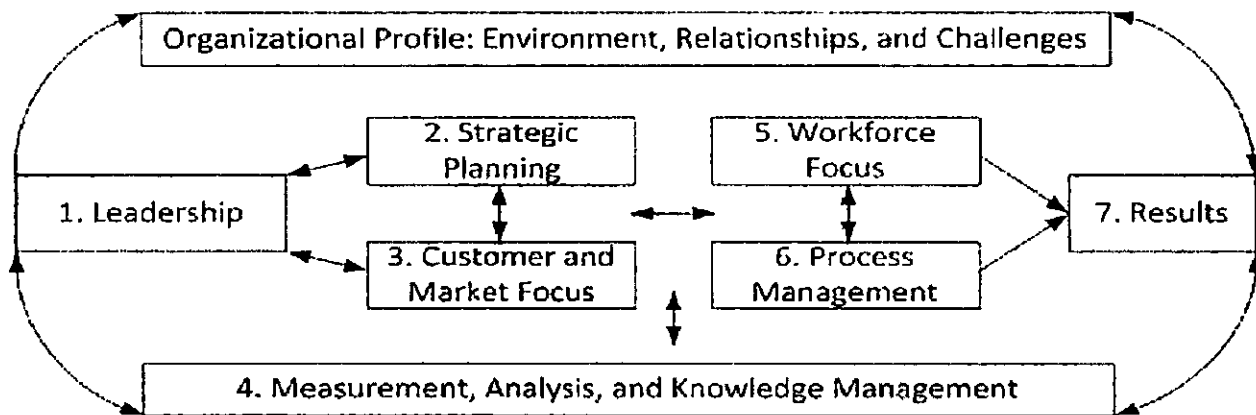


เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน



เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน

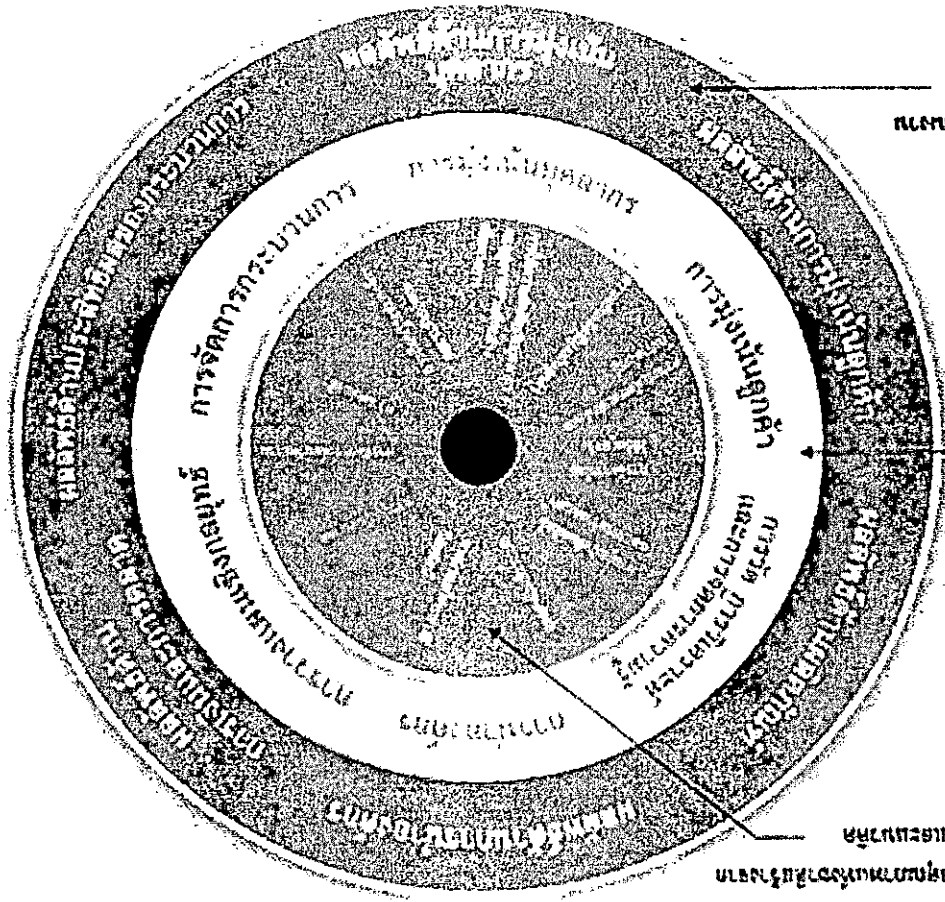
Strategic-driven Criteria



Criteria

แนวปฏิบัติที่ดี ที่เชื่อว่า ถ้าทำตามแนวตั้ง
กล่าว องค์กร จะเป็นองค์กรที่มีผล
ประกอบการดีและยั่งยืน

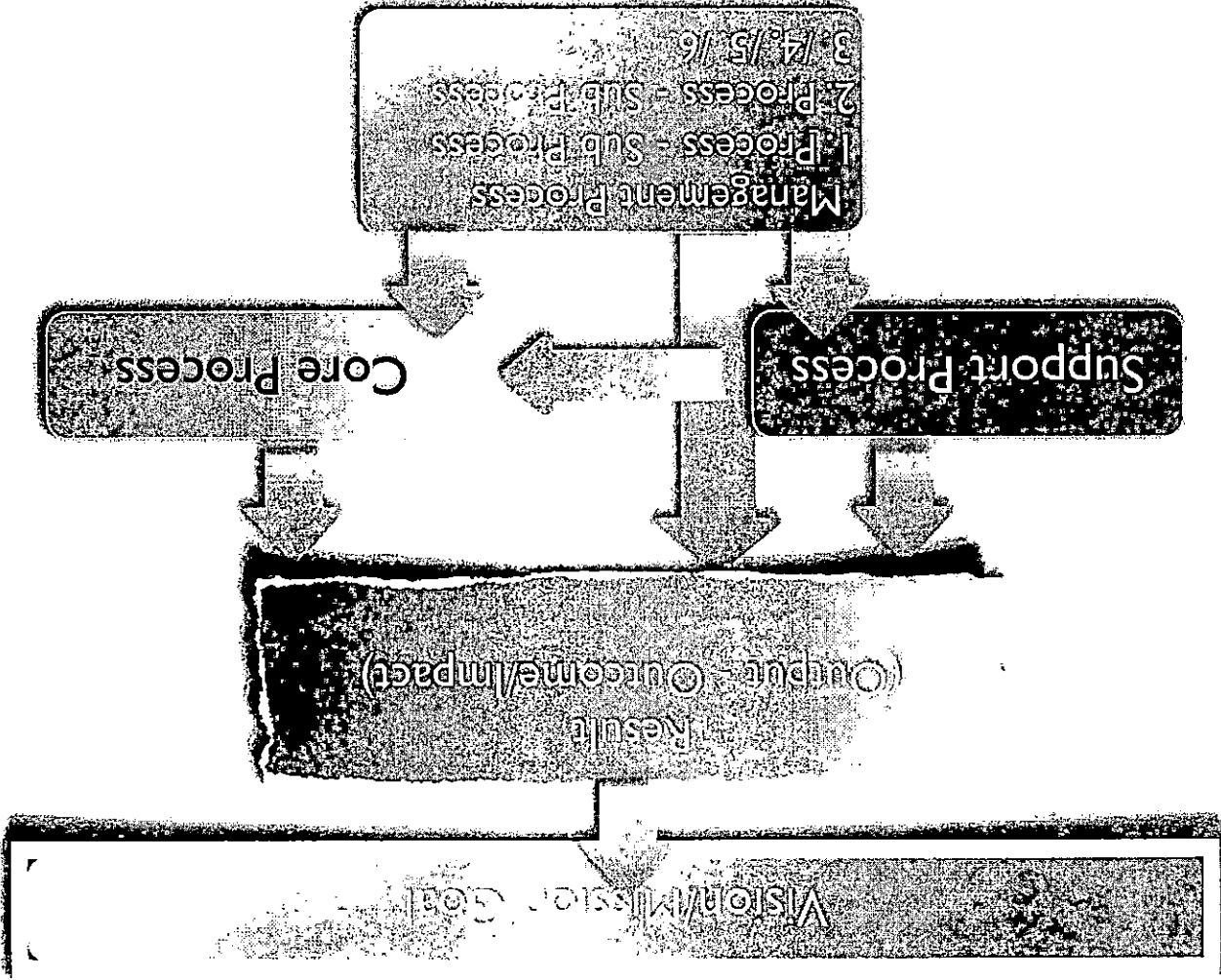
Tools



ชั้นที่ 7 (วงนอก)
ส่วนราชการ

ชั้นที่ 1-6 (วงกลาง)
ส่วนราชการ

ชั้นที่ 1-6 (วงใน)
ส่วนราชการ





Visionary leadership

Focus on future

Manage for innovation

Agility

Organization and personnel learning

Valuing workforce members and partners

Learning-centered education

Social responsibility

Management by fact

Focus on results and creating value

System perspective

1 Leadership (110 pts.)

The *Leadership* category examines HOW your organization's SENIOR LEADERS' personal actions guide and sustain your organization. Also examined are your organization's GOVERNANCE system and HOW your organization fulfills its legal, ethical, and societal responsibilities and supports its KEY communities.

Basic Requirement

1.1 Senior Leadership: How do your senior leaders lead? (60 pts.)

Process

Overall Requirement

Describe HOW SENIOR LEADERS' actions guide and sustain your organization. Describe HOW SENIOR LEADERS communicate with your WORKFORCE and encourage HIGH PERFORMANCE.

Within your response, include answers to the following questions:

Multiple Requirement

a. VISION, VALUES, and MISSION.

(1) **VISION and VALUES** How do SENIOR LEADERS set your organization's VISION and VALUES? How do SENIOR LEADERS DEPLOY your organization's VISION and VALUES through your LEADERSHIP SYSTEM, to the WORKFORCE, to KEY suppliers and PARTNERS, and to CUSTOMERS and other STAKEHOLDERS, as appropriate? How do SENIOR LEADERS' actions reflect a commitment to the organization's VALUES?

(2) **Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR** How do SENIOR LEADERS' actions demonstrate their commitment to legal and ETHICAL BEHAVIOR? How do they promote an organizational environment that requires it?

- N1. Organizational vision (1.1a[1]) should set the context for strategic objectives and action plans, which are described in items 2.1 and 2.2.
- N2. A sustainable organization (1.1a[3]) is capable of addressing current business needs and possesses the agility and strategic management to prepare successfully for its future business, market, and operating environment. Both external and internal factors are considered. In this context, the concept of innovation includes both technological and organizational innovation to help the organization succeed in the future. A sustainable organization also ensures a safe and secure environment for the workforce and other key stakeholders. An organization's contributions to environmental, social, and economic systems beyond those of its workforce and immediate stakeholders are considered in its societal responsibilities (item 1.2).
- N3. A focus on action (1.1b[2]) considers the strategy, the workforce, the work systems, and the assets of your organization. It includes taking intelligent risks and implementing innovations and ongoing improvements in productivity that may be achieved through eliminating waste or reducing cycle time; it might use techniques such as Six Sigma and Lean. It also includes the actions to accomplish your organization's strategic objectives (see 2.2a[1]).
- N4. Your organizational performance results should be reported in items 7.1–7.6.
- N5. *For nonprofit organizations that rely on volunteers to accomplish their work, responses to 1.1b(1) also should discuss your efforts to communicate with and engage the volunteer workforce.*

Note:

อภิธานศัพท์

เป็นคำจำกัดความและคำอธิบายอย่างย่อของคำต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในเกณฑ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ผู้อ่านอาจสังเกตเห็นถึงคำศัพท์ที่สำคัญซึ่งปรากฏในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์นี้ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากคำศัพท์เหล่านี้จะมีการขีดเส้นใต้ เพื่อเป็นการระบุว่าคำศัพท์ดังกล่าวมีสารสนเทศเพิ่มเติมซึ่งสามารถดูเพิ่มเติมได้ในอภิธานศัพท์

รูปแบบที่นำเสนอในอภิธานศัพท์มีดังนี้

ประโยคแรกเป็นนิยามที่กระชับ ประโยคถัดมาในย่อหน้าแรกขยายความและวิเคราะห์คำศัพท์นั้น ย่อหน้าถัดๆ มาเป็นตัวอย่างข้อมูลพรรณนาหรือความเชื่อมโยงที่สำคัญต่อเกณฑ์หมวดอื่น

Action Plans: แผนปฏิบัติการ

“แผนปฏิบัติการ” หมายถึง แผนการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงซึ่งตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนปฏิบัติการต้องระบุรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และกรอบเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หลังจากที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีความเข้าใจและนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ในเกณฑ์นี้ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมถึงการสร้างตัววัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

แบบสอบถามลักษณะบุคลิกภาพ หน้า 1-6

คะแนน	การบรรยาย (หน้า 1-6)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ ใช้วิธีคิดตามความรู้สึกและไม่มีระบบ (A) ขาดไม่พบการวางแผนงานที่เป็นระบบอยู่เลย (B) ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสนใจในการวางแผน มีกำหนดการบ้างแต่ไม่ชัดเจน (C) ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความละเอียดถี่ถ้วนในการวางแผนงานในระดับองค์กร และสิ้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างจริงจัง (D)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีความวางแผนอย่างเป็นระบบแต่ยังขาดความชัดเจน (A) การวางแผนงานไม่ชัดเจนอยู่บ้างแต่มีอยู่ในระดับที่พอควร (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (C) แสดงให้เห็นว่ามีความละเอียดถี่ถ้วนในการวางแผนงานในระดับองค์กร (D) มีแนวทางการแสดงออกถึงแผนงานที่ชัดเจนในระดับที่พอควร (D)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีความวางแผนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบอยู่บ้างแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) แสดงให้เห็นว่ามีความละเอียดถี่ถ้วนในการวางแผนงานในระดับองค์กร (D) มีแนวทางการแสดงออกถึงแผนงานที่ชัดเจนในระดับที่พอควร (D)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีความวางแผนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบอยู่บ้างแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีความวางแผนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบอยู่บ้างแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีความวางแผนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบอยู่บ้างแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)

แบบสอบถามบุคลิกภาพ หน้า 7

คะแนน	การบรรยาย (หน้า 7)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ ใช้วิธีคิดตามความรู้สึกและไม่มีระบบ (A) ขาดไม่พบการวางแผนงานที่เป็นระบบอยู่เลย (B) ไม่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ (C) ไม่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ (C)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบแต่ยังไม่ชัดเจนในบางเรื่อง (B)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A) มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูง (A)

Organization Profile

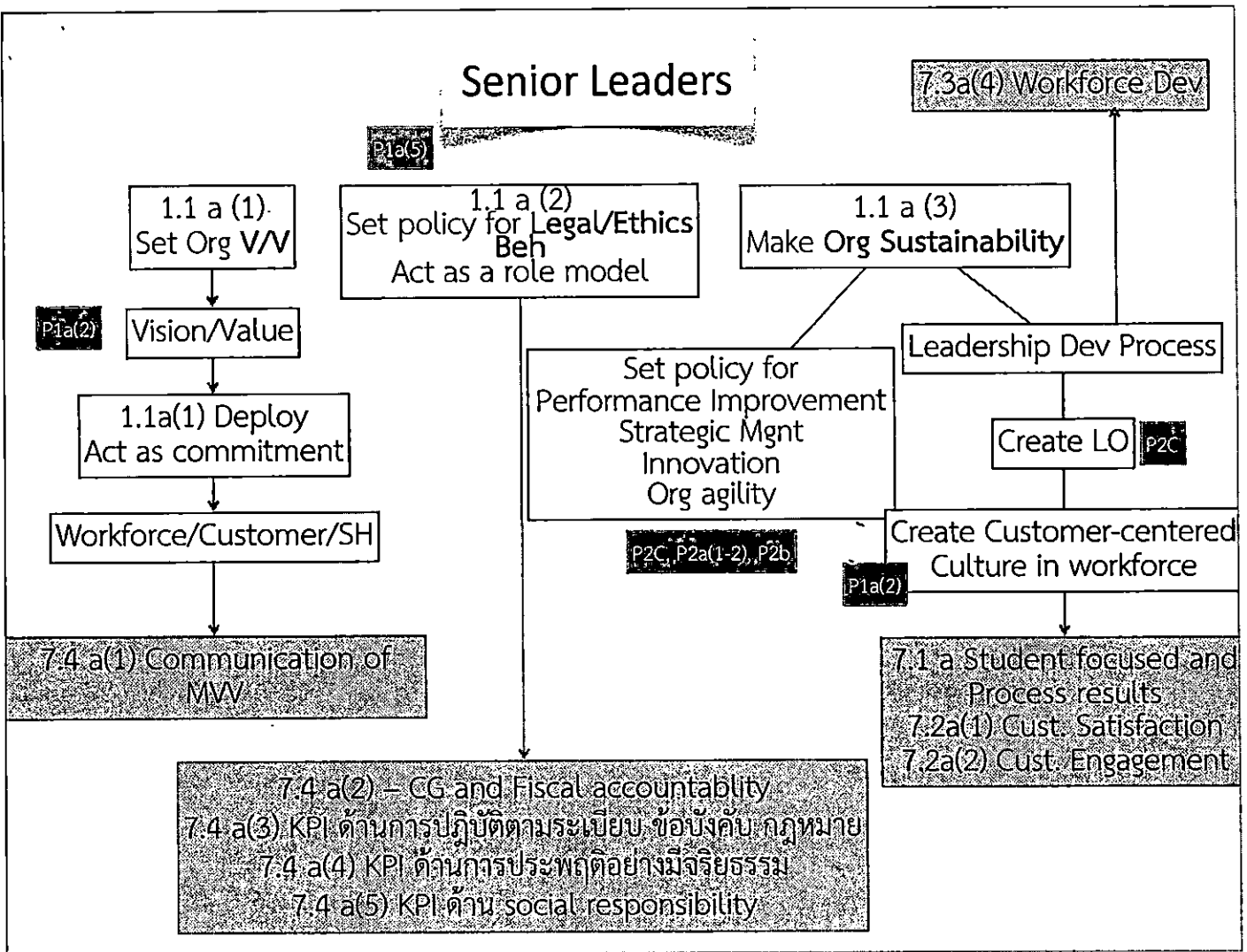
Org. Environment
 Product Offerings
 V/M
 WF profile
 Assets
 Reg. requirement

