



# รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

กรกฎาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
โครงสร้างองค์การ	1
หมวด 1 การนำองค์การ	8
หมวด 2 กลยุทธ์	14
หมวด 3 ผู้รับบริการ	26
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	34
หมวด 5 บุคลากร	44
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	52
หมวด 7 ผลลัพธ์	61

## โครงการ สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา

### ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์การ

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาถือกำเนิดจากการรวมวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดาและโรงเรียนจิตรลดา (สายวิชาชีพ) วิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดามีรากฐานความเป็นมาจาก “โรงเรียนจิตรลดา” ซึ่งก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ.2498 โดยพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดการศึกษาในระดับอนุบาลขึ้น ณ พระที่นั่งอุดร ในพระราชวังดุสิต ต่อมาพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้สร้างอาคารเรียนถาวรในบริเวณพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน พระราชวังดุสิต และพระราชทานนามโรงเรียนว่า “โรงเรียนจิตรลดา” จากนั้นโรงเรียนได้เพิ่มระดับชั้นขึ้นไปทีละชั้นจนถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ปี พ.ศ. 2547 โรงเรียนจิตรลดาเปิดสายวิชาชีพเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และต่อมาปี 2557 สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์ประธานบริหารโรงเรียนจิตรลดามีพระราชประสงค์ขยายโอกาสทางการศึกษาต่อยอดเป็นระดับอุดมศึกษา ในระดับปริญญาตรีโดยจัดตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดา และเพื่อให้มีความเชื่อมโยงและประสานงานกันอย่างใกล้ชิดระหว่างวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดาและโรงเรียนจิตรลดา (สายวิชาชีพ) จึงได้รวมเป็นสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา เปิดสอนระดับ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ มีพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ.2561 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 13 สิงหาคม 2561 เป็นกฎหมายกำกับการดำเนินงานของสถาบัน สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเป็นสถาบันการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง มุ่งเน้นให้การศึกษาด้านทักษะวิชาชีพ และเทคโนโลยีบนฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความชำนาญในการปฏิบัติ ทำการสอน วิจัย ริเริ่ม ถ่ายทอด ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยให้ผู้เข้ารับการศึกษามีโอกาสศึกษาด้านวิชาชีพ เฉพาะทางจนถึงระดับอุดมศึกษา ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปลุกฝังให้นักเรียนและนักศึกษาเป็นพลเมืองดี มีจิตอาสา และมีวินัย

## ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

### (1) หลักสูตรและบริการ

ปัจจุบันสถาบันเปิดสอนระดับอาชีวศึกษาใน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ระดับปวช. ประกอบด้วย 9 สาขาวิชา ได้แก่สาขาวิชาช่างยนต์ สาขาวิชาช่างกลโรงงาน สาขาวิชาช่างไฟฟ้ากำลัง สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีระบบสมองกลฝังตัว สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการสร้างเครื่องดนตรีไทย สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับ ปวส. ประกอบด้วย 11 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคนิคเครื่องกล สาขาวิชาเทคนิคการผลิต สาขาวิชาไฟฟ้า สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์และหุ่นยนต์ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ สาขาวิชาอุตสาหกรรมอาหาร สาขาวิชาเซฟอาหารไทย สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาซอฟต์แวร์ระบบสมองกลฝังตัว

ระดับอุดมศึกษาเปิดสอน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจอาหารและหลักสูตรเทคโนโลยีอุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรต่างๆเน้นการปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบอาชีพและทำงานในสถานประกอบการได้เป็นอย่างดีหลังจากสำเร็จการศึกษา เน้นการเรียนการสอนผ่านประสบการณ์จริงในสถานประกอบการที่มีชื่อเสียงระดับประเทศและส่งเสริมให้ผู้ที่ทำงานมาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ตามแนวพระราชดำริที่ว่า “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน”

นอกจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรดังกล่าวข้างต้น สถาบันได้จัดการอบรมแก่บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพในสาขาของหลักสูตรที่เปิดสอน

### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และปรัชญา

พันธกิจ สถาบันมีพันธกิจดังต่อไปนี้

1. สอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและปริญญาตรี
2. วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านวิชาชีพ
3. บริการวิชาการแก่สังคม
4. ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ สถาบันได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า : สถาบันที่จัดการศึกษาตามแนวพระราชดำริ “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน” สร้างคนดี มีฝีมือ มีวินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ปรัชญา สถาบันได้กำหนดปรัชญาเป็นกรอบสำหรับบุคลากร นักเรียน และนักศึกษาในการปฏิบัติตน คือ “รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำความรู้ สู้งานหนัก”

จากพระราชปณิธาน ของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ได้จัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาให้เป็นสถาบันการศึกษาที่มีการ “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน” ให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถทำงานได้จริงหลังสำเร็จการศึกษา และให้โอกาสผู้ที่ทำงานมาเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ปริญญาอันจะส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป ดังนั้นสมรรถนะหลักของสถาบัน จึงเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการและการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้ทำงานแล้วให้มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่สูงขึ้น

### (3) บุคลากร

ในปีการศึกษา 2561 สถาบันมีบุคลากรทั้งสิ้น 196 คน แบ่งเป็น 5 สาย แต่ละสายมีจำนวนแยกตามคุณวุฒิดังนี้

สายของบุคลากร	คุณวุฒิ				รวม	ร้อยละ
	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก		
สายวิชาการสอนในระดับปริญญาตรี	-	-	32	11	43	21.94
สายวิชาการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	-	30	16	2	48	24.49
สายปฏิบัติการกลุ่มบริหารจัดการ	-	8	10	1	19	9.69
สายปฏิบัติการกลุ่มงานวิจัยและวิชาชีพเฉพาะ	-	4	3	-	7	3.57
สายปฏิบัติการกลุ่มปฏิบัติการทั่วไป	39	33	7	-	79	40.31
<b>รวม</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>196</b>	<b>100</b>

### (4) สิ้นทรัพย์

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ตั้งอยู่ในสำนักพระราชวัง สนามเสือป่า ถนนศรีอยุธยา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 4 อาคาร ได้แก่

- อาคาร 604 มีพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 7,400 ตารางเมตร พื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน ประกอบไปด้วย ห้องเรียนจำนวน 11 ห้องและห้องปฏิบัติการ 2 ห้อง
- อาคาร 605 มีพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 9,545 ตารางเมตร พื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน ประกอบไปด้วย ห้องเรียนจำนวน 15 ห้องและห้องปฏิบัติการ 14 ห้อง
- อาคาร 611 มีพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 6,427 ตารางเมตร พื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน ประกอบไปด้วย ห้องเรียนจำนวน 16 ห้องและห้องปฏิบัติการ 1 ห้อง

- อาคาร 612 มีพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 2,218 ตารางเมตร พื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน ประกอบไปด้วย ห้องเรียนจำนวน 6 ห้องและห้องปฏิบัติการ 16 ห้อง

