

โครงร่างองค์การ

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์การ

P.1 ลักษณะองค์การ

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน่วยงานย่อยภายในของสำนักงานมหาวิทยาลัย ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง แบ่งหน่วยงานย่อยภายในของส่วนงาน ประกาศ ณ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ([มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2562](#)) มีการให้บริการหลัก คือ 1) ด้านการฝึกอบรมและส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร ตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย และที่ได้รับมอบหมาย 2) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ เช่น ลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม วิจัย Visiting Professor การไปปฏิบัติงานเพื่อเขียนหนังสือหรือตำราทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการประสานงานจากแหล่งทุนภายนอก (ทุนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และทุนประเภทบุคคลทั่วไป) เป็นต้น มีสถานที่ทำการ ณ ชั้น 1 อาคารอิงคสิการ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

(1) การบริการ

ด้านการฝึกอบรม

- สำรวจความต้องการฝึกอบรม จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จัดโครงการฝึกอบรม ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง (IDP)
- ให้คำแนะนำ และกำกับ ให้มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน/หน่วยงาน

ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ให้คำแนะนำ และดำเนินการเอกสารในลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม วิจัย Visiting Professor การไปปฏิบัติงานเพื่อเขียนหนังสือหรือตำราทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการประสานงานจากแหล่งทุนภายนอก (ทุนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และทุนประเภทบุคคลทั่วไป)

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานบริหารจัดการและให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสมรรถนะที่กำหนดและสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ : ส่งเสริม สนับสนุน ดำเนินการให้บุคลากรทุกระดับได้พัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในด้านต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษา และเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

วัตถุประสงค์ : 1) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกสายงาน ทุกระดับ ได้พัฒนาศักยภาพของตนโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสมรรถนะที่กำหนด

2) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานของตน

3) เพื่อสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย

สมรรถนะหลัก : องค์ความรู้ด้านการพัฒนาบุคลากร จิตบริการ ทักษะการคิดเชิงระบบ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

บุคลากรในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีทั้งสิ้น 5 คน ทุกคนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยแยกตามงานดังนี้

งาน	การดำรงตำแหน่ง			อายุ	
	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ (หัวหน้างาน)	ชำนาญการพิเศษ	41-50 ปี	51-60 ปี
การฝึกอบรม	2 (ป.โท การบริหาร การศึกษา ป.ตรี การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์)	1 (ป.โท การ บริหารธุรกิจ)	1 (ป.ตรี ศศ.เกษตร)	3	1
การพัฒนา บุคลากร	1 ป.ตรี การจัดการ			1	
รวม 5 คน	3	1	1	4	1

บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคนจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า (ป.โท 2 คน และ ป.ตรี 3 คน)

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับการดำเนินงานของฝ่าย คือ การได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นและการยอมรับร่วมกันในฝ่าย ส่งเสริมให้พัฒนางานในหน้าที่ด้วยตนเอง สนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนาในหน้าที่ ได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