Org. Relationships
 Org. structure
 Customer & SH
 Suppliers & Partners

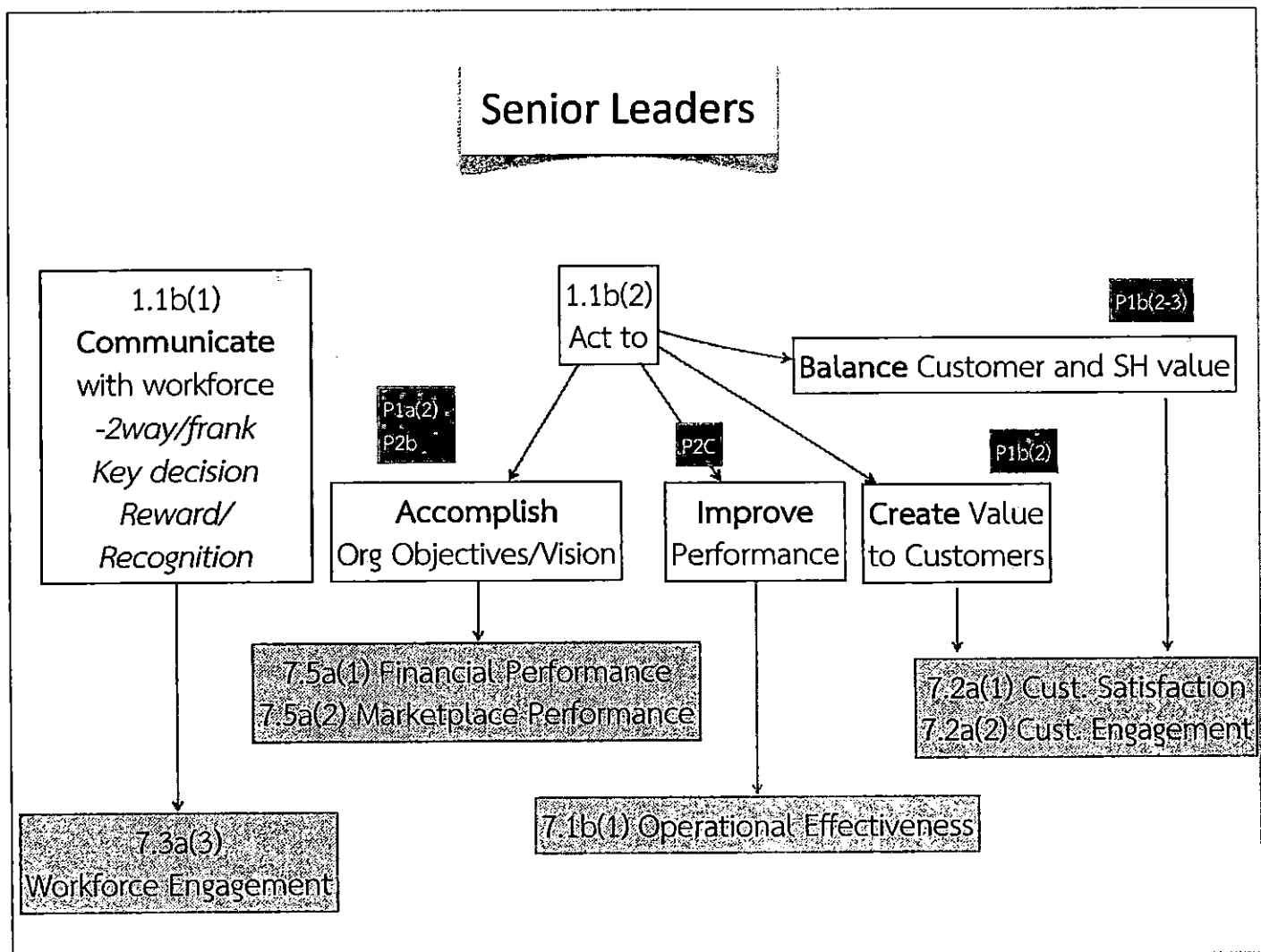
Competitive Environment
 Competitive position
 Competitiveness change
 Comparative data
 Strategic context
 Strategic challenge
 Strategic advantage

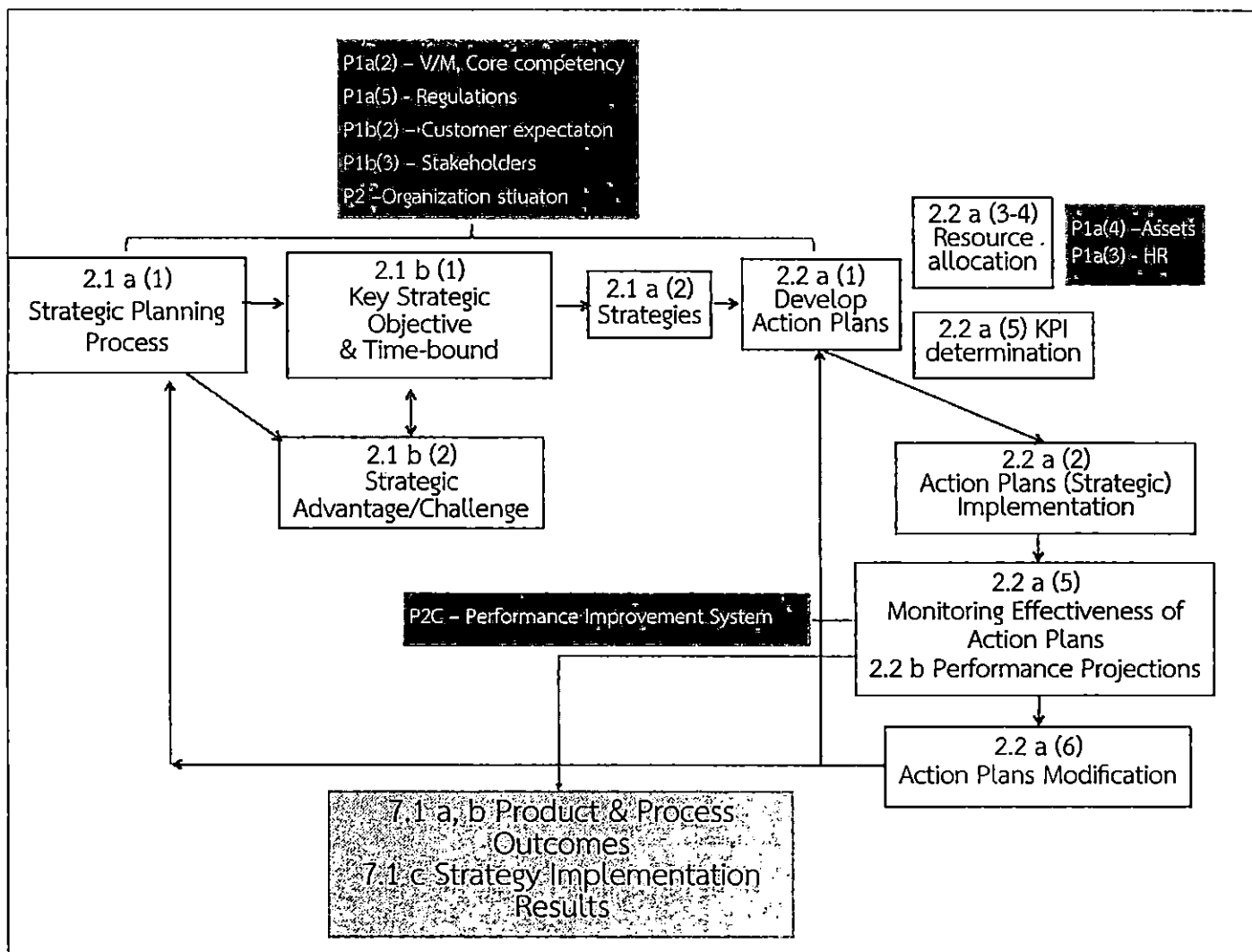
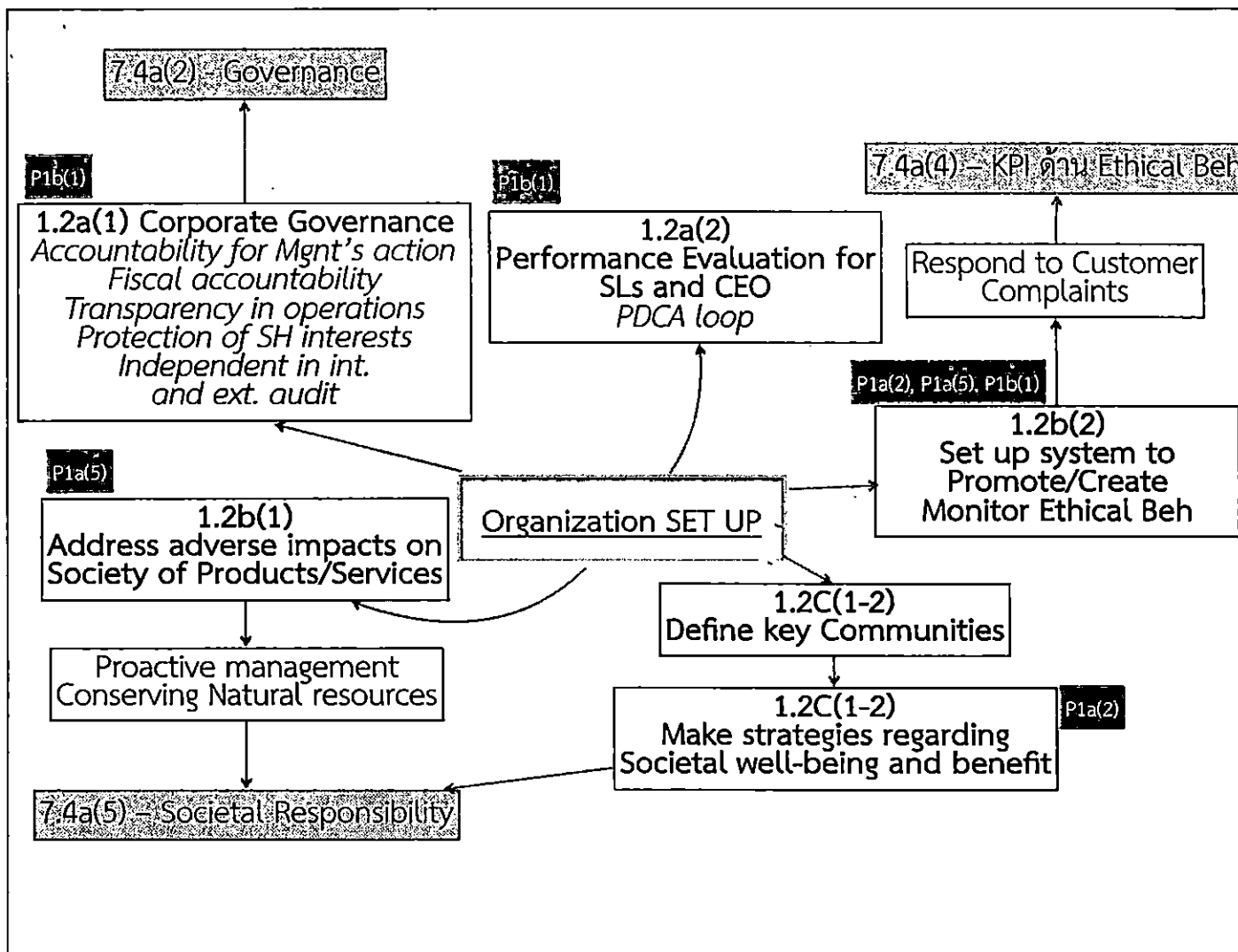
Performance
 Improvement system

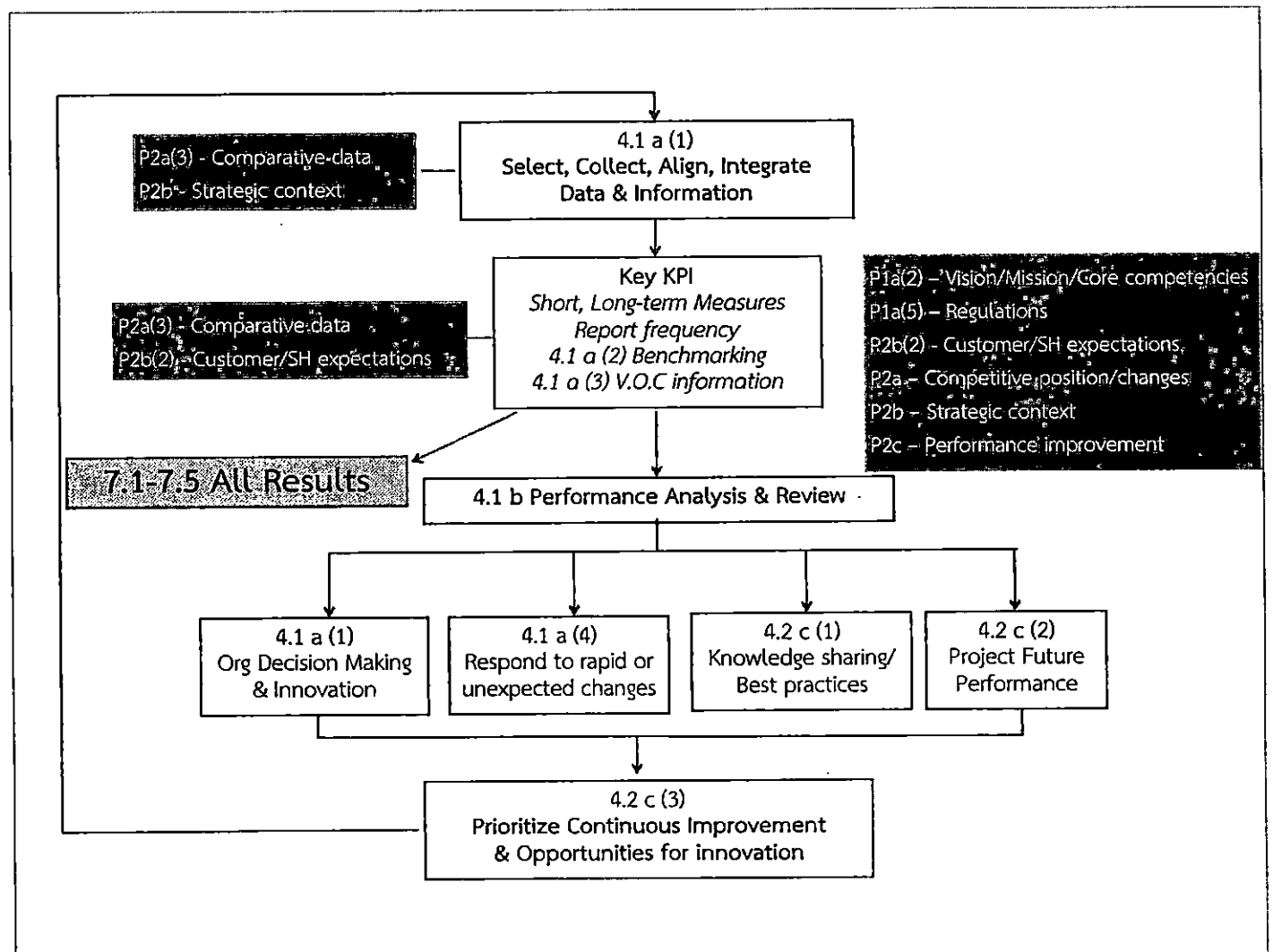
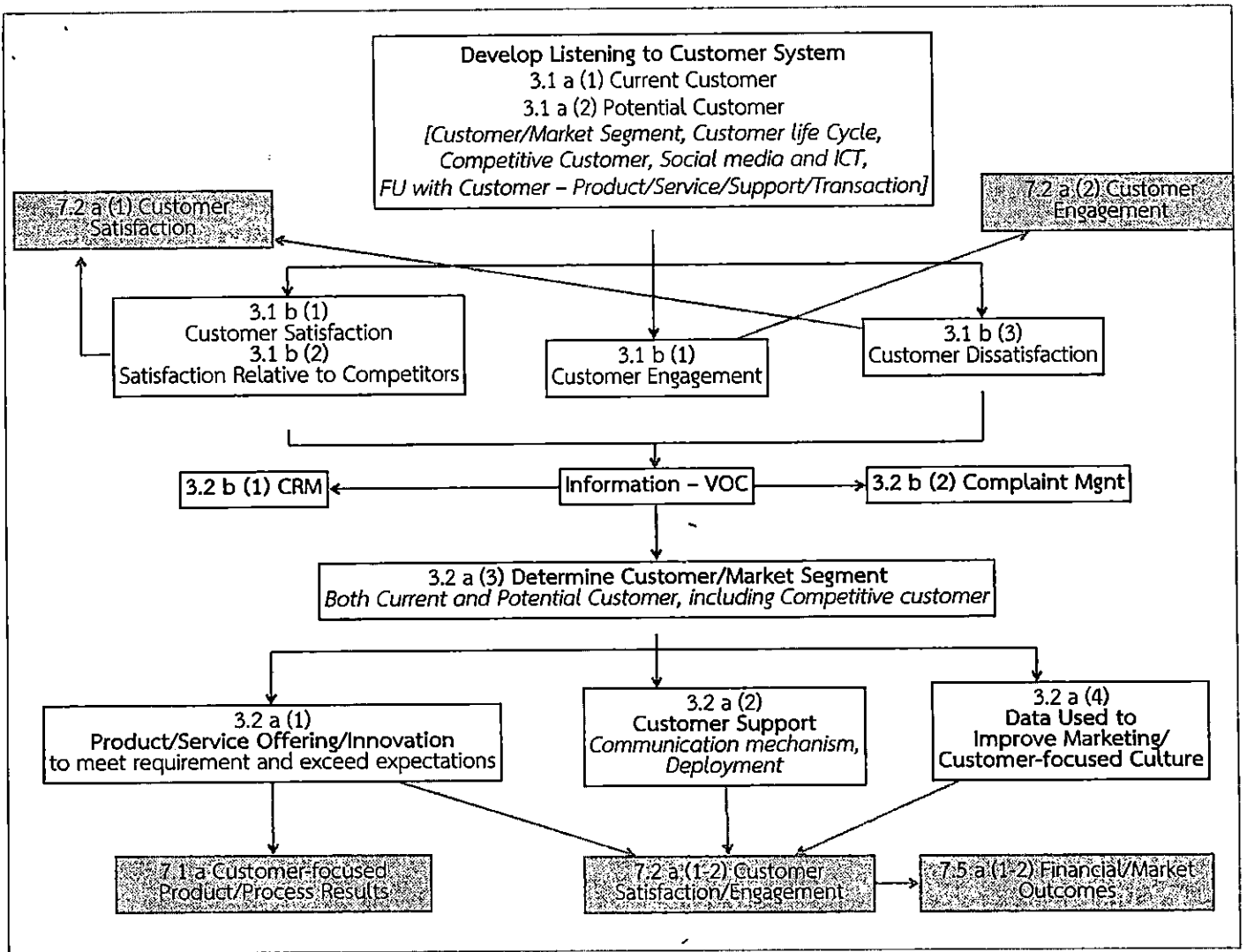
Senior Leaders



