

# รายงานการประชุมบุคลากรสังกัดฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ครั้งที่ ๔/๒๕๕๗

วันอังคารที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๒๐ – ๑๑.๑๕ น.

ณ ห้องประชุมทองหลาง ๑ ชั้น ๒ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

ห้องประชุมสตบงกช ชั้น ๒ อาคารบริหารและสำนักงานกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

และห้องประชุมภารกิจประสานงานส่วนกลาง อาคารสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร

## ผู้มาประชุม

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| ๑. อาจารย์สายพิน วิไลรัตน์     | รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล ประธาน |
| ๒. อาจารย์ ดร.ณัฐนันท์ ทองมาก  | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล    |
| ๓. นางอุทัยวรรณ จันทโรจิติ     | หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล              |
| ๔. นางสาวเพ็ญฉาย กุลโชติ       | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๕. นายฐานิต วิงวิวัฒน์จจร      | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๖. นางสาวกัญชารัตน์ หนูสุข     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๗. นางสาววัลภา ทับแก้ว         | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๘. นางอ้อยอุสา ฉัตรทอง         | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๙. นางสาวชนยพรรณ สุทธิพงษ์     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๐. นางลลิตา นันทวงศ์          | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๑. นางปญชรัสมิ์ บุญรักษา      | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๒. นางปณญาดา สุวรรณมณี        | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๓. นางสาวราญ ชูจันทร์         | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๔. นางสาวทัศนีย์ ศรีจันทร์    | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๕. นางสาววรรณมา เหมทานนท์     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๖. นายพิสิษฐ์ มงคลสวัสดิ์     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๗. นายนนทพัทธ์ นวลน้อม        | นักวิชาชีพ   |
| ๑๘. นางสาวธิดา จิตต์ล้ำเลิศกุล | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๑๙. นางสาวพนวรรณ ยามาเจริญ     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๒๐. นางสาวเสาวรีย์ ฤทธิทอง     | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |
| ๒๑. นางสุภาพร ลิกพันธ์         | เจ้าหน้าที่บริหารงาน                               |

๒๒. นางรุจิรา แก้วศิริวรรณ	ผู้ปฏิบัติงานบริการ	
๒๓. นายลำพุด ณะนะนิล	พนักงานขับรถยนต์	
๒๔. นายสุรศักดิ์ วงศ์สันติ	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	เลขานุการ

### ผู้ไม่มาประชุม

๑. นายจิตตพล ช่วยหนู	ติตการกิจ
๒. นางสาวพยอม ธนมี	ติตการกิจ
๓. นางสาวปวีณา จันทร์ประดิษฐ์	ติตการกิจ
๔. นายเวชศักดิ์ ศรีสังข์	ติตการกิจ
๕. นายธีรวิทย์ มงคลสวัสดิ์	ติตการกิจ

เริ่มประชุมเวลา ๐๘.๒๐ น.

เมื่อครบองค์ประชุม รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล ในฐานะประธานที่ประชุม กล่าวเปิดการประชุม และดำเนินการประชุมในระเบียบวาระต่าง ๆ ดังนี้

### ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

#### ๑.๑ เรื่องแจ้งจากประธาน

##### ๑.๑.๑ เรื่อง แนวทางการพัฒนางาน

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัย และทายาทผู้รับผลประโยชน์ หากการดำเนินงานไม่สามารถดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากระบบงาน หรืออื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรทุกคนสามารถเข้ามาปรึกษารองอธิการบดีได้ทันที เพื่อจะได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ควรเก็บเรื่องไว้ จนทำให้งานล่าช้า และส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น จึงขอให้ตระหนักว่าบุคลากรทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ

มติ รับทราบ

### ๑.๑.๒ เรื่อง แนะนำผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล

ประธานกล่าวแนะนำ อาจารย์ ดร.ณัฐนันท์ ทองมาก ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานดูแลฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล โดยมีภาระงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ช่วยกำกับดูแลและรับผิดชอบภารกิจของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล
๒. การใช้เครื่องมือคุณภาพในการพัฒนาและขับเคลื่อนภารกิจของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
๓. การใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และการสื่อสารในการสร้างความเข้าใจและการสื่อสารเชิงรุกกับประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. ร่วมพัฒนาระบบและกลไกในการสร้างความรักและความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร การเสริมสร้างความรักและความผูกพันและการประเมินความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร
๕. พัฒนากลุ่มอนาคต ม.ทักษิณ
๖. ร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
๗. พัฒนาระบบบริหารผลงาน (PMS) Performance Management System

**มติ** รับทราบ

**ระเบียบวาระที่ ๒** เรื่อง พิจารณารับรองรายงานการประชุม

- ไม่มี -

**ระเบียบวาระที่ ๓** เรื่องสืบเนื่อง

- ไม่มี -

## ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องพิจารณา

### ๔.๑ เรื่อง พิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเอง ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖

ตามที่ มหาวิทยาลัย กำหนดประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ภายในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๗ ในกรณีนี้ หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เสนอที่ประชุมพิจารณารายงานการประเมินตนเอง ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ดังนี้

#### สรุปผลการดำเนินงานและผลการประเมิน รายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา/ ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ๒ ปีย้อนหลัง (ถ้ามี)		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา ๒๕๕๖			
	๒๕๕๔	๒๕๕๕	ค่าเป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน อิงเกณฑ์	การบรรลุ เป้าหมาย
<b>ส่วนที่ ๑ องค์ประกอบคุณภาพ</b>						
<b>องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</b>						
๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.๑.๑)	๖ ข้อ	๘ ข้อ	๘ ข้อ	๘ ข้อ	๕	บรรลุ
<b>องค์ประกอบที่ ๒ การเรียนการสอน</b>						
๒.๔ ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุน (สกอ.๒.๔)	๕ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๕	บรรลุ
<b>องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารจัดการ</b>						
๓.๑ ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุก ระดับของสถาบัน (สกอ.๓.๑) ระดับฝ่าย	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๕	บรรลุ
๓.๒ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.๓.๒) ระดับฝ่าย	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	บรรลุ
๓.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.๓.๔)	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๕	บรรลุ
๓.๖ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร สถาบัน (สมศ.๑๓) ระดับฝ่าย	ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕	-	-
<b>องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ</b>						
๔.๑ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.๔.๑)	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๕	บรรลุ

องค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา/ ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ๒ ปีย้อนหลัง (ถ้ามี)		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา ๒๕๕๖			
	๒๕๕๔	๒๕๕๕	ค่าเป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน อิงเกณฑ์	การบรรลุ เป้าหมาย
องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ						
๕.๑ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.๕.๑)	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๗ ข้อ	๔	บรรลุ
คะแนนเฉลี่ยส่วนที่ ๑					๔.๗๖	บรรลุ
ส่วนที่ ๒ จุดเน้น นโยบาย และตัวบ่งชี้ระดับองค์กร (Corporate KPI) ของมหาวิทยาลัยทักษิณ						
จุดเน้นและนโยบายของมหาวิทยาลัยทักษิณ						
ตัวบ่งชี้ที่ ๕ การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการ ประเมินด้วยเกณฑ์ EdPEX	-	-	๓ ข้อ	๓ ข้อ	๕	บรรลุ
ตัวบ่งชี้ที่ ๖ การเป็น e-University	-	-	๓ ข้อ	๔ ข้อ	๕	บรรลุ
คะแนนเฉลี่ยส่วนที่ ๒					๕.๐๐	บรรลุ
ยุทธศาสตร์การพัฒนา						
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ						
๑.๑ พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัย	-	-	๖ ข้อ	๖ ข้อ	๕	บรรลุ
๑.๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการทรัพยากรบุคคล	-	-	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	บรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้รับบริการ (Customer Focus)						
๒.๑ การรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ (Voice of the Customer)	-	-	๔ ข้อ	๖ ข้อ	๕	บรรลุ
คะแนนเฉลี่ยส่วนที่ ๓					๔.๕๒	บรรลุ