(4) สิ้นทรัพย์

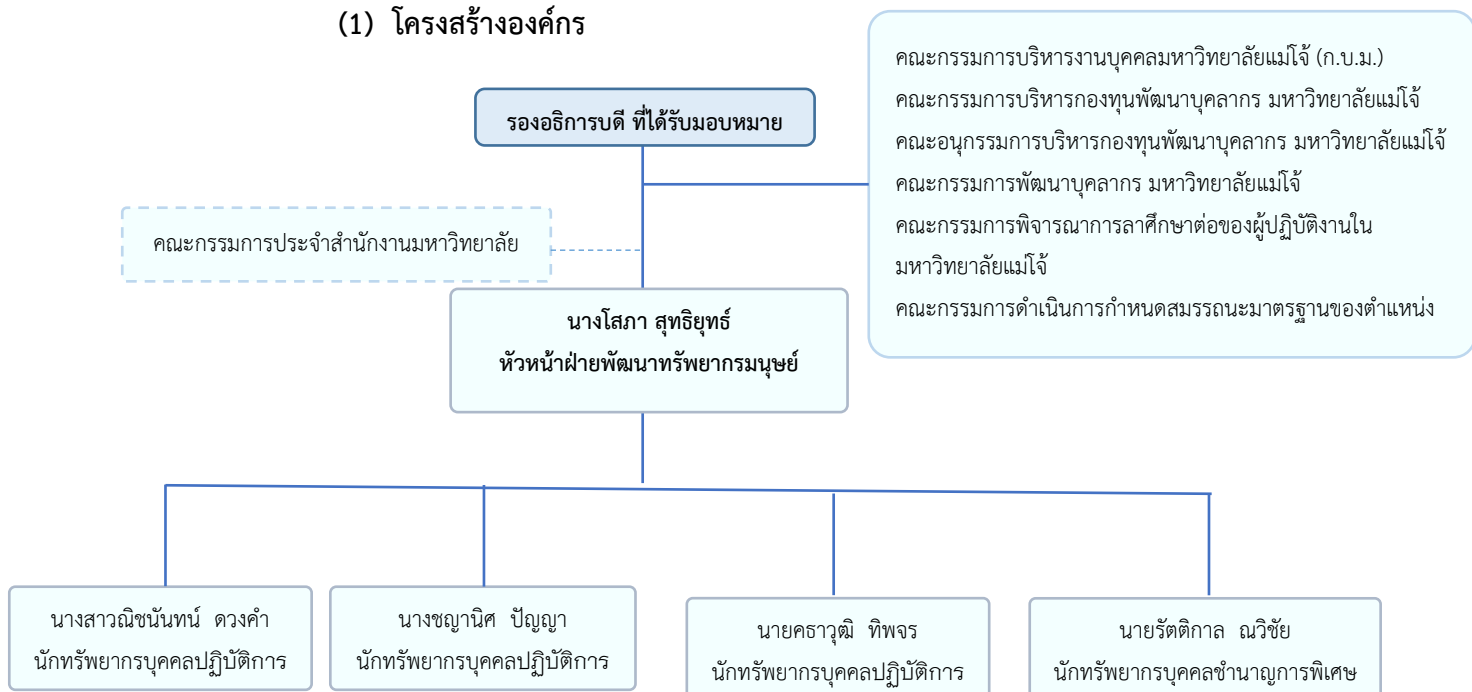
สิ้นทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินการตามพันธกิจ มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นวัสดุ อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง เครื่องพิมพ์/สแกนเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร และทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และระบบสารสนเทศด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ระบบ IDP ระบบการศึกษาต่อ ที่ใช้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

(5) กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินงานอยู่ภายใต้ [พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ.2560](#) และ [ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ \(ฉบับที่ 3\) พ.ศ. 2555](#)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



(2) ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่มารับบริการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

งาน	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ
ด้านการฝึกอบรม	บุคลากรทุกประเภทบริหาร/ วิชาการ/สนับสนุน กรรมการที่ เกี่ยวข้อง	คณะ สำนัก หน่วยงาน นักวิชาการคอมฯ (กองเทคโนโลยี ดิจิทัล) กองคลัง กองแผนงาน กรรมการที่เกี่ยวข้อง
ด้านการพัฒนาบุคลากร	บุคลากรประเภทบริหาร/วิชาการ/ สนับสนุน กรรมการที่เกี่ยวข้อง	กองบริหารทรัพยากรบุคคล นักวิชาการคอมฯ (กองเทคโนโลยี ดิจิทัล) กรรมการที่เกี่ยวข้อง

(3) การตอบสนองผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้มีการนำผลการสำรวจคุณภาพให้บริการในปีงบประมาณ 2565 มาพัฒนาการตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ดังนี้