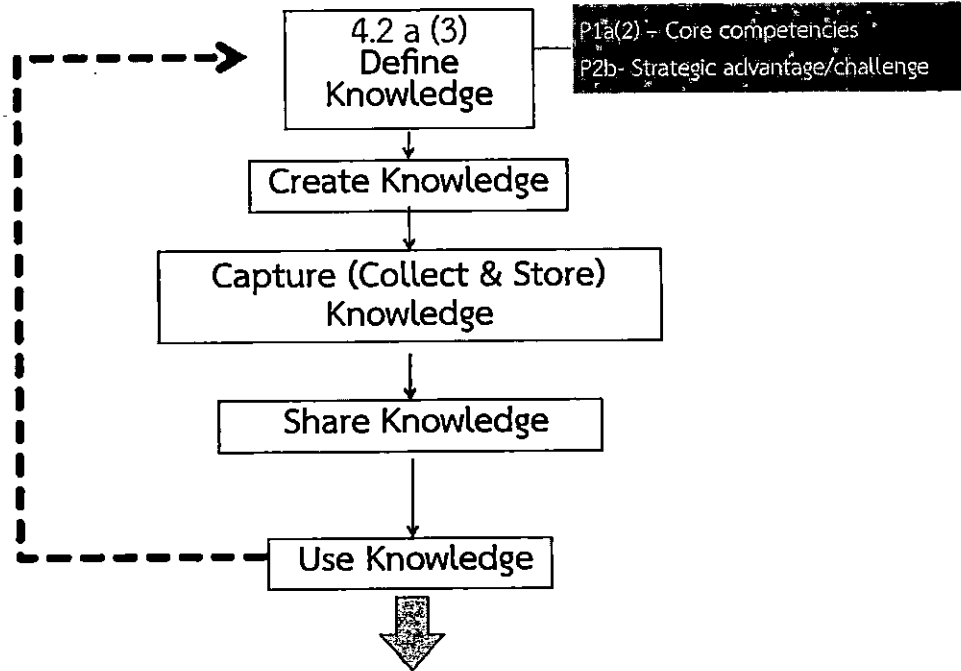
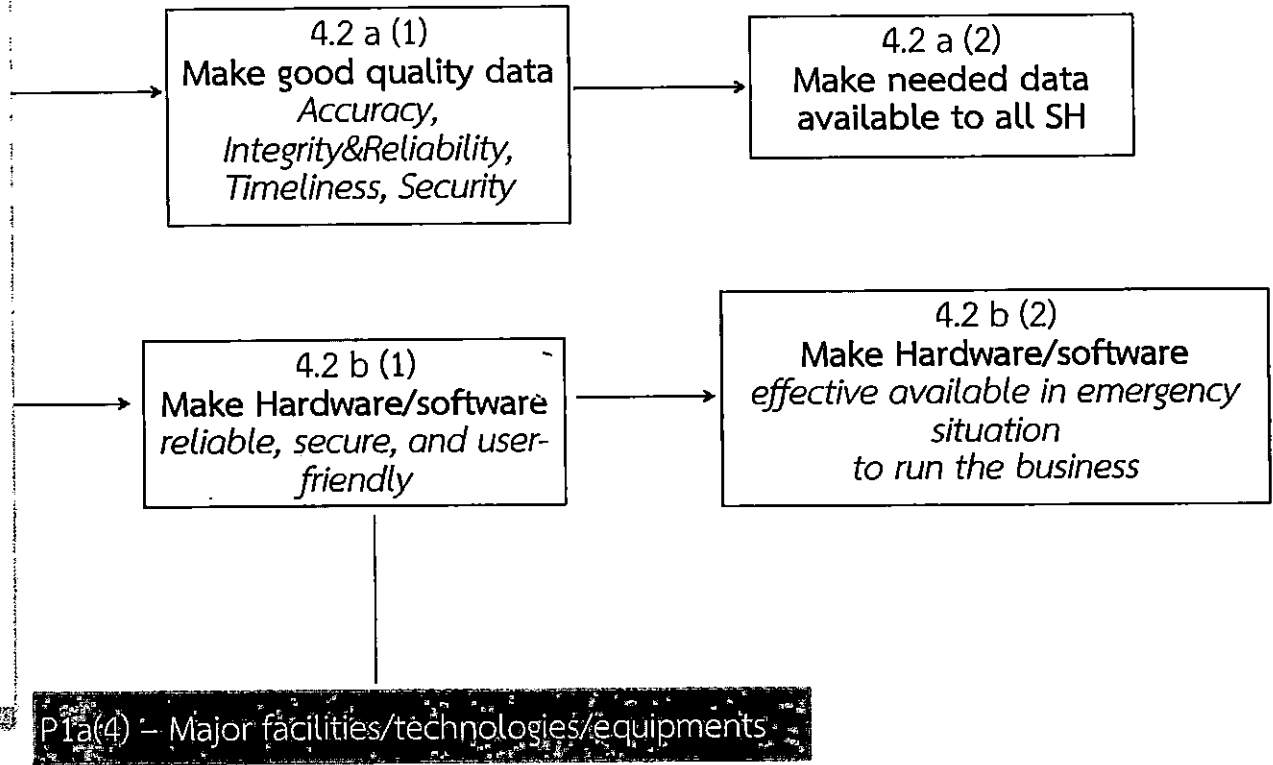
Senior Leaders





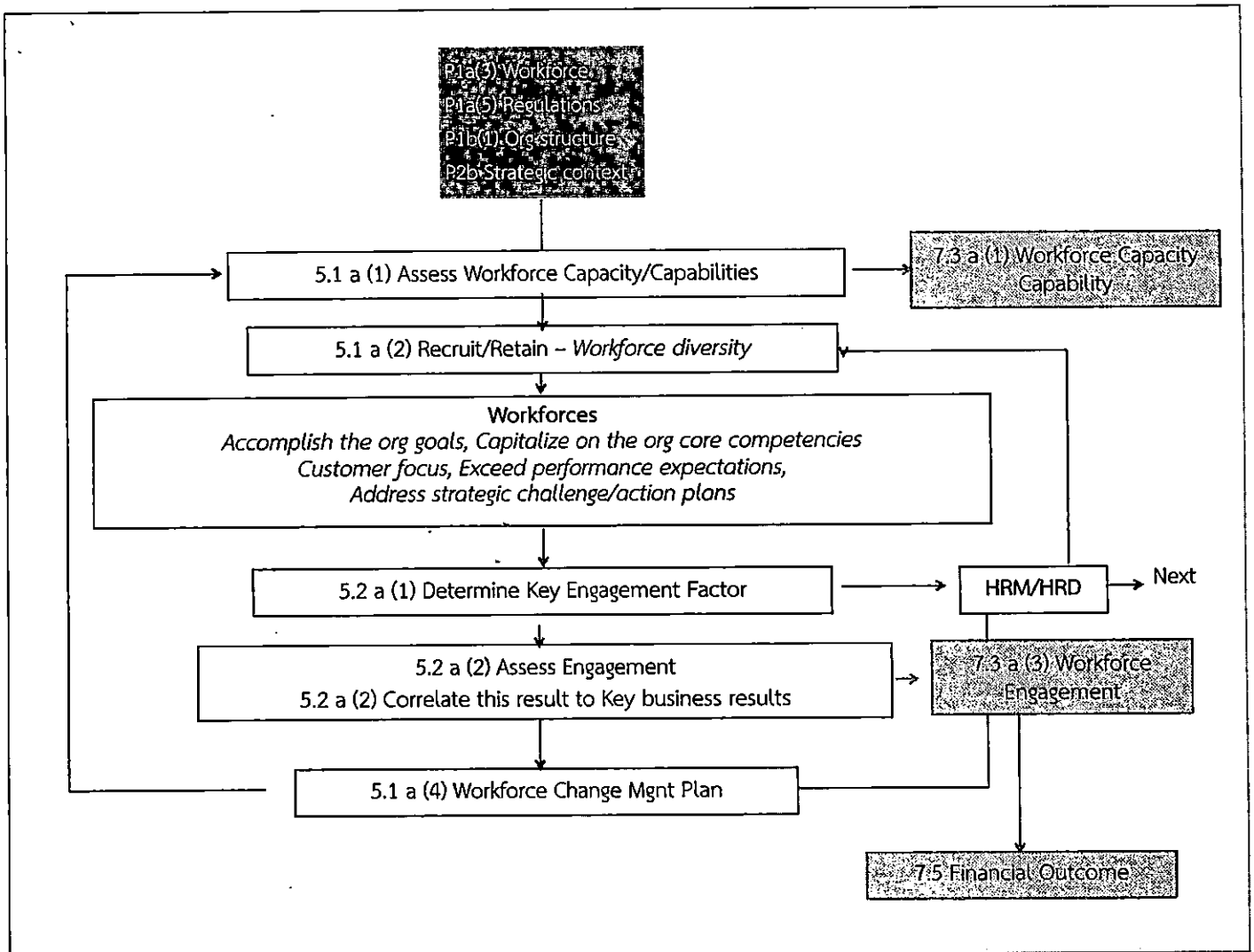


Information Management



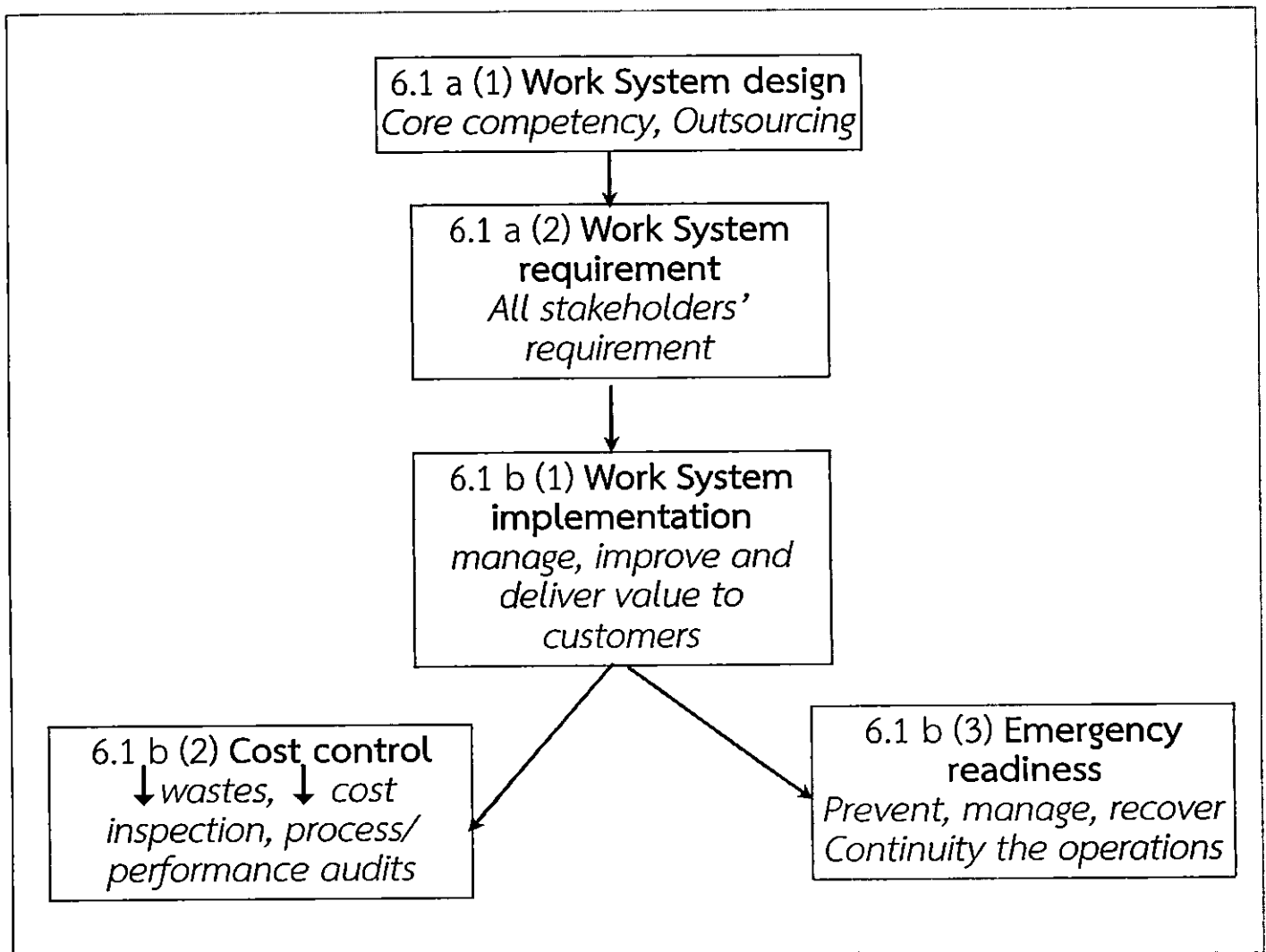
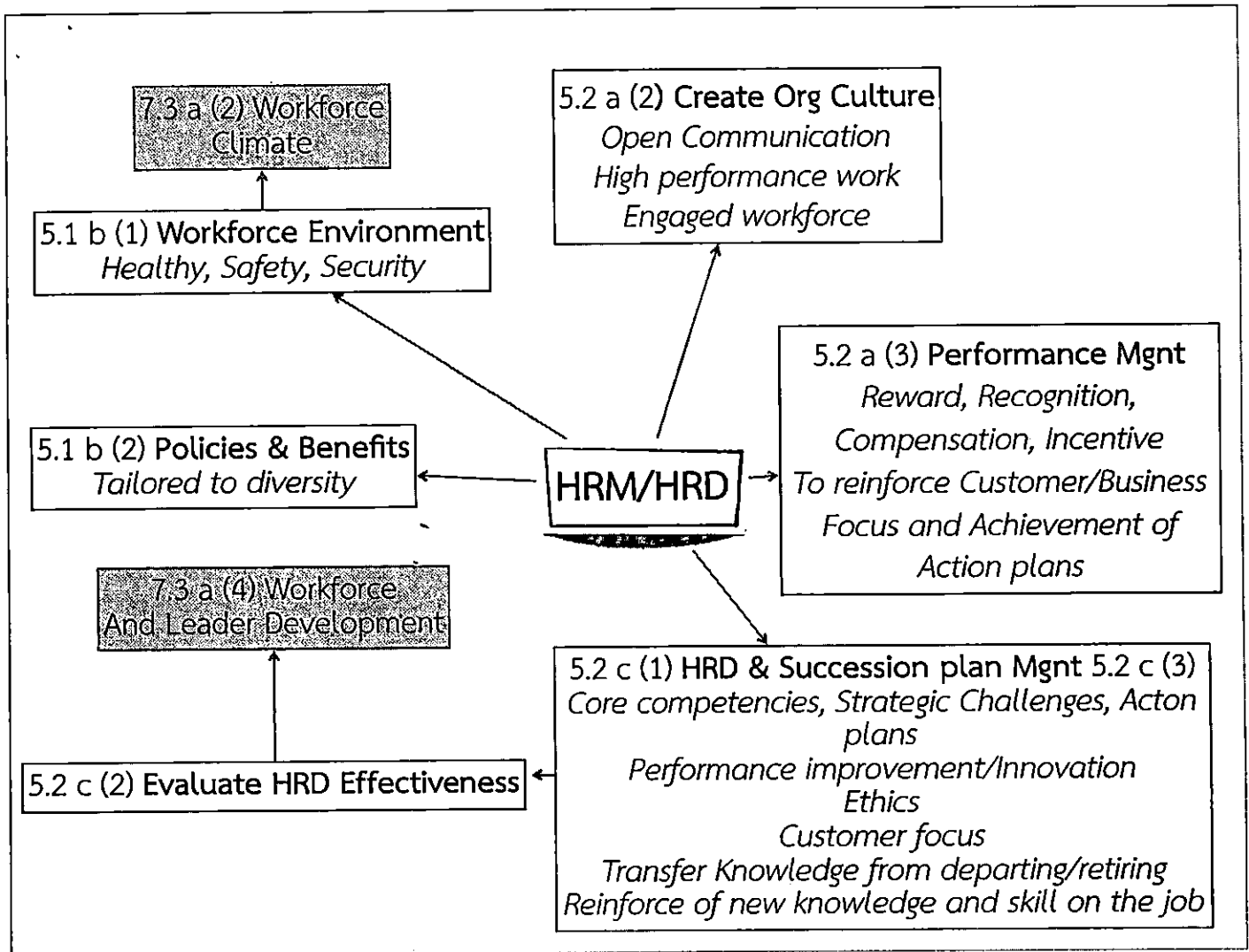
7.1 b (1) Operational Effectiveness - Innovation/Best practice

7.1-7.5 All Results



Assess Workforce Engagement

- Financial outcome
- ปัจจัยที่บั่นทอนความผูกพัน อาจสัมภาษณ์ผู้ที่ลาออก หรือย้ายงาน
- ความพึงพอใจด้าน
 - รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง การตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ขององค์กรและผู้นำ การได้รับการพัฒนาตนเอง ความปลอดภัย ปริมาณงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ความมั่นคงในงาน
- การขาดงาน
- การลาออก
- การร้องทุกข์
- การนัดหยุดงาน



6.2 a (1) Work Process design
technology, org Knowledge, agility, cost control, cycle time, efficiency, etc.