นอกจากนี้ ประธานได้ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน  
ใน ร่าง รายงานการประเมินตนเอง ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ดังนี้

**องค์ประกอบที่ ๑**

**ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.๑.๑)**

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๑.	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภา สถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และ ได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน โดยเป็นแผนที่ เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และพระราชบัญญัติ สถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว ๑๕ ปี ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๖๕) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๔)	ต้องอธิบายถึงกระบวนการทำแผนของหน่วยงาน ต้องเริ่ม จากการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นตัวตั้ง และแปลงมา เป็นแผนของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และต้อง ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน
๒.	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุก หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	ต้องอธิบายให้ชัดเจนว่า ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากร บุคคล มีการถ่ายทอดแผนสู่บุคลากรในฝ่าย และสู่ประชาคม ของมหาวิทยาลัยทุกชั้น โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมบุคลากร การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
๓.	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติงาน ประจำปีครบทุกพันธกิจ	จะต้องมีกระบวนการแปลงแผนทุกพันธกิจ เอกสารที่แนบ คือ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ฉะนั้น กระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์มาเป็นแผนปฏิบัติการ ควรพิจารณาถึงความเร่งด่วนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นการมี ส่วนร่วมของบุคลากร และได้มอบหมายแผนสู่บุคลากร เพื่อนำสู่การปฏิบัติ
๔.	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และ ค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี	-
๕.	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีครบทุก พันธกิจ	-
๖.	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ แผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และ	ระบบการติดตามตัวบ่งชี้อาจเป็นทางการและไม่เป็นทางการ หัวหน้าฝ่าย อาจติดตามจากบุคลากร โดยตรง และมีการ

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	รายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา	ประชุมติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบเป็นรายไตรมาส
๓	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบันเพื่อพิจารณา	ควรอธิบายเริ่มต้นว่า เนื่องจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เพิ่งได้จัดทำแผนในปีการศึกษา ๒๕๕๗ และได้มีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๐ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนั้นให้นำผลการดำเนินงานในปีนี้อมาเขียน ในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ จะต้องระบุผลการบรรลุและไม่บรรลุ และต้องรายงานให้ผู้บริหารทราบ
๔	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี	หากมีข้อเสนอแนะ ควรนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และต้องมีกระบวนการที่ชัดเจน

## องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต

### ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.๒.๔)

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๑	มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	ควรระบุว่าได้จัดทำแผนของฝ่ายประจำปีกี่โครงการ และควรระบุชื่อหลักฐานให้ชัดเจน
๒	มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	เอกสารหลักฐานในข้อนี้ คือ จำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการในปีการศึกษา กลุ่มเป้าหมาย รายงานผลสัมฤทธิ์ตามแผน มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่
๓	มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระบบสวัสดิการได้ใช้ระบบของมหาวิทยาลัย
๔	มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่ควรระบุเรื่องการประเมิน แต่ควรเป็นเรื่องระบบการกำกับติดตามให้บุคลากรนำมาใช้
๕	มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ	-

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๖	มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ต้องประเมินจำนวน โครงการตามแผนและที่จัด ซึ่งแต่ละโครงการตามแผน จะต้องเป็นตัวชี้วัดแต่ละโครงการ
๗	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-

### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย

#### ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๑	มีการวิเคราะห์ภาระงาน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของฝ่าย	ต้องระบุรหัสเอกสารให้ชัดเจน
๒	มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ จัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการเพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ควรอธิบายถึงการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญหลัก ๆ อาจไม่ต้องระบุรายละเอียดมากเกินไป แต่ให้ไปติดตามในเอกสารหลักฐาน
๓	มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้วงจร PDCA-Par อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร	-
๔	มีการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดทำผังงาน (Flowchart) ที่สำคัญ ๓ ผังงาน/กลุ่มภารกิจ	-
๕	มีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒ กระบวนการ/ปี	ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่า มีการปรับลดขั้นตอนกระบวนการงานอะไร ปรับลดร้อยละเท่าไร ต้องมีแผนผังเปรียบเทียบกระบวนการงานเดิม และกระบวนการงานใหม่ในเอกสารหลักฐาน
๖	มีการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุง และบทเรียนที่ได้รับระหว่างกลุ่มภารกิจ งานและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติงาน	ต้องมีหลักฐานการประชุมให้ชัดเจน



## ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๑	มีการกำหนดระบบและกลไกในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	ควรเพิ่มการประเมินระบบที่ใช้งานในปัจจุบัน เมื่อประเมินเสร็จ แต่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จากนั้นค่อยมาศึกษาลักษณะระบบของที่อื่น และมากำหนดคุณลักษณะระบบของตนเอง โดยปรึกษาหารือร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์
๒	มีการพัฒนา/ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้ทันสมัย	ให้นำสิ่งที่ปรับปรุงมาเขียน เช่น มีการพัฒนาคุณลักษณะสารสนเทศเพิ่มเติม เช่น รายงาน และการประเมินผลให้เป็นปัจจุบัน (Real Time) เป็นต้น
๓	มีวิธีการทำให้ข้อมูล สารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	-
๔	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	-
๕	มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	จะต้องนำข้อมูลจากข้อ ๔ มาพัฒนา

## ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การมุ่งเน้นลูกค้า/บริการ (Customer Focus)

### ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ การรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ (Voice of Customer)

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๑	มีการจำแนกผู้รับบริการ (Customer) หรือกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Group)	ควรใช้คำ “ทายาทผู้รับผลประโยชน์” แทน “ประชาชนทั่วไป” เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้การจำแนกผู้รับบริการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ต้องการข้อมูล แต่ควรให้สัมพันธ์กับโครงสร้างองค์กรด้วย
๒	มีการเสาะหาสารสนเทศจากผู้รับบริการหลากหลายวิธี/ช่องทางเพื่อให้ได้มาสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน	ควรอธิบายถึง การหาข้อมูลในหลากหลายช่องทางทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนมายังผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บริหาร โดยตรง เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจ และ Facebook เป็นต้น

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ข้อเสนอแนะ
๓	มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	ควรอธิบายว่า ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มีการประเมินความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจ โดยใช้วิธีส่งแบบสำรวจไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ผลการประเมินอยู่ในระดับใด พร้อมมีเอกสารประกอบ
๔	มีระบบและกลไกในการรวบรวม วิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียน (customer complaints) เพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร	ให้ระบุถึง ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เช่น เมื่อมีข้อร้องเรียนเข้ามา รับเรื่องเสร็จ ผู้รับผิดชอบสรุปเสนอผู้บริหาร และนำมาเสนอที่ประชุมฝ่าย เป็นต้น
๕	มีการนำสารสนเทศของผู้รับบริการไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อมูลจากข้อนี้ได้มาจากการสำรวจความพึงพอใจจากข้อ ๑ และมาพิจารณาถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากแบบสอบถาม นำมาหารือเพื่อปรับปรุงร่วมกัน
๖	มีการเสาะแสวงหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์คล้ายคลึงกัน	ต้องมีการหาสารสนเทศความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นที่มีระบบที่คล้ายคลึงกัน

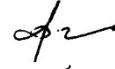
### มติ

มอบหัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ให้เรียบร้อย และรวบรวมหลักฐาน พร้อมระบุหมายเลขเอกสารให้ชัดเจน

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี -

เลิกประชุมเวลา ๑๑.๑๕ น.



(นายสุรศักดิ์ วงศ์ตันติ)

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

ผู้จัดบันทึกการประชุม

เลขานุการ



(นางอุทัยวรรณ จันทรโชติ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ผู้ตรวจบันทึกการประชุม