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ	วิธีการตอบสนองความต้องการ
<u>ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. บุคลากรประเภทบริหาร/วิชาการ /สนับสนุน 2. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	-ความสะดวกรวดเร็วในการหาเอกสาร ระเบียบ ประกาศ สัญญา แบบฟอร์มฯ ที่เกี่ยวข้อง -ความถูกต้อง แม่นยำ ในการตอบข้อสงสัย และได้รับการตอบสนองในช่วงเวลาที่ต้องการ -มีช่องทางให้ผู้ที่เคยอบรมแล้ว remind เนื้อหาได้ด้วยตนเองหลังอบรม	-จัดทำ website ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (เอกสาร ระเบียบ ประกาศ สัญญา แบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ให้เป็นหมวดหมู่ และเอาเอกสารที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็นต้องใช้ออกไป) -จัดทำ <u>ขั้นตอนการปฏิบัติ</u> ใน website ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติ -ตั้ง Line กลุ่ม เพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร ข่าวสาร ถาม-ตอบ -จัดทำ MJU Knowledge Online โดยรวบรวมเอกสารประกอบการบรรยาย คลิปวิดีโอ ของโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ	วิธีการตอบสนองความต้องการ
<u>คู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ</u> 1. หน่วยงาน/ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย 2. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (กอง DT) 3. กองแผนงาน	-พัฒนาฐานข้อมูลการศึกษาต่อ -แผนการพัฒนาดตนเอง(IDP) -ควรมีแผนงานที่ชัดเจน และมีการสื่อสารภายในฝ่ายๆ เพื่อให้การทำงานและสื่อสารไปยังภายนอกเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	-แจ้งความต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลแสดงผลพัธ์ข้อมูลบุคลากรการศึกษาต่อ โดยประสานงานกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (กองเทคโนโลยีดิจิทัล) ในการออกแบบ การแสดงผลที่ต้องการ -จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 ของฝ่ายๆ

P2 สภาวะการณ์ขององค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน -

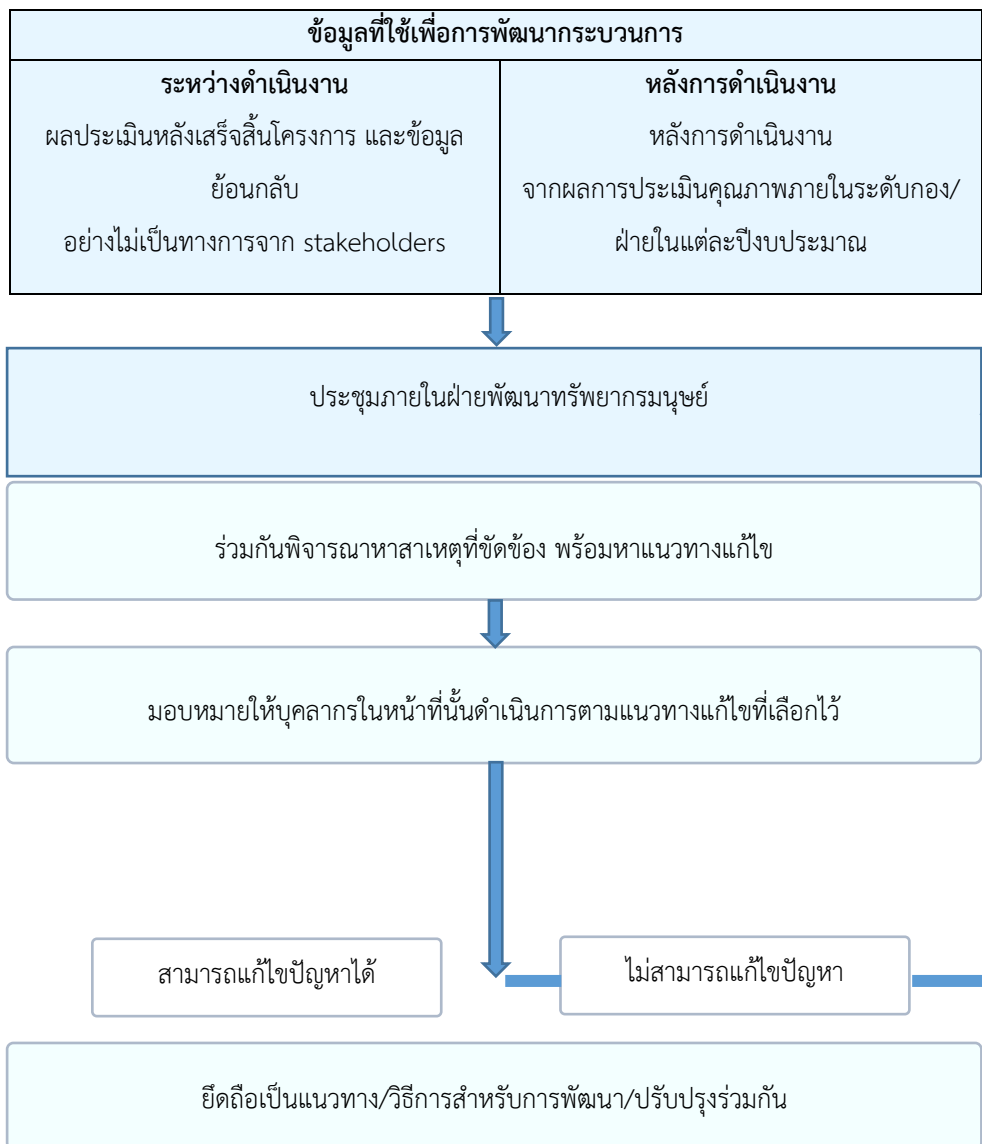
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายสำคัญของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ “เป็นหน่วยงานบริหารจัดการและให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสมรรถนะที่กำหนดและสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย” กลุ่มผู้รับบริการสำคัญ คือ บุคลากรทุกส่วนงาน/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่มีความต้องการรูปแบบบริการที่แตกต่างกันตามช่วงอายุที่แตกต่างกันของคนในสังคม (Generation Gap) ปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบคือมีบุคลากรที่มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยที่ยินดีถ่ายทอดประสบการณ์ ซึ่งถือเป็นคู่ความร่วมมือที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ความท้าทายจากปัจจัยภายนอก เช่น ความเสี่ยงด้านงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มด้านบุคลากร (Trend HR)