6.2 a (2) Work Process
requirement
*All stakeholders'
requirement*

6.2 b (1) Work system
implementation
*process linked to WS
ensure to meet process requirements
Leading indicators*

6.2 b (2) Supply Chain
Management
*Select?, Evaluate?, Align
suppliers to Org. MVV,
deal with poorly
performing suppliers*

6.2 b (3) Process
Improvement
*better performance,
reduce variability
improve products*

Process Assessment

A : Approach

D : Deployment

L : Learning

I : Integration

Approach

- ชัดเจน ทำซ้ำได้ วัดได้
- มีการใช้ข้อมูลจริง เพื่อประเมินและปรับปรุง
- มีความสอดคล้อง (align) กับความต้องการขององค์กร
- มีการบูรณาการกับแนวทางอื่นๆ

27

Deployment

ไม่เท่ากับ approach to deploy

แต่ต้องแสดงให้เห็น evidence ของการ deploy แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานทำจริง มีชื่อแผน มีหลักฐานของการ review ผลลัพธ์ และมีการปรับปรุงอย่างไร

28

Deployment

- ครอบคลุมและทั่วถึง (breadth)
- ครบถ้วนและจริงจัง (depth)
 - ทุกธุรกรรม
 - ทุกกระบวนการ
 - ทุกผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ทุกหน่วยงาน
 - ทุกคน

29

Learning

แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้

กระบวนการต่างๆ ควรรวมวงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมทั้งโอกาสของการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด การปรับปรุงกระบวนการควรมีการแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นขององค์กรที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร

30

Integration

การบูรณาการแสดงความสอดคล้องไปใน
แนวทางเดียวกันและความกลมกลืน ระหว่าง
กระบวนการ แผนงาน ตั้ววัด การปฏิบัติการ
และผลลัพธ์ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลขององค์กร



แนวคิด

EDPEX

สวัสดีครับ ผมพยายามสรุปประเด็นสำคัญในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหมวด 3 ซึ่งกล่าวถึงกระบวนการมุ่งเน้นนักศึกษา เพื่อให้ท่านที่พลาดในครั้งที่แล้ว ได้มีข้อมูลเก็บไว้พัฒนาภาควิชาหรือหน่วยงานของตนเองต่อไป และเป็นการสรุปความคิดรวบยอดในประเด็นหลักที่เราได้เรียนรู้ร่วมกันสำหรับท่านที่เข้าแลกเปลี่ยนในครั้งที่แล้ว

TQA เป็นเกณฑ์ที่ทำขึ้นมาเพื่อผลักดัน productivity ของชาติผ่านรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยได้แปลมาจาก MBNQA ของประเทศสหรัฐอเมริกา เกณฑ์ดังกล่าวเป็นการรวบรวมหลักและแนวคิดทางการบริหารหลายๆ สำนัก โดยนำมาร้อยเรียงเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรหลักๆ ของเกณฑ์ดังกล่าวคำนึงถึง business function หลัก หรือ management process 6 หมวดที่ทุกองค์กรควรมี และพัฒนาให้เป็นเลิศ ซึ่ง management process ทั้ง 6 หมวดนี้ จะเป็นตัว support กระบวนการหลักขององค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะแตกต่างกัน

เช่น ถ้าเป็นทางการศึกษา ก็คือการพัฒนาหลักสูตร ทำวิจัย และให้บริการวิชาการ เป็นต้น แต่หากเป็นภาคอุตสาหกรรม ก็จะเป็น logistic, production, marketing, distribution เป็นต้น นอกจากนี้ประเมิน management process ทั้ง 6 หมวดแล้ว TQA ยังให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ขององค์กร โดยหาก management process ดังกล่าวทำได้ดี และสนับสนุน core process ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ควรต้องออกมาดีด้วย

ในฐานะที่เราเป็นองค์กรภาครัฐ และเป็นสถาบันการศึกษา นอกจากนักศึกษาแล้ว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ถือว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เช่น ผู้ปกครอง (เพราะเป็นคนจ่ายค่าเทอมให้ลูกมาเรียนจริงๆ เป็นลูกค้าตัวจริงทาง financial) และผู้ใช้บัณฑิต ดังนั้น กระบวนการพึงเสียงของลูกค้าที่กล่าวถึงในหมวดนี้จึงควรคิดให้ครอบคลุมถึง Stakeholder ที่สำคัญด้วย กระบวนการการทำงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่างๆ ส่วนใหญ่

ได้ชัดเจน มีการกระทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดจากการวางแผนที่จะทำเป็นอย่างดี มีตัวชี้วัดชัดเจน รวมถึงมีการระบุเป้าหมาย และกรอบเวลาที่ชัดเจน ทำให้คาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดขึ้นได้

เนื่องจากเราอยู่ในยุค information technology หากเราสามารถนำ IT มาช่วยในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพึงเสียงของนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer: VOC) หรือกระบวนการ customer support ต่างๆ ก็จะทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และลดปัญหาเรื่อง workforce capacity ลงได้ หากเราจำเป็นต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เรามีปัญหาด้านกรอบอัตรากำลังในอนาคต

ก่อนรับฟังเสียงนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เราต้องทราบให้ชัดเจนก่อนว่า key customer และ key stakeholder ของเราคือใคร ผู้บริหารระดับสูง (senior leaders) ขององค์กรต้องมองให้ขาด และกำหนดให้ได้โดยดูจาก mission vision เป็นหลัก ซึ่ง key customer/stakeholder

อย่างไรก็ตาม TQA เป็นเพียงแต่เกณฑ์การประเมิน โดยในเมื่อเกณฑ์จะบอกหลัก หรือแนวทางในการบริหารไว้อย่างคร่าวๆ เป็นหน้าที่ขององค์กร และผู้บริหารที่ต้องหาความรู้ทางบริหารจัดการ และเครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ต่อไป เช่น SWOT analysis, Lean, Six Sigma, Activity Based Costing เป็นต้น

สำหรับประเด็นสำคัญในหมวดที่ 3 ซึ่งกล่าวถึงการมุ่งเน้นลูกค้าที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีดังนี้

ยังไม่เป็นระบบ (Systematic approach) กระบวนการที่เป็นระบบจะต้องสามารถ defined

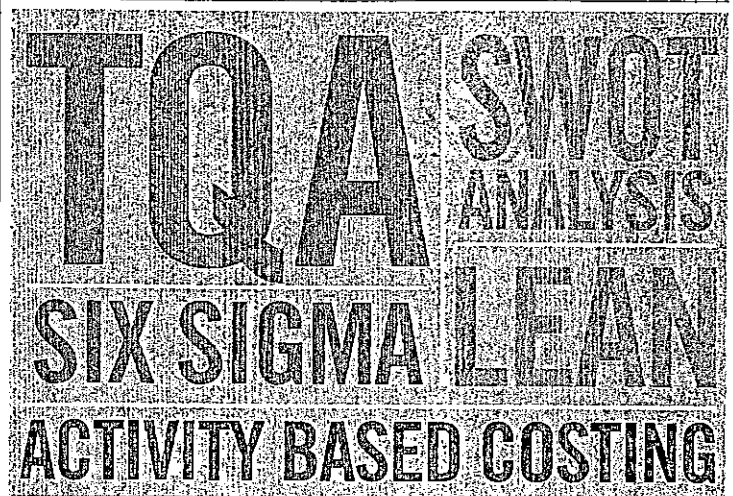
จะถูกแสดงไว้ในโครงร่างองค์กร (organization profile) ดังนั้น กระบวนการพึงเสียงนักศึกษา และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรออกแบบ ให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มต่างๆ อย่าง ครบถ้วน และนำไปประยุกต์ใช้ ในการวางแผนกลยุทธ์ที่ในหมวด ที่ 2 คือไป นอกจากนี้ VOC ในแต่ละกลุ่มในเรื่องของความ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ควรจะ ต้องถูกรายงานในหมวดผลลัพธ์ (หาก declare key customer เป็นนักศึกษาแพทย์ และ resident แต่พอในผลลัพธ์ รายงานความ พึงพอใจเฉพาะนักศึกษาแพทย์ แสดงว่าเราทำไม่ครบ และอาจขาด ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากเราบอกว่า resident ก็เป็น key customer เราด้วย) ภาพดังกล่าวเป็นการแสดง การบูรณาการ (integration) ระหว่าง management process ต่างๆ และ result ทำให้องค์กรมีพลังใน การขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมาย ในภาวะที่มีทรัพยากรจำกัด

เมื่อพูดถึงนักศึกษา เราอาจ แบ่งออกได้เป็นหลาย stage เช่น potential customer/current customer/former customer

(=customer life cycle) แต่ละ stage มีความต้องการและความ คาดหวังที่แตกต่างกัน การรับฟัง เสียงนักศึกษาในแต่ละ stage จะ ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และนำมา ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่าง เหมาะสม เช่น หากเราต้องการวัด

ต่างๆ ของสถาบันการศึกษาเรา เช่น เงินบริจาค การศึกษาดู การช่วยงานด้านต่างๆ ผ่านสมาคม ศิษย์เก่า เป็นต้น

Customer support เป็น ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่ เราไม่มีการทำอย่างเป็นระบบ เช่น



customer engagement เราอาจ ต้องถามความคาดหวังของ former customer และ stakeholder และอาจใส่ใจในความคาดหวัง ดังกล่าวเพราะจะเป็นกลุ่ม ที่จะ refer ให้คนเข้ามาเรียนใน สถาบันการศึกษาของเราเพิ่มขึ้น เป็น word of mouth และอาจมีส่วน ให้การช่วยเหลือในกิจกรรม

เราเคยมีการ set standard of service ในการ support นักศึกษาหรือไม่ เช่น นักศึกษา ต้องได้รับรายงานคืนภายใน 7 วัน หลังส่ง นักศึกษาสามารถได้รับ ค่าปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ภายใน 48 ชั่วโมงหลังสอบเสร็จ นักศึกษาสามารถรู้การสอบได้ ภายใน 2 สัปดาห์ นักศึกษาสามารถ

ต่อเชื่อมสัญญาณ internet ไร้สาย ได้ทุกจุดใน campus เป็นต้น

การกำหนด standard of service ที่เป็นกระบวนการ customer support จะช่วยให้นักศึกษามีความพึงพอใจที่สูงขึ้น และมีความผูกพันกับสถาบัน การศึกษามากขึ้นถึงแม้ว่าเราไม่ สามารถวัดได้เหมือนธุรกิจอื่นๆ เช่น การกลับมาซื้อซ้ำ การซื้อ ผลิตภัณฑ์อื่นใน line การผลิต ของบริษัทนั้นๆ (cross-selling) หรือการซื้อสินค้าที่มีราคา หรือคุณภาพสูงขึ้น (up-selling) รวมถึงการบอกต่อให้คนอื่น มาซื้อสินค้า (loyalty) แต่เราก็ สามารถประเมินได้จากการได้รับการ พுகถึงในทางที่ดีของสังคม เงินทุนการศึกษาที่ได้รับจาก สังคม ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง เงินบริจาคต่างๆ หรือการได้รับความร่วมมือในการช่วยงานต่างๆ ของสถาบันการศึกษา ดังที่กล่าว มาข้างต้น กระบวนการ customer support จำเป็นต้องได้รับการ สื่อสารไปสู่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วนให้รับรู้ ■



สมาคมศิษย์เก่า คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอเชิญศิษย์เก่าแพทย์เชียงใหม่กลุ่ม ร่วมมา

คืนสู่เหย้า

ศิษย์เก่าสวนดอก

ในวันเสาร์ที่ 27 ตุลาคม 2555
 18.00-23.00 น. ที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว
 สอบถามรายละเอียดได้ที่ โทรศัพท์ 053-946291,
 084-8095636 และ 089-4349383
 E-mail: mdalumni@mail.med.cmu.ac.th

- กำหนดการจัดงาน
- วันศุกร์ที่ 26 ตุลาคม 2555
 กิจกรรมที่ : ประชุมวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - วันเสาร์ที่ 27 ตุลาคม 2555
 กิจกรรมที่ : ประชุมวิชาการ คณะแพทยศาสตร์
 กิจกรรมที่ : ศึกษานักดี เจียนดินแก้ว เข็มขวัญอาาาา
 ที่ : เคียงสังสรรค์ที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว
 - วันอาทิตย์ที่ 28 ตุลาคม 2555
 กิจกรรมที่ : งานวันสถาปนาคณะแพทยศาสตร์



สรุป สาระสำคัญ ผลการสัมมนาเรื่อง

UPDATING CORE COMPETENCY

นระบวนการสัมมนาเพื่อหา core competency เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุง core competency ที่คณะฯ ใช้อยู่เดิม โดยเริ่มต้นจากการประชุม ระดมความคิดเห็นจากคณะกรรมการ EdPEX-Fast track และได้นำเสนอในที่ประชุมคณะ 2 ครั้ง โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นในรอบแรกผ่าน e-mail จนถึงการประชุมครั้งนี้

จุดประสงค์การสัมมนา เพื่อระดมความคิดเห็น จากผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้างาน (จำนวน 33 คน) และหาฉันทมติ (consensus) ซึ่งถือเอาเสียงมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมด เป็นข้อสรุป

คำอธิบายความ (สรุป)

Ability to create graduates with comprehensive professional and managerial skills ผู้บริหารคณะมองว่า คณะมีความสามารถในการผลิตบัณฑิต ที่มีทักษะในเชิงวิชาชีพที่จะจบเป็นแพทย์ที่ดี นอกจากนี้ แพทย์เชิงใหม่ยังมีทักษะในการบริหารจัดการ โดยสามารถเป็นผู้นำที่ดี สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือได้ ความสามารถในการสอนดังกล่าวควรได้รับการออกแบบ เน้นย้ำอย่างค่อเนื่อง ผ่านการออกแบบระบบงาน และกระบวนการการวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาบุคลากร อย่างไรก็ตามหลายคนยังมองว่าอาจจะยังไม่สามารถสร้าง differentiation ที่ชัดเจน หรือเป็นลักษณะ uniqueness (ข้อนี้ได้รับ consensus 15 ใน 26 เสียง)

ผลสรุปจากการสัมมนา คณะได้ปรับ Core Competency ใหม่เป็น 4 ข้อ ดังนี้

①

Ability to create graduates with comprehensive professional and managerial skills (necessary for success in 21st century)

ความสามารถในการสร้างบัณฑิตที่มีพรสวรรค์พร้อมด้วยทักษะเชิงวิชาชีพ และการบริหารจัดการ (ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองยุคต่อศตวรรษที่ 21)

②

Ability to create collaborative and multidisciplinary research to resolve local health issues with global impact

ความสามารถในการสร้างเครือข่ายวิจัยแบบสหสาขาเพื่อแก้ปัญหาท้องถิ่นที่มีผลกระทบต่อโลกและภูมิภาค

③

Providing excellent services delivering excellent (humanized) healthcare services and building collaborative networks

ความสามารถในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสุขภาพที่เป็นเลิศ

④

Effective networking and collaborative management

ความสามารถในการบริหารเครือข่ายและความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มการศึกษายังคงเสนอให้ combine core competency ที่เสนอโดยคณะกรรมการ EdPEX เกี่ยวกับ 21st century skill ทางคณะผู้จัดทำจึงใส่เป็นวงเล็บไว้แนบท้ายก่อน ขอข้อสรุปใน

ที่ประชุมคณะเพื่อ endorse ครั้งสุดท้าย

Ability to create collaborative and multidisciplinary research to resolve local health issues

with global impact ข้อนี้ได้รับ consensus 22 ใน 24 เสียง โดยผู้บริหารให้ความเห็นว่า คณะสามารถสร้างงานวิจัยที่มีลักษณะ collaboration และ เป็น multidisciplinary โดยนำปัญหาสุขภาพในระดับภูมิภาค เช่น Dengue, Thalassemia หรือ HIV มาเป็นหัวข้อวิจัย และงานวิจัยที่ได้มี impact ในระดับประเทศและระดับโลก

Providing excellent services: delivering excellent healthcare services and building collaborative networks ข้อนี้ได้รับ consensus 13 ใน 14 เสียง โดยมีการโต้แย้งและให้ความคิดเห็นน้อยที่สุด เนื่องจากได้รับฉันทมติ มาจากโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตาม อ.บุญส่ง ขอเสนอ ให้เพิ่ม humanized เข้าไปด้วย


Effective networking and collaborative management เป็น core competency ซึ่งคิดขึ้นมาใหม่ เนื่องจากเป็น core competency ที่เกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการ แต่กลุ่มที่คิดตั้งใจจะให้ใช้เป็น core competency เดียวในคณะ โดยให้ความเห็นว่าที่คณะ สามารถดำรงอยู่มาได้ 50 ปี ก็เพราะว่าเรามีระบบการบริหารจัดการที่ดี และมีเครือข่ายในการทำงานที่ดี แต่การ consensus รับให้ statement นี้เป็น core competency ด้านการบริหาร และยังคงให้มี core competency 3 ข้อด้านบนเพื่อความชัดเจน ■



การดำเนินงานคุณภาพการศึกษาเพื่อ
การดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EdPEX)


ของหน่วยงานรอง
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2 กันยายน 2555
ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ




วิสัยทัศน์

สถาบันวิจัยและพัฒนา พัฒนาระบบบริหาร
จัดการงานวิจัย สร้างนักวิจัยให้มีคุณภาพและ
บริการวิชาการเพื่อสร้างสังคมแห่งปัญญาที่
เข้มแข็งและยั่งยืน




พันธกิจ

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เสริมสร้างและพัฒนานักวิจัยทั้งปริมาณและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. สร้างเครือข่ายภาคีการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. สนับสนุนการวิจัยตามยุทธศาสตร์วิจัยแห่งชาติตามความต้องการของท้องถิ่นและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
5. ส่งเสริมการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของชุมชน
6. ส่งเสริมการบูรณาการ การสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาท้องถิ่น
7. ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
8. บริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อสังคมและประเทศชาติโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง




วัฒนธรรมองค์กร


สนุกกับงาน	ให้บริการที่ดี
สำนึกต่อหน้าที่	ผลงานดีที่หนึ่งเลย
เชื่อมั่นกันและกัน	ร่วมสร้างสรรค์ทีมที่ดี
สอนกันฉันท์น้องพี่	สิ่งดี ๆ ร่วมชมเชย




โครงสร้างการบริหารสถาบันฯ




ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Nidhiya Sittichai
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการจัดการศึกษา




Assoc. Prof. Dr. Jiraporn Sittichai
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการจัดการศึกษาและพัฒนาศึกษา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา



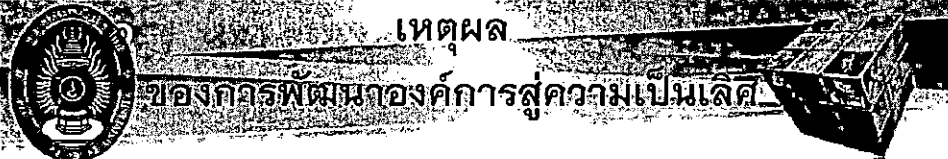
Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา



Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา




Assoc. Prof. Dr. Somsak Sripattanasri
ผู้อำนวยการศูนย์ สอวทศ สอวทศ
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา



เหตุผล ของกิจกรรมพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ

กระบวนการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ของสถาบันวิจัยและพัฒนา จัดทำขึ้นเพื่อผลักดันให้องค์กร มีแนวทางในการบริหารจัดการและการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ นับเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการตรวจประเมินสภาพภายในองค์กรด้วยตนเอง โดยการประเมินตามข้อกำหนดของเกณฑ์ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กร



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา

หมวดที่ 1 การนำองค์การ _____ (120 คะแนน)

หัวข้อ 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง
หัวข้อ 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ _____ (85 คะแนน)


หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า _____ (85 คะแนน)

หัวข้อ 3.1 ความผูกพันของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้เสีย
หัวข้อ 3.2 เสียงของลูกค้า

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ _____ (90 คะแนน)

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ
หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ _____ (85 คะแนน)


หัวข้อ 5.1 ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน
หัวข้อ 5.2 สภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ _____ (85 คะแนน)

หัวข้อ 6.1 ระบบงาน
หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ _____ (450 คะแนน)

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน
หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้เสีย
หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด
หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์การ
หัวข้อ 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ



กระบวนการขับเคลื่อน

กระบวนการขับเคลื่อนเพื่อประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPex มีดังนี้

1. ประชุมชี้แจงแนวทางและทำความเข้าใจเรื่อง EdPEX เบื้องต้น
2. ประชุมติดตามการทำความเข้าใจและชี้แนะแนวทางการประเมินตนเอง
3. ประชุมมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละหมวดและหัวข้อ

บทบาท โครงร่างองค์การ, หมวด 1 การนำองค์การ (ผู้อำนวยการ,รองผู้อำนวยการ)

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (นางสาวศิริพร ธิพล)

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (นางสาวกรทอง สีสวรรณ์, นางณัฐธยาน์ บรรเทา)


หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (นางสาวกรรณิกา ช่าง)

หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (นายชिरาฎ สุวรรณคำ)

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (นายปรัชญา ไชยวงศ์)

หมวด 7 ผลลัพธ์ (ผู้อำนวยการ,รองผู้อำนวยการ และบุคลากรทุกคน)

4. ประชุมเพื่อรวบรวมข้อมูลแต่ละหมวด อภิปรายสรุปผลการประเมินตนเองร่วมกัน
5. นำผลการประเมินมาสรุปเป็นเอกสาร

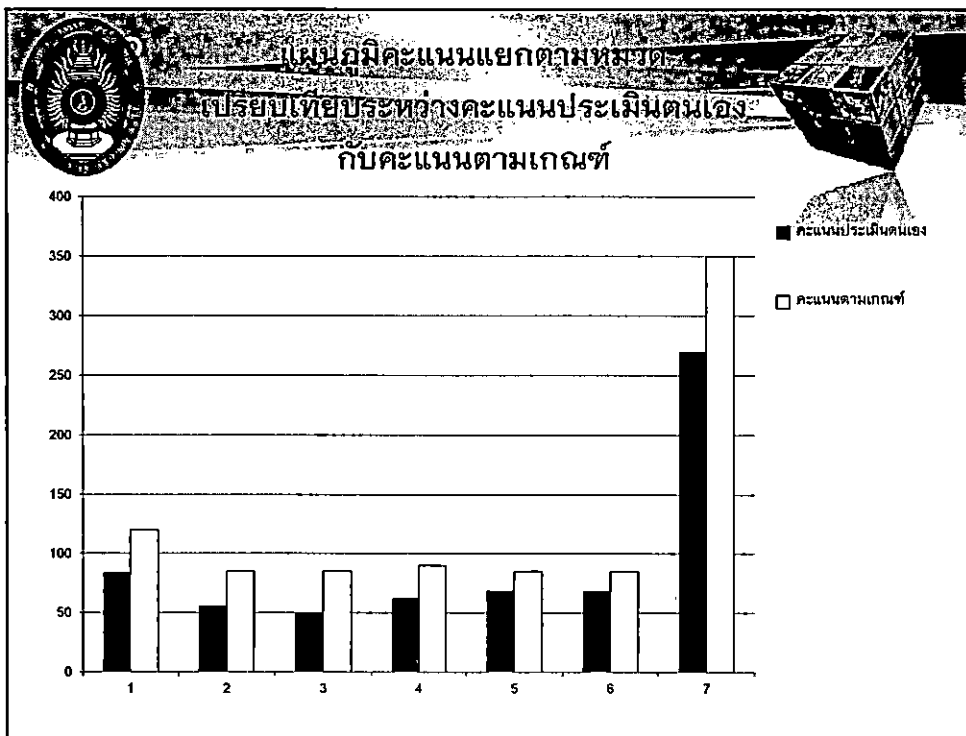


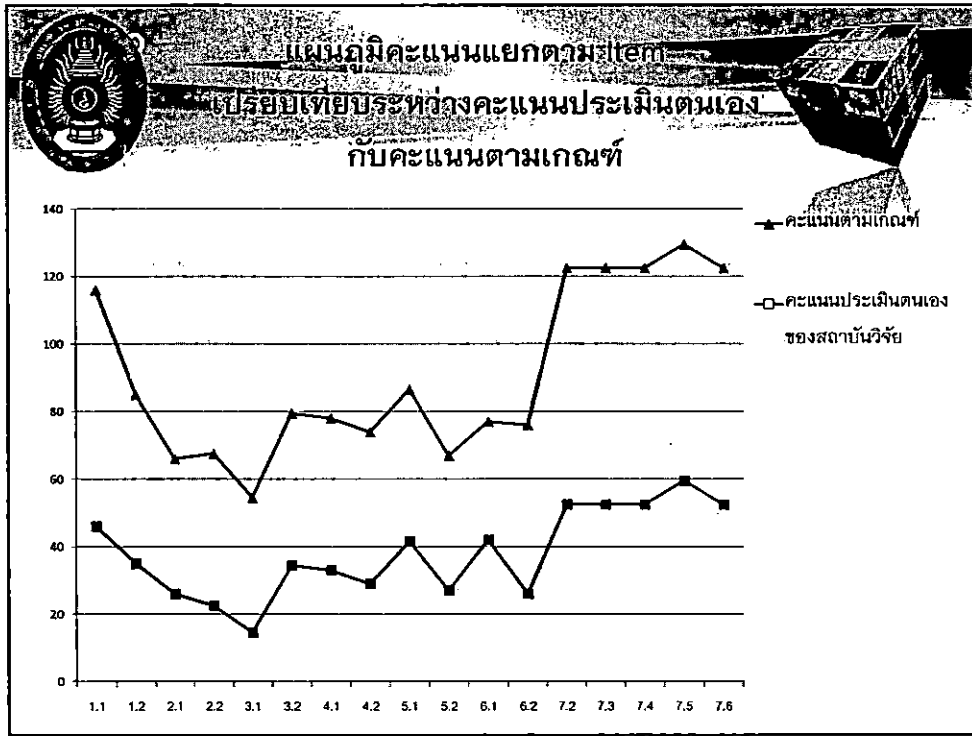
คะแนนรวมแยกตามประเด็น

item	คะแนนประเมินตนเองของสถาบันวิจัย	คะแนนตามเกณฑ์
1.1	48.5	70
1.2	35	50
2.1	27.5	40
2.2	27.5	45
3.1	14.5	40
3.2	34.5	45
4.1	33	45
4.2	29	45
5.1	41.5	45
5.2	27	40
6.1	42	35
6.2	26	50
7.2	52.5	70
7.3	52.5	70
7.4	52.5	70
7.5	59.5	70
7.6	52.5	70
รวม	655.5	900

รวมคะแนนรวมแยกตามหมวด

หมวด	คะแนนประเมินตนเอง ของสถาบันวิจัย	คะแนนตามเกณฑ์
1	81	120
2	48.5	85
3	49	85
4	62	90
5	68.5	85
6	68	85
7	269.5	350
รวม	572	900





รายละเอียดเกณฑ์การประเมินตนเอง 7 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถาบันวิจัยและพัฒนา

- หมวดที่ 1 การนำองค์การ _____ (120 คะแนน) ข้อคำถามที่ 1-12
- การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง
 - ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
- หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ _____ (85 คะแนน) ข้อคำถามที่ 13-21
- การจัดทำกลยุทธ์
 - การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า _____ (85 คะแนน) ข้อคำถามที่ 22-32
- ความผูกพันของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้เสีย
 - เสียงของลูกค้า
- หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ _____ (90 คะแนน) ข้อคำถามที่ 33-42
- การวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ
 - การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ _____ (85 คะแนน) ข้อคำถามที่ 43-57
- ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน
 - สภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน
- หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ _____ (85 คะแนน) ข้อคำถามที่ 58-67
- ระบบงาน
 - กระบวนการทำงาน
- หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ _____ (450 คะแนน) ข้อคำถามที่ 68-82
- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน
 - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้เสีย
 - ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด
 - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
 - ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์การ
 - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ

การประเมินตนเองตามแนวทาง TQM สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชื่อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
01	01	1.1	1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนด วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบันและถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่านระบบการ นำสถาบันไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือที่เป็น ทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อให้นำไปปฏิบัติ(*) การ ปฏิบัติตามของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นที่มีผลต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร	1.ผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันวิจัยและ พัฒนา มีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธ กิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ ทั้งระยะสั้น และระยะ ยาว โดยยึดตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ 2. ผู้อำนวยการมีการกำหนดการประชุม ประจำเดือนแก่เจ้าหน้าที่ในสถาบันวิจัยและ พัฒนา ในการติดตามการดำเนินงานตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ ทั้งระยะ สั้น และระยะยาว	1.ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมี การทำแผนการปฏิบัติงาน แผนระยะยาวและยังไม่ได้ ติดตามประเมินผลตาม แนวทาง TQA 2. ขาดวาระการประชุม ขาดบันทึกรายงานการ ประชุมและหัวข้อในการ ประชุมถ่ายทอดที่ชัดเจน	(1) มียุทธศาสตร์วิจัยของ มหาวิทยาลัย ปี 2552- 2556 (2) มีแผนปฏิบัติงาน ประจำปี (3) มีรายชื่อผู้เข้าร่วม ประชุมทุกครั้ง	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	7
02	01	1.1	1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการ สร้างบรรยากาศในสถาบันเพื่อส่งเสริม กำกับ และส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม	กำหนดให้มีการสร้างบรรยากาศ ในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย การกระจายอำนาจในรูปแบบของผู้รับผิดชอบ งานของสถาบันฯ และการกำหนดโครงสร้างของ การบริหาร ออกเป็นกลยุทธ์ และโครงการ กิจกรรม		-คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสถาบันฯ พร้อมอำนาจหน้าที่ - คำสั่งแต่งตั้งมอบหมาย งานในกิจกรรมโครงการ พร้อมอำนาจหน้าที่ทุก ครั้ง	ปรับปรุง ได้ดี	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	7
03	02	1.1	1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้สถาบัน มีความยั่งยืน ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรใน การสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผล การดำเนินการการบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัว ของสถาบัน และมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่า คู่แข่งหรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสถาบันอื่นๆ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ผู้นำระดับสูง พัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของ พวกเขาอย่างไร นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงส่วนร่วม ในการเรียนรู้ระดับองค์กร การวางแผนสืบทอด ตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของ สถาบันอย่างไร	-กำหนดให้มีระบบควบคุม ตรวจสอบภายใน -เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสำนักงานมีส่วน ร่วมในการกำหนดบทบาท หน้าที่และการ ตัดสินใจภายใต้กรอบการบริหารงานบุคคล -เปิดโอกาสให้รองผู้อำนวยการมีส่วนร่วมในการ ประชุมสภาผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย และเข้ารับการอบรมตำแหน่งผู้บริหาร. - มีการรายงานผลการดำเนินงานของสถาบันแก่ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในทุกไตรมาส		-คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ และ ผู้รับผิดชอบของแต่ละ งาน และคณะกรรมการ การบริหารความเสี่ยง	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครั้งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5- 6.5)	5.5

ชื่อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
04	03	1.1	1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งสถาบัน การส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งสถาบัน การสื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญๆ การมีบทบาทในเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่อง ชมเชยเพื่อส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสถาบัน ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กำหนดให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานของ ส่วนราชการ โดยกำหนดให้มีการประเมินตนเอง/ องค์กรตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ และประเมินตามตัวชี้วัดของคณะกรรมการ พัฒนาคุณภาพระบบราชการ (กพร.) แล้วนำผลการประเมินดังกล่าว มาจัดลำดับความสำคัญ ก่อนทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานในแต่ละปี- การนำเสนอแผนการดำเนินงานต่อสภา มหาวิทยาลัย และกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ก่อนการดำเนินงานในแต่ละปี	-ในการประเมินไม่ได้ ดำเนินการอย่างครอบคลุม ในทุกๆด้าน	-รายงานผลการประเมิน ตนเอง/องค์กรตามเกณฑ์ คุณภาพบริหารจัดการ ภาครัฐ -รายงานผลการประเมิน ตามตัวชี้วัดของ คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพระบบราชการ - รายงานการประชุมการ ทำแผนงานโครงการและ แผนปฏิบัติงานประจำปี -รายงานการประชุม	ปรับปรุง ได้ดี เยี่ยม	ทำได้ ครอบคลุม หน่วย	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
05	03	1.1	1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร ในการทำให้เกิด การปฏิบัติอย่างจริงจังซึ่งทำให้สถาบัน ปรับปรุงผลการดำเนินการ บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของสถาบันผู้นำระดับสูงทบทวน ตัวชี้วัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำ เพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ ในการตั้งความคาดหวังต่อ ผลการดำเนินการ ผู้นำระดับสูงดำเนินการ อย่างไรในการนำเรื่องการสร้างคุณค่าและทำให้เกิด ความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา	-ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวน เป็นประจำ คือตัวชี้วัดของสกอ. สมศ. และ กพร. -การรายงานผลการดำเนินงานแต่ละสัปดาห์		- รายงานผลการประเมิน ตามตัวชี้วัดของ สกอ., สมศ. -รายงานผลการประเมิน ตามตัวชี้วัดของกพร.	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
06	03	1.1	1	สถาบันดำเนินการอย่างไร ในการทบทวนและ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่ สำคัญในระบบธรรมาภิบาล- ความรับผิดชอบใน การกระทำของผู้บริหาร- ความรับผิดชอบด้าน การเงิน- ความโปร่งใสในการดำเนินการ การสรร หาคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลของ สถาบัน- การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็น อิสระ การปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ผู้บริหารส่วนราชการนำผลการทบทวนมา จัดลำดับความสำคัญ โดยยึดหลักตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ และนโยบายของ มหาวิทยาลัย -บัญชี 3 มิติ -การตรวจสอบภายใน -การตรวจสอบภายนอก		-แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)- แผนงานโครงการ	ปรับปรุง ได้ดี	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
07	03	1.1	1	สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุด ด้วย รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย /สภาสถาบัน ใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการงานข้างต้นไปพัฒนาต่อการปรับปรุงประสิทธิผลของภาวะผู้นำเป็นรายบุคคล ของคณะกรรมการและระบบการนำองค์การอย่างไร	ส่วนราชการ ประเมินผลงานของผู้บริหารของส่วนราชการ โดยทำการประเมินตามเงื่อนไขที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในมิติ/ประเด็น/ตัวชี้วัดต่างๆ ตามเกณฑ์ข้อกำหนด		-คำรับรองการปฏิบัติราชการ ของผู้อำนวยการสถาบัน. -รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา -ผลการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	ปรับปรุง ได้ดี	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	8
08	04	1.2	1	สถาบันดำเนินการอย่างไรในกรณีที่มีหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ และดำเนินการของสถาบัน มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ตลอดจนดำเนินการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร สถาบันมีการดำเนินการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิผล	หน่วยงานมีบริการและการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อสังคม มีแต่บริการ และการปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อความต้องการด้านสุขภาพต่อสังคม และชุมชนตามพันธกิจของสถาบัน	-ขาดแผนยุทธศาสตร์การบริการวิชาการ -ขาดการบูรณาการแผนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	-รายงานการบริการวิชาการแก่ชุมชนแต่ละครั้ง	ทำตามปกติ	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	7
09	04	1.2	1	สถาบันมีกระบวนการ ต้ววัด และเป้าประสงค์หลักอะไรบ้าง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด สถาบันมีกระบวนการ ต้ววัด และเป้าประสงค์หลักอะไรบ้าง ในการดำเนินการเรื่อง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ และการดำเนินการของสถาบัน	การจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการดำเนินการของส่วนราชการ คือ การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ และตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน อันได้แก่การกำหนดนโยบาย แนวทาง การบริหารความเสี่ยง/การวิเคราะห์ ระบุปัจจัยเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญ/การจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยง/การดำเนินการตามแผนและสรุป ประเมินผล กำหนดแนวทางการปรับปรุง		-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบบริหาร ความเสี่ยง (ตัวชี้วัดที่ 19) -รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน	ปรับปรุง ได้ดี	ทำได้ ครั้งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5- 6.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
10	04	1.2	1	สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม สถาบันใช้กระบวนการหลัก และตัววัด หรือตัวบ่งชี้หลักอะไร ในการส่งเสริมลูกค้ากับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างระบบธรรมาภิบาล และตลอดทั่วทั้งสถาบัน รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และความร่วมมือน่าเป็นทางการสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแล และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม	-มีการจัดทำจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย-มีการจัดทำจรรยาบรรณของนักวิจัย-มีคณะกรรมการจำนวน 2 ชุดในการพิจารณาจัดสรรให้ทุนวิจัยให้แก่ักวิจัย		- จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย - จรรยาบรรณของนักวิจัย -คำสั่งแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ -คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการจำนวน 2 ชุด	ปรับปรุงได้ดี	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
11	05	1.2	1	สถาบันคำนึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร รวมถึงการสร้างความสมบูรณ์ให้กับสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจ และสังคม ที่สถาบันดำเนินการอยู่หรืออาจให้การสนับสนุนได้	-ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น-การดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย-มีการจัดกิจกรรม 5 ส-มีการนำกระดาษหน้าเดียว นำกลับมาใช้ใหม่ (Reused) -มีการลงนามความร่วมมือกับ อปท. 9 แห่ง		-ภาพประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม -คำสั่งมอบหมายงาน -ประกาศของมหาวิทยาลัย -MOU 9 แห่ง	ปรับปรุงได้ดี	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
12	06	1.2	1	สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง ชุมชนใดคือชุมชนที่สำคัญของสถาบัน และสถาบันมีวิธีการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร และกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงเรื่องนี้อาจใช้สมรรถนะหลักขององค์การ ผู้นำระดับสูงได้ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร	-สถาบันได้ดำเนินการในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่ได้ดำเนินการทำ MOU ไว้ - สถาบันได้ดำเนินการในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้อง ของสถาบัน		- ปฏิทินปฏิบัติงานประจำปี - ตารางการอบรมต่างๆ -เอกสารการลงนามความร่วมมือกับ อปท. และส่วนราชการ	ปรับปรุงได้ดีเยี่ยม	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
13	07	2.1	2	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ โดยรวมอย่างไร ให้แผน 5 ปี และ แผนปฏิบัติการประจำปี ผู้เกี่ยวข้อง กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผน เหตุผล	<u>มีขั้นตอนในการจัดทำแผน ระยะ 5 ปี</u> 1. ร่วมกันศึกษาข้อมูลในระดับมหาวิทยาลัย ความสอดคล้องของ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ระยะ 5 ปี 2. จัดระดมความคิดเห็น บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอก ได้แก่ ผู้บริหาร สถานวิจัยคณะ อาจารย์ บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญงานวิจัย องค์กรภาคราชการภายนอก องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3. วิเคราะห์องค์การโดยการจัดทำ SWOT เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และ อุปสรรค 4. บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ร่วมกัน		-แผนพัฒนาสถาบันวิจัยและพัฒนา ระยะ 5 ปี -แผนยุทธศาสตร์วิจัย -แผนปฏิบัติการประจำปี -คำรับรองปฏิบัติราชการของ ผอ.และบุคลากร -แผนบริการวิชาการแก่ชุมชน -แผนกลยุทธ์ทางการเงิน -แผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย (KM) -ข้อมูลงบประมาณ/โครงการ 3 ปีย้อนหลัง	ปรับปรุงได้ดีเยี่ยม	ทำได้ครบทุกหน่วย	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8