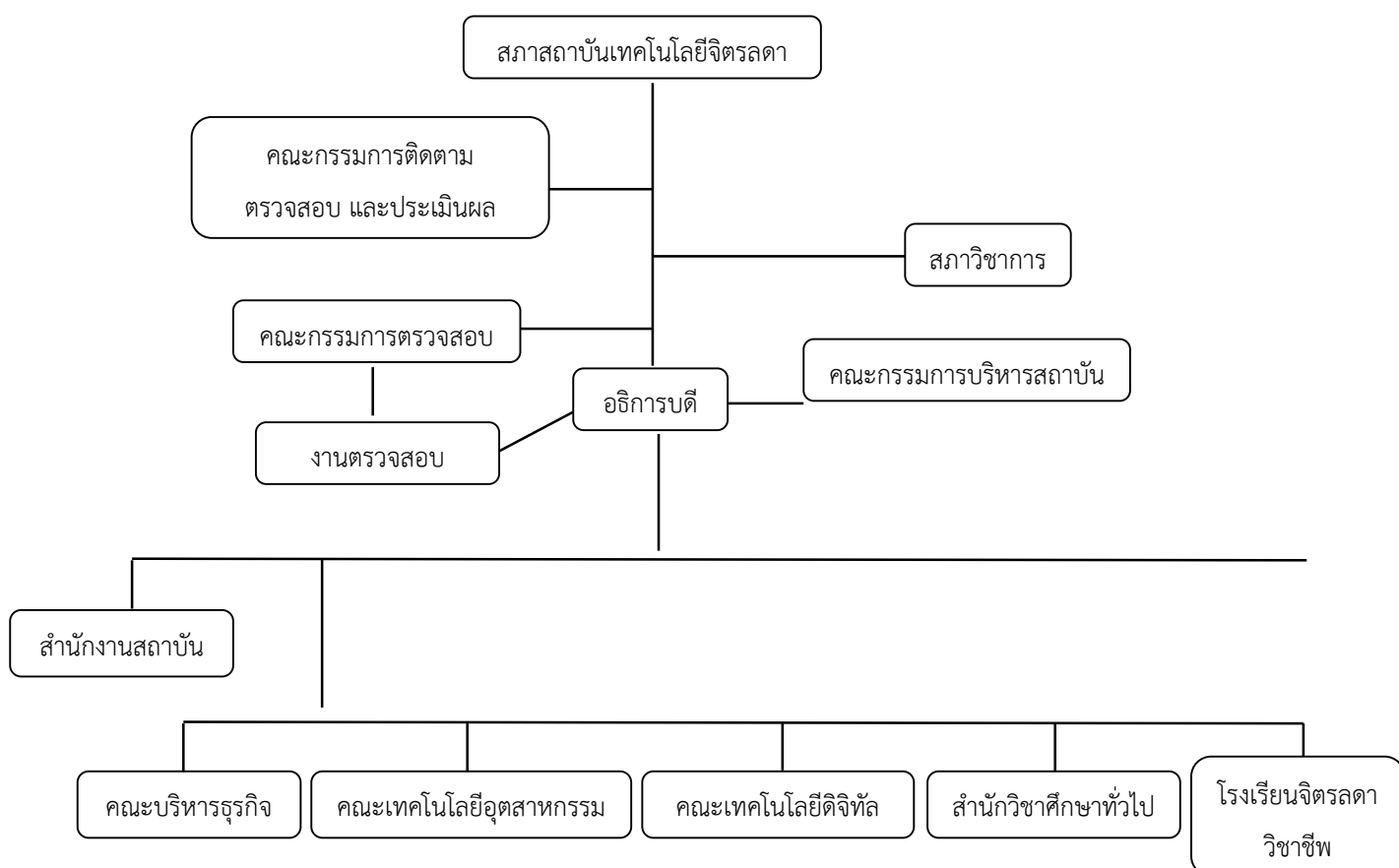
#### (5) กฎระเบียบ ข้อบังคับ

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา เป็นสถาบันในกำกับของรัฐจึงอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล และงานพัสดุ ในส่วนของการเป็นสถาบันการศึกษา สถาบันปฏิบัติตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการอาชีวศึกษา มาตรฐานหลักสูตรระดับปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรี มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และกฎกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

##### (1) โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล

สถาบันได้ออกแบบโครงสร้างองค์การที่แบนราบ จัดเป็นสายงานตามลักษณะงาน ให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและประสานภารกิจให้เกิดการทำงานร่วมกัน (synergy) เพื่อความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์ของสถาบัน โครงสร้างการบริหารของสถาบันเป็นดังนี้



สถาบันมีสภาสถาบันเป็นองค์กรสูงสุดที่กำกับดูแลทิศทาง นโยบาย และการดำเนินงานของสถาบัน สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงดำรงตำแหน่งนายก สภาสถาบัน กรรมการสภาสถาบันประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ มีสภาวิชาการ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เป็นกรรมการกำกับดูแลระดับสถาบันทางด้านวิชาการและ ด้านการบริหารจัดการ อธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งมีการมอบหมายให้รองอธิการบดีกำกับดูแลการ ดำเนินงานซึ่งแบ่งเป็น 3 สาย ได้แก่ สายวิชาการ สายกิจการนักเรียนนักศึกษา และสายบริหาร มี คณะกรรมการตรวจสอบและงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของสถาบันให้เป็นไป ตามระเบียบข้อบังคับและมีหน่วยงานตรวจสอบจากภายนอกตามระบบของสถาบันในกำกับของรัฐ