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตาม Flow chart ดังนี้



ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีงานในฝ่ายฯ จำนวน 2 งาน มีวิธีกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเภทบริการที่ให้ ดังนี้

(1.1) งานพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้บริการ
1. บุคลากร 2. คณะกรรมการบริหารงานบุคคล ม.แม่โจ้ 3. คณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบุคลากร ม.แม่โจ้ 4. คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบุคลากร ม.แม่โจ้ 5. คณะกรรมการพิจารณาการลาศึกษาต่อของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้	- ให้คำแนะนำข้อมูล ขั้นตอน ประสานงานเอกสาร และจัดทำประกาศ ติดตามผล เช่น ลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม วิจัย Visiting Professor การไปปฏิบัติงานเพื่อเขียนหนังสือหรือตำราทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการประสานงานจากแหล่งทุนภายนอก (ทุนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และทุนประเภทบุคคลทั่วไป) - จัดการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทาง หาข้อสรุป ฯลฯ

(1.2) งานฝึกอบรม

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้บริการ
1. บุคลากร 2. คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3. คณะกรรมการดำเนินการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่ง 4. คณะกรรมการประจำสำนักงานมหาวิทยาลัย 5. ส่วนงาน/หน่วยงาน	- ให้ ข้อมูล แผน พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้ส่วนงานจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับส่วนงานที่สอดคล้องกัน - ให้ข้อมูลสมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - จัดโครงการฝึกอบรมแก่บุคลากรมหาวิทยาลัย - ให้ข้อมูลการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) - จัดการประชุมเพื่อกำหนดแนวทางด้านพัฒนาบุคลากร - รวบรวมผล วิเคราะห์ผลและสรุปรายงานผลตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

วิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
1.บุคลากร	แบบสำรวจ กิจกรรม/โครงการที่จัด แบบสอบถาม การพูดคุยส่วนตัว LINE กลุ่ม/ส่วนตัว โทรศัพท์	✓	✓	ความต้องการในการฝึกอบรม ความต้องการบริการที่ตรง ถูกต้องและ รวดเร็ว ความต้องการให้มีกิจกรรมสานสัมพันธ์ ต่อเนื่อง ความต้องการให้ผู้ฝึกอบรมแล้ว remind เนื้อหาด้วยตนเองได้
2.คณะกรรมการ	ข้อเสนอแนะจากที่ประชุม	✓		ความต้องการผลกระทบ(Impact)จาก การดำเนินงานที่มีต่อองค์กร ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน
3.ส่วนงาน/ หน่วยงาน	แบบสำรวจ การประชุมเครือข่าย	✓		ความต้องการสนับสนุนในการพัฒนา บุคลากรของส่วนงาน/หน่วยงาน

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแบบสอบถามหลังฝึกอบรม และจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนสิ้นปีงบประมาณ โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) ประกอบด้วยคำถามความพึงพอใจต่อการบริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบได้อย่างอิสระ

ซึ่งหลังจากรวบรวมผลจากแบบสอบถามและข้อเสนอแนะแล้ว จะนำมาประชุมหารือร่วมกันในฝ่ายฯ เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงงานในปีถัดไป สำหรับการประเมินความผูกพันได้วางแนวทางการประเมินคือจะมีการสำรวจความถี่ในการเข้ารับบริการฝึกอบรม

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการข้างต้น จะมีประเด็นที่เร่งด่วนที่ต้องทำการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ คือ “ความต้องการให้ผู้ฝึกอบรมแล้ว remind เนื้อหาด้วยตนเองได้หลังฝึกอบรม” ซึ่งฝ่ายฯ ได้รับข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่ายฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2566 มาพัฒนาเป็น [MJU Knowledge Online](#) บน website ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่รวบรวมคลิปบรรยาย เอกสารบรรยายและเอกสารประกอบการบรรยายของโครงการที่จัดฝึกอบรมแล้วให้ผู้ฝึกอบรมหรือผู้ที่ไม่ได้เข้าอบรม สามารถรับฟังการบรรยายย้อนหลังได้ และได้ปรับปรุงแบบฟอร์มเอกสารงานด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงปรับปรุงขั้นตอนดำเนินงานนั้น ๆ ในหมวดเอกสารเผยแพร่ สำหรับข้อเสนอแนะ “ควรมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการสื่อสารภายในหน่วยงานเพื่อการทำงานและสื่อสารไปยังภายนอกจะได้เป็นทิศทางเดียวกัน” ฝ่ายฯ ได้จัดทำ [แผนปฏิบัติการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้แผนสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566](#) และวางแผนให้มีการประชุมภายในฝ่ายฯ เป็นประจำทุกเดือนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีวิธีสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ คือ สร้างความพึงพอใจ โดยมีการสำรวจความต้องการด้านฝึกอบรม นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาหลักสูตร รูปแบบการจัดโครงการที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความประทับใจโดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิหรือมีความชำนาญเชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น ในด้านการพัฒนาบุคลากรได้นำความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือ feedback จากการรับฟังเสียงผู้รับบริการมาปรับปรุงแก้ไขการบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

การจัดการความสัมพันธ์ มีการให้บริการต่อเนื่องผ่าน LINE กลุ่มนักศึกษาต่อ เช่น แจ้งเตือนรายงานความก้าวหน้าการศึกษา การขยายเวลาการศึกษา เป็นต้น และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กำหนดให้มีการจัดประชุมเครือข่ายบุคลากรเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นประจำทุกไตรมาส

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีช่องทางสำหรับให้ [ข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียน](#) ผ่านทาง website ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกนำเสนอให้หัวหน้าฝ่ายฯ เพื่อทราบและนำเข้าสู่การหาหรืออย่างไม่เป็นทางการกับผู้ให้บริการในงานนั้น ๆ หากเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจะมีการนำเข้าสู่การประชุมร่วมกันภายในฝ่ายฯ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน และสนับสนุนบุคลากรภายในฝ่ายฯ เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ด้านการบริการหรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