ชื่อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน	
					<p>สังเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>5. นำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา และนำเสนอสภาวิชาการ ซึ่งได้รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาอย่างครอบคลุม และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยให้ ความเห็นชอบ</p> <p><u>เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา</u></p> <p>ผู้บริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และการสรรหาจะต้องมีการเสนอวิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี</p> <p><u>ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 1 ปี</u></p> <p>1. ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แผนพัฒนาสถาบันวิจัยและพัฒนา แผนยุทธศาสตร์การวิจัย แผนบริการวิชาการแก่ชุมชน แผนกลยุทธ์การใช้งบประมาณ และแผนการจัดการความรู้</p> <p>2. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ 3 ปี ย้อนหลัง</p> <p>3. ทบทวนแผนปฏิบัติการปีที่ผ่านมา</p> <p>4. นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานภายในและภายนอก ได้แก่ ผลการประเมินตามตัวชี้วัดของก.พ.ร.สมศ. การจัดการความรู้ (KM) การควบคุมภายในมาวิเคราะห์ (SWOT)</p> <p>6. นำข้อมูลจากผลการประเมินมาจัดทำแผนซึ่งมี 2 ลักษณะคือ</p> <p>6.1 ผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายจัดทำแผนปรับปรุง</p> <p>6.2 ผลการประเมินเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์จัดทำแผนเชิงพัฒนา หรือเชิงรุก</p> <p>7. นำเสนอต่อที่ประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>8. จัดทำคำของบประมาณตามแบบคำขอหรือแบบเสนอขออนุมัติโครงการ (PL.02)</p> <p>9. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและปรับปรุงแจ้งผลการพิจารณา</p> <p>10. ขออนุมัติโครงการต่อผู้มีอำนาจ</p>		<p>-ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา</p> <p>-รายงานประจำปี</p> <p>-สรุปผลการดำเนินงานของโครงการ</p> <p>-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ</p>						

ชื่อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน	
					<p>11. กำหนดแผนการดำเนินงาน และปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้</p> <p>12. ติดตามและประเมินผลโครงการ</p> <p>13. รายงานผลต่อมหาวิทยาลัย</p> <p><u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ</u></p> <p>1. ผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>2. คณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>3. กองนโยบายและแผน</p> <p>4. คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>คณะกรรมการเงินรายได้</p> <p>5. คณะกรรมการกองทุนวิจัย , คณะกรรมการพิจารณาทุน</p> <p>6. สถานวิจัยคณะกรรเวลาที่ใช้ในการวางแผนก่อนปีงบประมาณ คือ ช่วงเดือนกรกฎาคม สิงหาคม และ กันยายน ของทุกปี</p> <p>เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลาเพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติในรอบปีงบประมาณได้ทันกับแผนการใช้งบประมาณ</p>								
14	07	2.1	2	ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ และวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	<p>1. มีการจัดทำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)</p> <p>2. วิเคราะห์สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ</p> <p>3. วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทางเทคโนโลยีและด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผล ต่อบริการและการดำเนินงาน</p> <p>4. วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังทั้งระยะสั้น และระยะยาวของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือ องค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน</p> <p>5. วิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับ เปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการ หรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า</p> <p>6. วิเคราะห์ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม จริยธรรมกฎหมาย ข้อบังคับ และด้าน อื่นๆ</p>	<p>1. ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ทุกปัจจัย</p> <p>2. ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์วิกฤติการณ์นอกเหนือจากความคาดหมาย</p>	<p>-รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>-รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>-รายงานการประเมินของ สมศ. , สกอ.</p> <p>-รายงานการจัดลำดับของมหาวิทยาลัย</p> <p>-รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>-สรุปผลการดำเนินงานของโครงการ</p>	ปรับปรุงได้ดี	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8	

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
15	08	2.1	2	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์ เป้าประสงค์ มีการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หรือไม่อย่างไร	มียุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีเป้าประสงค์ที่ 1. เพื่องานวิจัยที่มีคุณภาพเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์ที่ 2. เพื่อการบูรณาการงานวิจัย การบริการวิชาการกับเรียนการสอน กลยุทธ์หลัก 1. ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยให้มีคุณภาพ 2. ส่งเสริมให้มีการนำผลงานวิจัย การบริการ วิชาการ มาบูรณาการกับการเรียนการสอนอย่าง เป็นรูปธรรม	ยุทธศาสตร์บริการวิชาการ อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	1ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย 2แผนพัฒนาสถาบันวิจัย 3ยุทธศาสตร์วิจัย 4ร่างยุทธศาสตร์บริการ วิชาการ	ปรับปรุง ได้ดี	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7.5
2.5	08	2.1	2	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยให้ความสำคัญกับความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	1.สถาบันวิจัยฯและสถานวิจัยคณะ และ คณะกรรมการกองทุนวิจัย สามารถเชื่อมโยง แผนการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย 2.สนับสนุนให้ผลงานวิจัยสามารถนำไปใช้ในการ ขอผลงานทางวิชาการได้มากขึ้น 3.เผยแพร่ผลงานวิจัยไปสู่ระดับนานาชาติ 4.สนับสนุนการเข้าร่วมนำเสนอผลงานในระดับ นานาชาติ 5.เพิ่มจำนวนภาคีเครือข่ายงานวิจัยในระดับ นานาชาติ 6.สนับสนุนให้นักวิจัยนำผลงานวิจัยไปใช้ ประโยชน์ในสังคมให้มากขึ้น 7.เพิ่มจำนวนการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	1.มีทรัพยากรที่ใช้ในการ บริหารจัดการจำนวนจำกัด 2.ไม่มีแผน Road Map ด้าน งานวิจัยที่ชัดเจน 3. ระเบียบว่าด้วยการ เบิกจ่ายทุนวิจัยไม่ เอื้ออำนวยต่อการดำเนิน งานวิจัย	-แผนยุทธศาสตร์วิจัย -คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสถานวิจัย -คำสั่งแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการ พิจารณาทุนวิจัย-คำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการ กองทุนวิจัยฯ	ทำ ตามปกติ	ทำได้ บาง หน่วย	ได้ผล 25%	Level 2 (1-2.5)	
17	09	2.2	2	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการถ่ายทอดแผนนำไปสู่ การปฏิบัติอย่างไร	1. จัดประชุมบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา และชี้แจงเกี่ยวกับการได้รับการจัดสรร งบประมาณ ให้ที่ประชุมทราบ (ค่าใช้จ่ายคงที่ / งบพัฒนา / งบแผ่นดิน) 2. กำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย (ฝ่ายบริการ วิชาการ, ฝ่ายวิจัย) และจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี ระบุ เวลา งบประมาณ ตามกรอบ งบประมาณที่ได้รับ 3. ประชุม รายงานประเมินผลหลังเสร็จสิ้น โครงการต่อผู้บริหารสถาบันวิจัย คณะกรรมการ ประจำสถาบัน และมหาวิทยาลัย		-คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ แผนและปฏิบัติ -รายงานการประชุม -รายงานผลการ ดำเนินงาน -รายละเอียดโครงการที่ เสนอขออนุมัติจาก มหาวิทยาลัย	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครั้งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
18	09	2.2	2	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีดำเนินการเพื่อตอบสนองหากมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการอย่างไร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประชุมบุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นประจำก่อนการปฏิบัติงาน ระหว่างและหลังการปฏิบัติงาน 2. มีรายงานผลการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนาและผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ 3. สามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ขาดการบันทึกรายละเอียดการประชุมระหว่างผู้ปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -บันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา -รายงานผลการดำเนินงาน 	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7.5
19	09	2.2	2	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนอัตรากำลังบุคลากร 5 ปี 2. มีโครงการพัฒนาบุคลากร เช่น แผนศึกษาดูงาน ฝึกอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. การสนับสนุนของผู้บริหารในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษาต่อ การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตามสายงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดแผนพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงานของบุคลากร (Career Path) 2. ขาดบุคลากรตามโครงสร้างของงานที่เหมาะสม 3. ไม่สามารถปรับขึ้นอัตราเงินเดือนตามคุณวุฒิที่พัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> -แผนอัตรากำลังที่ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย -โครงการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติ (PL.02) 	ทำตามปกติ	ทำบางกรณีเท่านั้น	ได้ผล 25%	Level 2 (1-2.5)	4
20	09	2.2	2	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบประกันคุณภาพอย่างโดยยึดตามกรอบตัวชี้วัดของ สมศ. , และ สกอ. และ ตัวชี้วัดตามแผนมหาวิทยาลัย 2. มีคำรับรองปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการและบุคลากร 3. มีการปฏิบัติตามตัวชี้วัด 4. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา และถ่ายทอดสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) 	<ul style="list-style-type: none"> -เป็นหน่วยงานประสานกลาง ซึ่งต้องเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ -ขาดการติดตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ -ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> -แผนมหาวิทยาลัย -แผนสถาบันวิจัยและพัฒนา -แผนยุทธศาสตร์วิจัย -แผนปฏิบัติการประจำปี -คำรับรองปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการ -คำรับรองปฏิบัติราชการของบุคลากร -โครงการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย (KM) -รายงานผลดำเนินงานตามตัวชี้วัด 	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4

ชื่อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
21	10	2.2	2	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีจัดการการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ในระยะ 5 ปี และ แผนปฏิบัติการประจำปี อย่างไรก็ตาม	<p>แผนระยะยาว (5 ปี)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปรียบเทียบระหว่าง แผนพัฒนาสถาบันวิจัย และ โครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ - สรุปผลการประเมินจากหน่วยงานภายในและภายนอก <p>แผนระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการใช้งบประมาณแต่ผลไตรมาส - รายงานผลการใช้งบประมาณประจำปี - รายงานประจำปี - สถานะทางการเงิน - รายงานประเมินผลหลังสิ้นสุดโครงการ (ตัวชี้วัดโครงการ, วัตถุประสงค์) - แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ - แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันวิจัยและพัฒนา 	เกิดสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง เช่น สถานการณ์ทางการเมือง ภัยธรรมชาติ ทำให้หน่วยงานสนับสนุนจากภายนอก ไม่สนับสนุนงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการใช้งบประมาณแต่ผลไตรมาส - รายงานผลการใช้งบประมาณประจำปี - รายงานประจำปี - สถานะทางการเงิน - รายงานประเมินผลหลังสิ้นสุดโครงการ - แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ - แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสถาบันวิจัยและพัฒนา 	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
22	11	3.1	3	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแนวทางอย่างไรในการค้นหาหลักสูตรบริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์	<p>1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการใช้แบบสอบถาม และการพูดคุยเพื่อสอบถามผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการในด้านบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา สำหรับนักวิจัย 2. สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้คัดสรรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานด้านการวิจัยทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมาให้ความรู้แก่นักวิจัยในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ส่วนด้านการฝึกอบรม สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้คัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับในวงกว้างมาให้ความรู้ในเรื่องที่ผู้รับบริการสนใจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเมื่อผู้เข้ารับการอบรมได้รับผลสำเร็จจากการอบรมก็จะนำไปบอกต่อเป็นการสร้างผู้รับบริการกลุ่มใหม่และโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ 3.สำรวจความต้องการของท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.มีการจัดทำโครงการรองรับการค้นหาความต้องการของกรบริการ -มีการลงนามความร่วมมือกับ อบท. 9 แห่ง</p>	1.ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (PDCA) 2.ขาดปัจจัยสนับสนุน เช่น ยานพาหนะ	<p>1.แบบสอบถามวันประชุมใหญ่อาจารย์</p> <p>2.รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>3.โครงการที่ได้การอนุมัติ</p> <p>4.แบบประเมินผลการดำเนินงานจากผู้ทรงคุณวุฒิ</p> <p>5.MOU 9 แห่ง</p>	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4.5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
23	11	3.1	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีการเลือกกลไกหรือรูปแบบในการสื่อสารอย่างไร และมีการสื่อสารแตกต่างกันอย่างไรกับกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	1. สถาบันวิจัยและพัฒนาใช้สื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงการให้ความรู้และการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่สถาบันวิจัยจัดขึ้น เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ผ่านทางสถานีวิทยุของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผ่านทางการประชาสัมพันธ์ด้วยจดหมายข่าว บันทึกข้อความ e-mail e-document ถึงหน่วยงานและนักวิจัยโดยตรง และผ่านทางหนังสือราชการเพื่อส่งไปยังหน่วยงานภายนอก เป็นต้น 2. หลักในการเลือกสื่อแต่ละชนิดสำหรับการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้งนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ ความเร่งด่วน และปริมาณผู้รับบริการที่ต้องการประชาสัมพันธ์ โดยในการสื่อสารนั้น สถาบันวิจัยได้ใช้วิธีการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์และการพูดคุยอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าสื่อที่ใช้เข้าถึงผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย	1.แรงกระตุ้นและแรงจูงใจภายในของผู้รับบริการ 2.ผู้รับบริการภายนอกมีหลากหลาย ทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมของผู้รับบริการทุกกลุ่ม	1. เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา 2. บันทึกข้อความประชาสัมพันธ์ 3. หนังสือราชการประชาสัมพันธ์ 4. สถานีวิทยุของมหาวิทยาลัย 5. e-mail,e-document	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
24	11	3.1	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีการอย่างไรในการค้นหาและสร้างหลักสูตรให้ทันและเป็นไปในทิศทางเดียวกับมหาวิทยาลัย	1. สถาบันวิจัยและพัฒนาศึกษาวิจัยทัศน์และแนวทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถปรับแผนกลยุทธ์ด้านการวิจัยและบริการวิชาการให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ	1.ผู้รับบริการบางหน่วยมีความเป็นปัจเจกสูง	1. แผนปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2.ยุทธศาสตร์วิจัย 3.(ร่าง)ยุทธศาสตร์การบริการวิชาการ 4. สรุปการประชุมประจำสัปดาห์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4
25	12	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรับบริการ	1. สถาบันวิจัยและพัฒนาใช้ผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาการให้บริการ 2. นำข้อเสนอแนะจากการประเมินทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ทรงคุณวุฒิมาพัฒนาในการให้บริการ 3.มีการติดตามการดำเนินงานของนักวิจัยระหว่างและหลังการดำเนินงานวิจัย 4.มีระบบสารสนเทศที่สามารถรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.มีการติดตามผลการดำเนินงานและประชุมทุกสัปดาห์	ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	1. ผลการประเมินการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. ผลการประเมินการนำเสนอผลงานต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนาแก่หน่วยงานภายนอก 3. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 4.เอกสารการประชุม	ทำตามปกติ	ทำได้ครั้งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
26	12	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีบริการอย่างไรในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาสู่การได้มาซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเกิดความผูกพันระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนากับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สถาบันวิจัยและพัฒนาจัดการประชุมปฏิบัติการและการอบรมให้ความรู้แก่หัวข้อต่างๆ ที่กำลังได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาอบรม โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการมาเป็นวิทยากร ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมและอบรมได้รับความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง เป็นที่ประทับใจและนำไปประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากทำให้มีผู้สนใจเข้าร่วมการประชุมและอบรมหน้าใหม่อยู่เสมอ 2. การประชุมและอบรมอย่างสม่ำเสมอและเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้นและรู้สึกเป็นกันเองเมื่อเข้ามาใช้บริการจากหน่วยงาน	1. กลุ่มผู้รับบริการมีหลากหลาย ทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	1. ผลการประเมินการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมอบรม 3. โครงการพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ 4. ภาพถ่ายกิจกรรม lunch talk 5. รายงานการประชุมพัฒนาใจวิทยวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจาก วช. 6. ภาพถ่ายการรายงานความก้าวหน้าของนักวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7.5
27	12	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีบริการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างไรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับแนวทางของมหาวิทยาลัย	1. สถาบันวิจัยและพัฒนาศึกษาและทำความเข้าใจแนววัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาและความต้องการของสังคม เพื่อให้สามารถปรับการดำเนินงานและวัฒนธรรมขององค์กรที่มีคุณธรรมจริยธรรมให้สอดคล้องกับแนววัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ เช่น การแต่งกายชุดพื้นเมืองทุกวันศุกร์ การดูแลเอาใจใส่การบริการอย่างใกล้ชิด การให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างเป็นกันเอง	1. การให้บริการอย่างเป็นกันเอง ทำให้ขาดความเด็ดขาดในการปฏิบัติงาน	1. ประกาศนียบัตรการแต่งกายพื้นเมือง 2. ภาพถ่ายการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย 3. จำนวนนักวิจัยหน้าใหม่เพิ่มขึ้น 4. ภาพถ่ายการให้บริการนักวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
28	12	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีบริการอย่างไรในการรับฟังความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม	1. สถาบันวิจัยและพัฒนามีการใช้แบบสอบถามและการพูดคุยเพื่อสอบถามผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการในด้านบริการของผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาและมีการใช้แบบสอบถามเพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นหลังจากได้รับบริการด้านการประชุมและอบรมจากสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยแบบสอบถามจะมีประเด็นในการสอบถามแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม และมีการสุ่มเพื่อติดตามผลลัพธ์ของผู้เข้ารับบริการหลังการประชุม/อบรม 2. มีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	1. ตำแหน่งที่ตั้งกล่องรับความคิดเห็นไม่เพียงพอ	1. ผลการประเมินการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. ผลการประเมินการนำเสนอผลงานต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนาแก่หน่วยงานภายนอก	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 50%	Level 3(3-4.5)	4