กระบวนการทำงานที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines ในระดับมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.3	การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากร
C.6.4	การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
C.6.5	การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

(1.1) CUPT QMS-C.6.3 การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

กระบวนการที่ได้ดำเนินการใน C.6.3 การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ของคณะ/สถาบัน มีการติดตามประเมินสมรรถนะของบุคลากร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากร คือ มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดสมรรถนะ 3 หัวข้อ คือ 1. [สมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัย](#) 2. [สมรรถนะประจำกลุ่มงาน](#) (Functional Competency) 3. [สมรรถนะของผู้บริหาร](#) (Managerial Competency) ประกอบกับ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ประกาศให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็น มหาวิทยาลัยในกลุ่มที่ 2 กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ตามประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง การกำหนดให้ [สถาบันอุดมศึกษาสังกัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา](#) ประจำปีงบประมาณ 2565 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 โดยปัจจุบัน มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดทำ –ร่าง- สมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และได้นำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่ง ในการประชุมครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2566 และที่ประชุมมีมติให้ฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการปรับ –ร่าง- สมรรถนะฯ ดังกล่าว โดยให้ใช้แนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และให้เปรียบเทียบกับสมรรถนะของมหาวิทยาลัยอีก 17 มหาวิทยาลัย ที่เป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ 2 กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม รวมถึงสมรรถนะของอาจารย์ ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพอาจารย์เพื่อส่งเสริมการบรรลุผลลัพท์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2566 และให้นำเสนอต่อคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model

ชื่อกระบวนการ...การทบทวน ปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ 2

ผู้รับผิดชอบ
ฝ่ายพัฒนารัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์...เพื่อทบทวนและปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ 2

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- คณะกรรมการดำเนินการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่ง - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา - มหาวิทยาลัยที่อยู่กลุ่มที่ 2 - คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา	- คู่มือสมรรถนะมหาวิทยาลัยแม่โจ้ฉบับปรับปรุงมิถุนายน 2554 - แนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา - สมรรถนะของมหาวิทยาลัยที่อยู่กลุ่มที่ 2	<u>การวางแผน (P)</u> - วางแผนการดำเนินงาน - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง <u>การนำไปปฏิบัติ (D)</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน - จัดทำ -ร่าง-สมรรถนะ เสนอคณะกรรมการดำเนินการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่ง	- คำสั่งคณะกรรมการ - ร่างคู่มือสมรรถนะ	- บุคลากร - คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง - ก อ ง บ ริ ห า ร ทรัพยากรบุคคล

	- แนวทางการพัฒนาคุณภาพอาจารย์เพื่อส่งเสริมการบรรลุผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2566	<u>การประเมินผลการดำเนินงาน (C)</u> - คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณา ร่วมกันให้ข้อเสนอแนะ <u>การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)</u> - ปรับปรุงคู่มือสมรรถนะตามข้อเสนอแนะและประกาศใช้	คณะกรรมการพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ คู่มือสมรรถนะบุคลากร	
		<u>ตัวชี้วัดกระบวนการ :</u> มีการดำเนินงานครบตามกระบวนการที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต :</u> คู่มือสมรรถนะบุคลากร ฉบับใหม่ที่ได้จากการทบทวนปรับปรุง	

(1.2) CUPT QMS-C.6.4 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

กระบวนการการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร ได้การกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ(Process) โดยวัดจากความสำเร็จจากดำเนินงานครบตามกระบวนการที่กำหนด และผลผลิต (Outputs) วัดความสำเร็จของจำนวนหน่วยงานที่นำแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปปรับใช้

ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model

ชื่อกระบวนการ : การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ข้อมูลและความจำเป็นมาวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
- ผู้บริหารมหาวิทยาลัย - คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - กองบริหารทรัพยากรบุคคล - คณะ / สำนัก	1.แผนบริหารมหาวิทยาลัย 4 ปี (พ.ศ. 2563-2566) (MJU as One) 2.นโยบายสภามหาวิทยาลัย 3.ผลดำเนินงานแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4. IDP Online 5. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะบุคลากร	- นำผลการดำเนินงานตามแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปีที่ผ่านมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนา - กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการรับการพัฒนา - รวบรวมข้อมูลจากปัจจัยนำเข้า และทำการวิเคราะห์	1.แผนบริหารทรัพยากรมนุษย์	1.คณะ/สำนัก 2.บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3.ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

	6. ข้อมูลด้าน บริหารงาน บุคคล 7.ความต้องการ และความ จำเป็นใน ฝึกอบรม	-จัดทำแผนบริหาร ทรัพยากรมนุษย์		
		<u>ตัวชี้วัดกระบวนการ</u> : ความสำเร็จจาก ดำเนินงานครบตาม กระบวนการที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลผลิต</u> : จำนวนหน่วยงานที่นำ แผนบริหารทรัพยากร มนุษย์ไปปรับใช้	

(1.3) CUPT QMS-C.6.5 การกำกับ ติดตาม ดำเนินการ และประเมินแผนพัฒนาบุคลากร และใช้
ผลการประเมินในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็น
กระบวนการที่ต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนาของบุคลากร และใช้ข้อมูลที่
เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระบบและกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ตามแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีตัวชี้วัดของกระบวนการ คือ การดำเนินการครบทุกขั้นตอน มีตัวชี้วัดของผลลัพธ์ คือ
ได้รับรายงานผลการดำเนินงานจากส่วนงาน ร้อยละ 80 โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานตามรอบ 6, 9 และ 12 เดือน

ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model

ชื่อกระบวนการ : การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
บริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีระบบและกลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผน
บริหารทรัพยากรมนุษย์

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
1. คณะ/สำนัก 2. บุคลากร 3. คณะกรรมการ	1. แผนบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	<u>การวางแผน (P)</u> 1. กำหนดการส่งแผนและ รายงานผลการดำเนินงานรอบ	หนังสือขอให้ส่ง แผนและ รายงานผลการ	1. คณะ/สำนัก 2. คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง

ที่เกี่ยวข้อง	2. รายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ระดับส่วนงาน/หน่วยงาน 3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 4. ผลการประเมินคุณภาพใน C.6.5 ในปีที่ผ่านมา	6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน <u>การนำไปปฏิบัติ (D)</u> 2. ทำหนังสือขอให้ส่วนงาน/หน่วยงานส่งรายงานผลการดำเนินงานตามรอบที่กำหนด (รวมถึงทำหนังสือติดตามทวงถามหากมีการส่งล่าช้า) 3. รวบรวม สรุปรายงานผลตามรอบดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร <u>การประเมินผลการดำเนินงาน (C)</u> 4. สรุปผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน และความสำเร็จของแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5. รายงานผลการดำเนินงาน และความสำเร็จของแผนฯ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรพิจารณา ร่วมกันและหาแนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค <u>การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)</u> 6. นำแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่ได้รับ จากคณะกรรมการ มาเป็น ข้อมูลพัฒนาในปีถัดไป	ดำเนินงานตามรอบ รายงานผลการดำเนินงานตามรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร รับทราบ และให้ข้อเสนอแนะ การดำเนินงาน แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงแผน	3. บุคลากร
		<u>ตัวชี้วัดกระบวนการ :</u> มีการดำเนินการครบตามกระบวนการที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ผลผลิต :</u> ได้รับรายงานผลการดำเนินงานจากส่วนงาน ร้อยละ 80	

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นำผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และจากการประกันคุณภาพภายใน Area Improvement Plan มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรให้กำหนดส่งรายงานผลการดำเนินงานหลังจากเสร็จสิ้นประชุม คณะกรรมการประจำคณะ

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4

คะแนน	คำอธิบาย
1	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ D : ไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง หรือมีเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา
2	A : เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ที่พยายามตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีการออกแบบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ หรือเริ่มมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา
3	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ และตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัด D : บางหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ หรือสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น