ข้อ คำถาม	area	Item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
29	13	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาามีวิธีการอย่างไรในการรับฟังความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการใช้แบบสอบถามและการพูดคุยเพื่อสอบถามผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักสูตร/หัวข้อการประชุมหรืออบรมและการบริการ และนำมาประมวลผลและประชุมร่วมกันภายในสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาต่อไป 2. รับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาปรับปรุงการให้บริการ	ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (PDCA)	1. ผลการประชุมการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. ผลการประชุมการนำเสนอผลงานต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 3. การประชุมประจำสัปดาห์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 4. รายงานการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3(3-4.5)	4.5
30	13	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาามีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจได้ว่ามีการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ	1. หลังจากที่ได้ข้อเสนอแนะหรือผลการประเมินต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานแล้ว สถาบันวิจัยและพัฒนาจะมีการวิเคราะห์ผลข้อมูลและนำมาประชุมเพื่อปรับปรุงข้อต่อและสนับสนุนข้อดีให้ดียิ่งขึ้น พร้อมต่อการให้บริการ จัดประชุม หรือจัดอบรมในครั้งต่อไป 2. ทดสอบความพัฒนา ด้านการบริการโดยเปรียบเทียบผลการประเมินหรือข้อเสนอแนะระหว่างการประชุมหรืออบรมหลายๆ ครั้ง เพื่อดูความก้าวหน้าในการปรับปรุงหรือแก้ไขข้อต่อในการดำเนินงานหรือให้บริการ 3. มีสายตรงผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาผ่านทางเว็บไซต์	1. การตอบกลับและการแก้ไขข้อร้องเรียนบางกรณี อาจทำให้ล่าช้า 2. ไม่มีการบันทึกปัญหาจากผู้ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร	1. ผลการประชุมการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. ผลการประชุมการนำเสนอผลงานต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 3. การประชุมประจำสัปดาห์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 4. เว็บไซต์, e-mail และเบอร์โทรศัพท์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 4 (5-6.5)	5
31	13	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนาามีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการประเมินและใช้แบบสอบถาม การพูดคุยในประเด็นที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม 2. มีการวิเคราะห์ผลข้อมูลและนำมาประชุมเพื่อปรับปรุงข้อต่อและสนับสนุนข้อดีให้ดียิ่งขึ้นพร้อมต่อการให้บริการครั้งต่อไป ซึ่งสามารถมั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะหรือการประเมินได้รับการปรับปรุง 3. มีการเปรียบเทียบผลการประเมินหรือข้อเสนอแนะระหว่างการประชุมหรืออบรมหลายๆ ครั้ง เพื่อดูความก้าวหน้าในการปรับปรุงหรือแก้ไขข้อต่อในการดำเนินงานหรือให้บริการอย่างแท้จริง	ไม่มี	1. ผลการประชุมการจัดประชุมและอบรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. ผลการประชุมการนำเสนอผลงานต่างๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 3. การประชุมประจำสัปดาห์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	ทำตามปกติ	ทำบางกรณีเท่านั้น	ได้ผล 25%	Level 2(1-2.5)	2.5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
32	13	3.2	3	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งในระดับหน่วยงานเดียวกัน หรือให้บริการลักษณะเดียวกัน	ไม่มี	ยังไม่ได้ดำเนินการ		ไม่มีหลักฐาน		ไม่ได้ผลเลย	Level 1 (0-0.5)	0
33	14	4.1	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานโดยรวม	-มีการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เป้าหมายที่ควรจะเป็น เพื่อประกอบในการตัดสินใจในการทำโครงการเพื่อขออนุมัติงบประมาณ (PL.02) และแผนปฏิบัติการ -มีการนำข้อมูลจากสถานการณ์ต่าง ๆ และจากผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นมารวมกันวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา-มีการนำข้อมูลจากสารสนเทศมาพิจารณาถึงสภาพปัจจุบันปัญหาความน่าสนใจและความจำเป็นเร่งด่วน โดยหากมีสภาพปัจจุบันปัญหา เปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีต้องนำมาสร้างเพื่อให้เกิดนวัตกรรมเพื่อพัฒนาและแก้ไขต่อไป -มีการดำเนินการปีละ 2 ครั้ง	มีการสร้างและพัฒนาระบบงานแต่ยังไม่ครอบคลุม	- แผนปฏิบัติการ - PL.02	ทำตามปกติ	ทำได้ครบทุกหน่วย	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
34	14	4.1	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม	-การติดตามความก้าวหน้าของสถานการณ์การเงินจากโปรแกรมบัญชี 3 มิติ และการมีระบบรายงานความก้าวหน้าเป็นระยะ แล้วนำมาเปรียบเทียบแต่ละไตรมาส เพื่อแก้ไขปรับปรุง-มีการนำโปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อควบคุมติดตามและเร่งรัดการเบิกจ่าย -มีโครงการวิจัยการจัดการความรู้จากงานวิจัย พ.ศ. 2549-2553	ยังไม่มีมีการทบทวนผลการใช้ งานและผลกระทบจากการดำเนินงานของโปรแกรมบัญชี 3 มิติ	รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา, รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการจัดการความรู้จากงานวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
35	14	4.1	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ มีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ	-มีการใช้โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ ที่สามารถตรวจสอบและแผ้วถางการใช้จ่ายงบประมาณว่าเพียงพอหรือสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตรงเวลาและถูกต้องตามหมวดการเบิกจ่าย -มีระบบการรายงานส่วนราชการทุกไตรมาส -ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพผลงานวิจัย / งานตีพิมพ์	ยังไม่มีมีแผนการทบทวนที่ชัดเจนของโปรแกรมบัญชี 3 มิติ	-รายงานผลการเบิกจ่ายจากโปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ -สรุปรายงานการใช้งบประมาณรายไตรมาส -แบบประเมินคุณภาพผลงานวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
36	15	4.1	4	สถาบันวิจัยและพัฒนามีการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันวิจัยฯ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	มีการร่วมกันวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) แบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและบุคลากร -ปัจจัยภายในมีการวิเคราะห์ในด้านการเงินและงบประมาณด้านการวิจัย และด้านการบริหารจัดการงานให้บริการวิชาการ -ปัจจัยภายนอกมีการวิเคราะห์ในด้านนโยบายของรัฐบาล, เศรษฐกิจ, สังคม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	-ไม่มี-	-แผนยุทธศาสตร์การวิจัย -ร่าง แผนยุทธศาสตร์ บริการวิชาการ	ทำตามปกติ	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	7
37	15	4.1	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-มีการสื่อสารข้อมูลด้านการให้บริการและการดำเนินกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาไปยังกลุ่มบุคลากร ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้การประชุมชี้แจง, หนังสือเวียน, ประกาศ, จดหมายข่าว, เว็บไซต์, ระบบ E-mail, และการแจ้งทางโทรศัพท์-ผู้อำนวยการได้ประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบทุกสัปดาห์-สามารถดาวน์โหลดข้อมูลจาก Web site เพื่อศึกษาข้อมูลต่างๆ	-ยังไม่มีการบันทึก รายละเอียดการประชุมเป็น หลักฐาน-ขาดการประเมิน ติดตามผลอย่างแท้จริง	เว็บไซต์, รายงานการ ประชุม	ทำตามปกติ	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	7
38	16	4.2	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา ทำอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงความต้องการมีความพร้อมใช้งานและทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว	-นำข้อมูลและสารสนเทศเผยแพร่ทาง web site ,ทำเอกสารแจกทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาสัมพันธ์แนะนำ-นำข้อมูลและสารสนเทศใช้การประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจ, การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ เป็นต้น-การเผยแพร่ข้อมูลได้ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลง (Update)-การประชุมฝ่ายต่าง ๆ และนักวิจัยเพื่อชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น	-บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มยังไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา	-ภาพถ่ายการประชุมกลุ่ม ย่อย -ยอดผู้เข้าชมเว็บไซต์	ทำตามปกติ	ทำได้ ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5- 6.5)	5
39	16	4.2	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย	Hardware : มีการวางแผนการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุงประจำปีSoftware : มีการตรวจสอบและเพิ่มการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ (Automatic Update)	-ผู้รับผิดชอบขาด ประสบการณ์ในการพัฒนา โปรแกรมใหม่ ๆ	รายละเอียดการอนุมัติ งบประมาณการซ่อมแซม ครุภัณฑ์	ทำตามปกติ	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 4 (5- 6.5)	5
40	16	4.2	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงความต้องการ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศนั้นเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	Hardware : มีการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ Software : มีการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ	-กระบวนการจัดหาครุภัณฑ์ ค่อนข้างล่าช้า	รายละเอียดการอนุมัติ งบประมาณในการจัดซื้อ ครุภัณฑ์	ทำตามปกติ	ทำได้ ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 4 (5- 6.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
41	17	4.2	4	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล-การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสวนราชการ-การรับถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น-การแสวงหา, แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	-มีการประชุมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง-การประชุมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณะ หน่วยงาน-การเผยแพร่ข้อมูลด้านการจัดการความรู้ทางเว็บไซต์, เอกสารคู่มือ-การจัดตลาดนัด, เวทีวิชาการ, การจัดประกวดและการให้รางวัล	ยังไม่มีกรอบทบทวนและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	สรุปผลการจัดกิจกรรม KM	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
42	17	4.2	4	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ของส่วนราชการมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ -ครอบคลุม -รวดเร็ว -ทันสมัย -เชื่อมโยง -น่าเชื่อถือ -สามารถเข้าถึงได้ -ตรวจสอบได้ -มีส่วนร่วมในกระบวนการ -ความปลอดภัย -การรักษาความลับ	-ครอบคลุม : ตั้งคณะกรรมการทั้งมหาวิทยาลัยให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วม -รวดเร็ว : ใช้ระบบติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลข่าวสาร ทางอินเทอร์เน็ต -ถูกต้อง : มีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ -ทันสมัย : มีการปรับปรุงและตรวจสอบข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ -เชื่อมโยง : ใช้ระบบการทำงานระบบเดียวกัน-น่าเชื่อถือ : การอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน -สามารถเข้าถึงได้ : สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง -ตรวจสอบได้ : มีคณะกรรมการตรวจสอบและประเมิน -มีส่วนร่วมในกระบวนการ : มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางและวิธีการที่สะดวกและรวดเร็ว -ความปลอดภัย : มีการตรวจสอบและปรับปรุง Software antivirus -การรักษาความลับ : การใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลเฉพาะภายในหน่วยงาน	-การเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกับมหาวิทยาลัยไม่สามารถเพิ่มฐานข้อมูลในระบบได้ -มีการจำกัดพื้นที่ในการส่งข้อมูล	-ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยและพัฒนา -การประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา -การประชุมประจำสัปดาห์	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
43	18	5.1	5	สถาบันมีวิธีการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานอย่างไร	-ในการดำเนินการสถาบันออกคำสั่งปฏิบัติราชการทุกครั้ง-มีคำสั่ง/ประกาศ/ระเบียบในการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน -ผู้บริหารยึดถือแนวทางหลักการบริหารโดยหลักนิติธรรมที่มีการบริหารองค์กรตามคำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆของสถาบัน -ผู้ปฏิบัติการมีหลักคุณธรรมซึ่งยึดมั่นการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องดีงาม -ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีการดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ -มีการจัดส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมอบรม/กิจกรรมต่างเพื่อพัฒนาศักยภาพและการมีส่วนร่วม	ไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรที่ชัดเจน	-คำสั่งมอบให้มอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย-คำสั่งไปราชการเข้าร่วมอบรม/ศึกษาดูงาน/การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น-กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย-คำรับรองการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการ	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 5 (7-8.5)	7

ข้อ คำถาม	area	Item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
44	18	5.1	5	สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่ดีและปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อสถาบัน	-มีการทำงานเป็นทีม-มีคำสั่งปฏิบัติราชการที่ชัดเจน -มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันมีการประชุมเพื่อกำหนดงานและติดตามงานทุกสัปดาห์มีกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลที่สำคัญต่างๆ	ไม่มี	-คำสั่งปฏิบัติราชการแต่ละงาน -คำสั่งมอบหมายงานหลัก -หลักฐานการประชุม เช่น ใบเซ็นชื่อ/หนังสือเชิญประชุม	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 5 (7-8.5)	7
45	18	5.1	5	สถาบันมีระบบจัดการผลการปฏิบัติงานสนับสนุนให้มีผลการดำเนินการที่ดีและพอใจปฏิบัติงานอย่างไร	-บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาปฏิบัติตามตามจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ -สถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี -มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน -มีการประเมินการปฏิบัติงานแบบสังคมมิติและมีการจัดทำแฟ้มสะสมงาน	ไม่มี	-จรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่-ผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อการพิจารณา ค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรรายปี-มีหนังสือยกย่องชมเชยจากมหาวิทยาลัย	ทำตามปกติ	ได้ผล 50%	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4.5
46	19	5.1	5	สถาบันมีวิธีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรและผู้นำของสถาบันวิจัยและพัฒนาอย่างไร	-บุคลากรมีจริยธรรมและจิตใจที่ดีงาม-สถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีทักษะและความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพของตนเอง-มีนโยบายในการให้ความสำคัญกับบุคลากร เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพและได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการอบรมต่างๆ-พัฒนาตนเองด้านจิตใจและจริยธรรม เช่น ส่งบุคลากรเข้าร่วมอุปสมบทและปฏิบัติธรรมตามวัด/สถานปฏิบัติรูปตามต่างๆ-มีกรอบภาระงานของแต่ละฝ่าย-มีการจัดสรรโคต้าสำหรับบุคลากรในการศึกษาต่อ	-งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรมีอยู่จำกัด-เส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานไม่มี(ไม่มีระเบียบมารองรับ)	-เกียรติบัตร/ใบประกาศ/รายงานผลการเรียน-รูปภาพกิจกรรม-มีกรอบภาระงาน	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
47	20	5.1	5	สถาบันมีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่คำนึงถึงความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร	-สถาบันวิจัยและพัฒนาบุคลากรทักษะวิชาชีพที่ดี-สถาบันวิจัยและพัฒนาใช้กรอบการพัฒนาตามแนวการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย-มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น-สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรรับการพัฒนาทักษะวิชาชีพของตนเองโดยการส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมตามโครงการต่างๆของมหาวิทยาลัยและส่วนราชการต่างๆจัดขึ้น	-บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่สามารถที่จะหมุนเรียนรู้การทำงานฝ่ายต่างภายในสถาบันได้ทั้งหมด -บุคลากรไม่สามารถหางานทดแทนกันได้	-วุฒิการศึกษา/หลักฐานต่างๆเกี่ยวกับการเรียนต่อ -เกียรติบัตร/ใบประกาศ -รูปภาพกิจกรรม -รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
48	20	5.1	5	สถาบันมีวิจัยและพัฒนาวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสถาบันอย่างไร	-บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา-มีการให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม/ร่วมกิจกรรมมาพัฒนางานของตนเอง -สนับสนุนพัฒนาตนเองและงบประมาณเพื่อการจัดสัมมนาและศึกษาดูงานเป็นประจำทุกปี-มีการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นทุกสัปดาห์	ไม่มี	-ภาพกิจกรรม-การจัดประชุมนำเสนอเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553 (The 2009-2010 Education Criteria For Performance Excellence) -รายงานการประชุม -ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
49	20	5.1	5	สถาบันมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับบุคลากรอย่างไร	-มีการบริหารจัดการให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยให้การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนาต่างๆที่ตรงกับสายงาน	เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานไม่ชัดเจน	-วุฒิการศึกษา/บันทึกรายงานผลการศึกษาของบุคลากร -คำสั่งไปราชการ	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
50	20	5.1	5	สถาบันมีวิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานและการนำผลประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินงาน	-มีวิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีการประชุมบุคลากรภายในสถาบันทำให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานความผูกพันต่อการปฏิบัติงานในสถาบัน -มีการประชุมเพื่อประเมินสะท้อนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ระบบการประเมินไม่ต่อเนื่อง	-หลักฐานการเปลี่ยนงานของบุคลากร(ย้ายเข้า, ย้ายออก)	ทำตามปกติ	ทำบางกรณีเท่านั้น	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	3
51	21	5.2	5	สถาบันมีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร	-มีการจัดประชุมประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานทุกครั้ง -จำนวนการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรในสถาบัน -ความร่วมมือแรงร่วมใจในการทำกิจกรรมของสถาบัน	ไม่มี	-หลักฐานการประชุม -ภาพกิจกรรม	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4
52	21	5.2	5	สถาบันมีวิธีการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างอย่างไร	-มีการจัดทำแผนกรอบอัตราค่าจ้างซึ่งกำหนดตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของทางราชการที่กำหนดเป็นเกณฑ์กลางและมีการพิจารณาคัดเลือกความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง -มีการประชุมสอบถามความสามารถและทักษะของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน	มีบุคลากรมีจำนวนจำกัดทำให้การจัดวางคนให้เหมาะสมกับงานทำได้ค่อนข้างยาก	-แผนกรอบอัตราค่าจ้าง -รายงานประชุม -E-personal	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	3

ข้อ คำถาม	area	Item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
53	21	5.2	5	สถาบันมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุผู้ปฏิบัติงานอย่างไร	-แผนกรอบอัตรากำลังของสถาบันวิจัยและพัฒนา-มีการวิธีการสรรหา ว่าจ้าง ตามระเบียบและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ไม่มี	-แผนกรอบอัตรากำลังของสถาบันวิจัยและพัฒนา-ระเบียบมหาวิทยาลัย	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 3 (3-4.5)	4
54	21	5.2	5	สถาบันมีวิธีการในการบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จอย่างไร	-มีการจัดประชุมเพื่อกำหนดกรอบการทำงานให้ชัดเจน ออกคำสั่งมอบหมายงาน มีคำสั่งปฏิบัติงานทุกครั้ง ประชุมสรุปการดำเนินงานและมีการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี	ไม่มี	-แผนการทำงาน -คำสั่งมอบหมายงานตามตำแหน่ง/คำสั่งมอบหมายงานในแต่ละครั้ง -รายประจำปี	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	6
55	21	5.2	5	สถาบันมีวิธีการเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังอย่างไร	-มีการจัดประชุมเพื่อทำแผนวิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง -มีการประชุมชี้แจงและถ่ายทอดนโยบาย	ไม่มีการจัดการทำงานแบบคร่อมสายงาน(เจ้าภาพหลัก-เจ้าภาพรอง)	รายงานการประชุม	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 25%	Level 2 (1-2.5)	2.5
56	21	5.2	5	สถาบันมีวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างไรสถาบันวิจัยและพัฒนา	-มีแผนการบำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงาน-มีการดำเนินการ 5ส. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม	ไม่มีปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมไม่มีแบบบันทึกการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์	-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ 5ส.-แผนการบำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงาน	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 25%	Level 2 (1-2.5)	2.5
57	22	5.2	5	สถาบันมีนโยบาย สวัสดิการและการบริการที่จัดให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา	-มีการสนับสนุนสถานที่บริการด้านเครื่องดื่มและพักผ่อน -มีมุมส่วนหนึ่งในสำนักงานให้เป็นส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม	สถานที่ทำงานคับแคบ	-แผนการใช้งบประมาณงบประมาณการพัฒนาบุคลากร -รูปภาพ	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5
58	25	6.1	6	สถาบันวิจัยและพัฒนาวิธีการอย่างไรในการออกแบบ และสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม รวมทั้งกำหนดว่ากระบวนการใดในระบบงานโดยรวม เป็นกระบวนการทำงานหลักของสถาบัน และกระบวนการใดจะใช้แหล่งทรัพยากรภายนอก	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการจัดทำระบบสารสนเทศคือ ระบบสารสนเทศงานวิจัย และระบบสารสนเทศบริการวิชาการ เป็นกระบวนการทำงานหลักของสถาบันวิจัยฯ เพื่อพัฒนางานสร้างคุณค่าและความยั่งยืนให้กับมหาวิทยาลัยฯ 2. สถาบันวิจัยและพัฒนาทำระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	ทรัพยากรทั้งบุคลากร และวัสดุ ที่มีในสถาบันวิจัย มีอย่างจำกัด	1.ระบบสารสนเทศงานวิจัย และระบบสารสนเทศบริการวิชาการ	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 4 (5-6.5)	5
59	25	6.1	6	ระบบงานและกระบวนการทำงานหลักของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีความสัมพันธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันวิจัยฯ อย่างไร	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระบบสารสนเทศงานวิจัยและงานบริการวิชาการ เพื่อให้บริการข้อมูลให้นักวิจัย	ระบบสารสนเทศปรับปรุงข้อมูลไม่ต่อเนื่อง	1. ระบบสารสนเทศงานวิจัยและงานบริการวิชาการ	ทำตามปกติ	ทำได้ครึ่งหนึ่ง	ได้ผล 50%	Level 4 (5-6.5)	5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
60	25	6.1	6	กระบวนการทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีผลอย่างไรต่อ 1)การสร้างคุณค่าให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2)ผลตอบแทนด้านการเงิน 3)ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีพันธกิจด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ มีโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ในการสร้างคุณค่าให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้ผลตอบแทนด้านการเงินจากทั้งภายในและภายนอก ทำให้เกิดความยั่งยืนของสถาบันอย่างต่อเนื่อง 2. การลงตีพิมพ์วารสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศ 3. การนำเสนอผลงานวิจัยในเวทีระดับชาติและนานาชาติ	บุคลากรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานโครงการกิจกรรมต่างๆ	1. รายงานประจำปี	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
61	25	6.1	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลักโดยใช้ข้อมูลจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้อย่างไร	1. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวชี้วัด KPI ของแต่ละโครงการ/กิจกรรม 2. นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี มีการจัดสรรงบประมาณชัดเจน ออกคำสั่งมอบหมายงานตามโครงสร้าง และมีการติดตามประเมินผล	บางโครงการมีการประเมินว่าควรของงบประมาณเพิ่ม แต่ไม่ได้รับการจัดสรร ทำให้ต้องยุติโครงการ	1.แผนปฏิบัติการ 2.การประเมินผลโครงการตามแผน 3. ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ กพร. สมศ. สกอ.	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
62	25	6.1	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าว ได้คำนึงถึงการป้องกันการจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสภาพอย่างไร	1. สถาบันวิจัยมีการจัดเก็บเอกสารธุรการในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการสืบค้นและประหยัดการใช้กระดาษ 2. มีหลักเกณฑ์การใช้จ่ายงบประมาณ 3. มีแผนการประหยัดพลังงานโดยอ้างอิงจากแผนของมหาวิทยาลัย 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ และดำเนินการตามแผน 5. มีการทำสำเนาข้อมูลดิจิทัล	1. ระบบเอกสารธุรการไม่สามารถทำงานผ่านระบบเครือข่ายได้ 2. สถานที่ทำงาน อยู่ในตึกสูง ทำให้ยากต่อการรับมือภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	1. ระบบจัดเก็บเอกสารธุรการ 2. เกณฑ์การใช้จ่ายงบประมาณ 3. แผนการประหยัดพลังงาน 4. แผนบริหารความเสี่ยง	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
63	25	6.1	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา ออกแบบและสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองข้อกำหนดหลักอย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ขององค์กร และความจำเป็นที่ต้องคล่องตัวมาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการต่างๆ สถาบันนำเรื่องลดรอบเวลา การเพิ่มผลผลิต การควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพอื่นๆ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการต่างๆ อย่างไร	1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการออกแบบระบบสารสนเทศงานวิจัยและบริการวิชาการเพื่อตอบสนองพันธกิจ 2. มีการจัดการความรู้จากงานวิจัยโดยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ นำไปสู่การบริการวิชาการให้กับหน่วยงานภายนอก 3. มีมาตรการลดระยะเวลาการพิจารณาจัดสรรทุนวิจัย ทำให้จำนวนผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น		1.ระบบสารสนเทศงานวิจัยและบริการวิชาการ 2.คู่มือการขอทุน 3.สรุปโครงการจัดการความรู้จากงานวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
64	26	6.2	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา นำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบ และมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดภายในกระบวนการ ที่นำมาใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถาบันคืออะไร	1. สถาบันวิจัยมีแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี ตามพันธกิจ ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง มีการติดตามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ระบบที่พัฒนาจากการจัดการความรู้ ด้านงานวิจัยถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ	ไม่มี	1.แผนยุทธศาสตร์ 2. แผนพัฒนา 3.แผนปฏิบัติการประจำปี 4.รายงานประจำปี	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
65	26	6.2	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวม และการป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องหรือการทำงานซ้ำ	1. มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีการนำทรัพยากรบางส่วนกลับมาใช้อีก 2. มีการระดมการทำงานร่วมกันในบางกิจกรรมของสถาบันวิจัยฯ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การพัฒนานักวิจัยใหม่ การบริการวิชาการ	ทรัพยากรบุคคลในสถาบันวิจัยมีน้อย	1. คำสั่งแต่งตั้งกรรมการ ดำเนินโครงการต่างๆ 2. ตัวอย่างการใช้กระดาษ reuse	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	8
66	26	6.2	6	สถาบันวิจัยและพัฒนาสร้างแผนการประเมินผลอย่างไรโดยนำการประเมินความก้าวหน้า และการประเมินผลรวมมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. สถาบันวิจัยมีการประชุมเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อปรึกษาหารือ ออกแบบพัฒนา กิจกรรมโครงการ มอบหมายงานให้บุคลากรตามความเหมาะสม จนเกิดกระบวนการสร้างคุณค่า และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ 2. ประเมินผลการดำเนินการตามรายไตรมาส	บุคลากรมีไม่พอกับจำนวนงาน	1.รายงานผลการประชุม 2. รายงานผลตามไตรมาส	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	7
67	26	6.2	6	สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการแลกเปลี่ยนการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในสถาบันอย่างไร เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมระดับสถาบัน	1. สถาบันวิจัยมีการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน นำผลการดำเนินงานที่ผ่านมาวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมของสถาบัน 2. สถาบันวิจัยมีการประชุมสถานวิจัยคณะและนักวิจัยตั้งแต่ทำสัญญาและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ	การประชุมของนักวิจัยไม่ได้กำหนดวันเวลาที่ชัดเจน	1. รายงานการประชุม สถานวิจัยคณะ และนักวิจัย 2. วารสารการประชุมประจำสัปดาห์	ทำตามปกติ	ทำได้บางส่วน	ได้ผล 50%	Level 3(3-4.5)	4

ข้อ คำถาม	area	Item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
68	27	7.2	7	ให้แสดงผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ หรือ การปฏิบัติงาน	1 มีสถานวิจัยคณะร่วมในการดูแลงานวิจัย 2 มีคณะอนุกรรมการพิจารณาทุนวิจัย 3 มีเครือข่ายงานวิจัยภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น เครือข่ายอุดมศึกษาภาคเหนือ 4 มีเครือข่ายบริการวิชาการกับ อปท. และ โครงการปิดทองหลังพระ	บุคลากรในการทำงานมีจำนวนจำกัด	1 เอกสารการลงนามความร่วมมือของเทศบาลและ อปท. 2 คำสั่งปฏิบัติงานตามโครงการ	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	17.5
69	28	7.2	7	ให้แสดงผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการประเมินความพึงพอใจในทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้กับชุมชนได้รับการยอมรับ	ไม่มี	1สรุปผลการ วัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่หน่วยบริการนั้นๆ 2 รายงานการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	17.5
70	28	7.2	7	ให้แสดงผลตัวชี้วัดที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญมาอบรมด้านงานวิจัย และการบริการวิชาการ 2. มีการติดตามผลผู้เข้ารับการอบรมด้านงานวิจัย และการบริการวิชาการ 3. นักวิจัยได้รับการยอมรับและได้รับรางวัล นำเสนอผลงานวิจัยยอดเยี่ยม 4. ผู้รับการอบรมได้รับการเลื่อนวิทยฐานะ 5. จำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์และนำเสนอผลงานทางวิชาการ	บุคลากรไม่เพียงพอ	1. จำนวนผู้เข้ารับการอบรมด้านงานวิจัย และการบริการวิชาการ	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	17.5
71	30	7.3	7	ให้แสดงผลการเปิดเผยรายงานผลการใช้งบประมาณรายรับ - รายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบ	1. มีแผนการใช้งบประมาณ รายงานงบประมาณตามไตรมาส 2. มีการรายงานเป็นรายไตรมาส 3. มีการชำระบัญชีเงินรายได้ 4. มีรายงานการใช้จ่ายเงินให้กับคณะกรรมการกองทุนวิจัยฯ 5. มีการรายงานข้อมูลจากระบบบัญชี 3 มิติ	ไม่มี	1. แผนการใช้งบประมาณ รายงานงบประมาณตามไตรมาส 2. การรายงานเป็นรายไตรมาส 3. การชำระบัญชีเงินรายได้	ทำตามปกติ	ทำได้ครบทุกหน่วย	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	52.5
72	29	7.4	7	ให้แสดงผลด้านระบบบริหารบุคคล	1. มีโครงสร้างบริหารงานภายในสถาบันวิจัยที่ชัดเจน 2. มีคำสั่งมอบหมายการทำงาน 3. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	บุคลากรมีจำนวนจำกัด	1. มีโครงสร้างบริหารงานภายในสถาบันวิจัย 2. มีคำสั่งมอบหมายการทำงาน	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	17.5
73	30	7.4	7	ให้แสดงผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร	1. บุคลากรได้รับการอบรม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามความรับผิดชอบ	ไม่มี	. ผลการฝึกอบรมนำไปสู่การปฏิบัติ เช่นคู่มือ NRPM คู่มือ EdPlex คู่มือพัสดุ	ทำตามปกติ	ทำได้ส่วนใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7-8.5)	17.5

ข้อ คำถาม	area	item	หมวด	คำถาม	จุดแข็ง	จุดอ่อน	หลักฐาน	A	D	R	Level	คะแนน
74	30	7.4	7	ให้แสดงผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจของบุคลากร	1. บรรยากาศการทำงานภายในสถาบันวิจัยฯ มี ความเป็นกันเอง	ไม่มี	1. ภาพถ่ายการทำงาน ร่วมกัน	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	17.5
75	27	7.5	7	ให้แสดงผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน	จำนวนโครงการวิจัยและนักวิจัยเพิ่มขึ้น	งบประมาณแผ่นดินที่มหา วิทยาลัยได้รับมีการกำหนด เพดานงบประมาณคงที่ (Fix cost)	จำนวนโครงการวิจัยและ นักวิจัยเพิ่มขึ้น	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 4 (5- 6.5)	10.5
76	29	7.5	7	ให้แสดงผลด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ	การประกันคุณภาพได้คะแนนระดับ ดี	ไม่มี	1. รายงานประเมิน ตนเอง	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	10.5
77	29	7.5	7	ให้แสดงผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	1. สามารถสืบค้นเอกสารหลักฐานในเวลาที่ กำหนด2. การประชุมพิจารณาทุนวิจัย 2 เดือน/ ครั้ง3. การประชุมกรรมการสถาบันเป็นไปตาม เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ไม่มี	1. รายงานการประชุม	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครบทุก หน่วย	ได้ผล 100%	Level 6 (9- 10)	14
78	29	7.5	7	ให้แสดงผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน	1. สามารถสืบค้นเอกสารหลักฐานในเวลาที่ กำหนด 2. การประชุมพิจารณาทุนวิจัย 2 เดือน/ครั้ง 3. การประชุมกรรมการสถาบันเป็นไปตามเกณฑ์ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ไม่มี	1. รายงานการประชุม	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครบทุก หน่วย	ได้ผล 100%	Level 6 (9- 10)	14
79	30	7.5	7	ให้แสดงผลด้านการสร้างนวัตกรรม และการนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้	1. มีเครื่องจัดเก็บเอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร ,เครื่องทำลายเอกสาร 2 เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานใน สำนักงาน 3. โปรแกรมฐานข้อมูลการจัดการความรู้จาก งานวิจัย (KM)	ไม่มี	1. รูปถ่ายเครื่องมือ อำนวยความสะดวกใน การทำงานของบุคลากร	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	10.5
80	30	7.6	7	ให้แสดงผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับและ กฎหมาย	1. มีรายงานตรวจสอบภายในประจำปี 2. มีรายงานประจำปี	ไม่มี	1. รายงานตรวจสอบ ภายในประจำปี 2. มีรายงานประจำปี	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ครบทุก หน่วย	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	17.5
81	30	7.6	7	ให้แสดงผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม การสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียในการบริหารงาน	1. มีแผนการดำเนินงาน 2. มีการดำเนินงานตามแผน 3. มีการประเมินผลการดำเนินงาน	ไม่มี	1. แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2. รายงาน ประจำปี	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	17.5
82	30	7.6	7	ให้แสดงผลด้านการเป็นองค์กรที่ดี (Organizational Citizenship) ในการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ	1. มีการลงนามความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยกับผู้รับบริการ2. มีการปฏิบัติงาน ตามที่มีการร้องขอ3. มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน4. มีการนำผลการดำเนินงานไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ	ไม่มี	1. การลงนามความ ร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยกับผู้ รับบริการ2. รายงานผล การดำเนินโครงการที่มี การร้องขอ	ทำ ตามปกติ	ทำได้ ส่วน ใหญ่	ได้ผล 75%	Level 5 (7- 8.5)	17.5

ภาคผนวก ง
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินผลการอบรม/สัมมนา

เรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX)

คำชี้แจง โปรดให้ความร่วมมือโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมและกรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรม/สัมมนาในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี
 36 - 45 ปี 46 - 55 ปี
 มากกว่า 56 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. หน่วยงาน

คณะ / สำนัก / หน่วยงาน.....

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของหมายตามลำดับ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิชาการ					
1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน					
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา					
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม					
4. ความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม					
5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้					
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม					
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา					
7. สถานที่มีความเหมาะสม					
8. ความพร้อมของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์					
9. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
10. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม					
11. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม					
12. ความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้					
13. บรรยากาศโดยรวมของการอบรม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

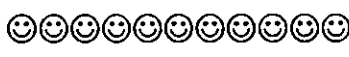
.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ขอขอบคุณทุกท่าน
 ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบประเมินครั้งนี้

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
10. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม					
11. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม					
12. ความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้					
13. บรรยากาศโดยรวมของการอบรม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ขอขอบคุณทุกท่าน
ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบประเมินครั้งนี้

ภาคผนวก จ
ภาพประกอบโครงการ

ภาพประกอบการอบรมสัมมนา
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX)
วันที่ 21 กันยายน 2555
ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น 3 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ



พิธีเปิดโครงการ



รับฟังการบรรยายจากวิทยากร



การนำเสนอบนเวที



มอบของที่ระลึกและถ่ายภาพร่วมกัน





สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชั้น 6 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

202 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

โทรศัพท์ 0-5388-5985-7 โทรสาร 0-5388-5987

website : <http://www.qa.cmru.ac.th>