## (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 5กลุ่มคือ ผู้เรียน (นักเรียนและนักศึกษา) ผู้ปกครอง เครือข่ายคู่ความร่วมมือ ผู้เข้ารับการอบรม และบุคลากรของสถาบัน ส่วนที่เป็นผู้รับบริการ คือ 4 กลุ่มแรก คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง เครือข่ายคู่ความร่วมมือและผู้เข้ารับการอบรม แต่ละกลุ่มมีความคาดหวัง และสถาบันมี แนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
ผู้เรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพและประสบ ความสำเร็จในอาชีพ</li> <li>ได้ประสบการณ์ที่ดีระหว่างศึกษาอยู่ ในสถาบัน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ออกแบบหลักสูตรให้มีความทันสมัยเป็นที่ ต้องการของตลาดงาน</li> <li>จัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต</li> <li>สามารถทำงานได้จริง เมื่อสำเร็จการศึกษา</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และประสบความสำเร็จในอาชีพ</li> <li>ผู้เรียนเป็นคนดี</li> <li>การดูแลของสถาบันให้ผู้เรียน ปลอดภัย และมีความสุข</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(เหมือนกับระบุในแนวทางการตอบสนองผู้เรียน)</li> <li>อบรม บ่มเพาะให้ผู้เรียนเป็นคนดี รักษาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย มีคุณธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และจิตสาธารณะ</li> </ul>
เครือข่าย คู่ความร่วมมือ	<ol style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมในรูปแบบที่ win-win อย่างต่อเนื่อง</li> <li>ได้เครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่เป็น เครือข่ายของสถาบัน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่าย</li> <li>จัดกิจกรรมที่เครือข่ายสนใจ</li> </ul>
ผู้เข้ารับการอบรม	ได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะใน หัวข้อการอบรม	ออกแบบหลักสูตรที่ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
บุคลากรของสถาบัน	1. ความมั่นคงในการทำงาน 2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 3. ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ	- การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - การพัฒนาสมรรถนะ - การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ชัดเจน - การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้บุคลากรมีความสุข

### (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบที่สำคัญของสถาบันคือ โรงเรียนมัธยมศึกษาและโรงเรียนอาชีวศึกษาต่างๆ ที่ส่งนักเรียนเข้ามาศึกษาต่อที่สถาบัน ส่วนคู่ความร่วมมือที่สำคัญคือ สถานประกอบการที่ให้นักเรียนและนักศึกษาไปฝึกงานเป็นสถานประกอบการที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ จำนวน 83 แห่งและสถาบันการศึกษาในประเทศที่เน้นการจัดการเรียนการสอนทางเทคโนโลยีที่มีความร่วมมือทางวิชาการจำนวน 7 แห่ง คู่ความร่วมมือทางวิชาการจากต่างประเทศหลายแห่งและคู่ความร่วมมือที่เป็นแหล่งเงินทุน

## ส่วนที่ 2 สภาวะการณ์ขององค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี นายกษัตริย์แห่งสยามไม่มีพระราชประสงค์ที่จะจัดตั้งสถาบันการศึกษาเพื่อแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ทรงมีพระราชประสงค์จะต่อยอดการศึกษาจากโรงเรียนจิตรลดาและโรงเรียนจิตรลดา(สายวิชาชีพ) รวมทั้งนักเรียนทั่วไปให้มีโอกาสศึกษาวิชาชีพ ไปถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ทรงให้เปิดสอนสาขาวิชาที่สถาบันอื่นๆ ไม่ได้เปิดสอนหรือมีเปิดสอนเพียงไม่กี่แห่ง และเป็นสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการของตลาดงานและทิศทางการพัฒนาประเทศ สถาบันจะรับนักศึกษาเข้าเรียนจำนวนไม่มาก เน้นการเรียนการสอนเพื่อสร้างบัณฑิตตามปรัชญาของสถาบันให้เป็นคนดี “รักษาดิน ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำความรู้ สู้งานหนัก” สามารถทำงานได้จริงหลังสำเร็จการศึกษา โดยเน้นการให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ การปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่มีคุณภาพโดยใช้คำว่า “เรียนคู่งาน” และมีพระราชประสงค์ให้สถาบันเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ที่ทำงานแล้วให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถสูงขึ้น โดยใช้คำว่า “งานคู่เรียน”



## ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

จากเอกลักษณ์ของสถาบัน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านต่างๆเป็นดังนี้

1) หลักสูตรเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาที่ไม่ได้เปิดสอนอย่างแพร่หลายในสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน และทิศทางการพัฒนาประเทศ และเป็นหลักสูตรที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรม จัดทำเป็นหลักสูตรนำร่อง

2) บริการ การบริการทางวิชาการแก่สังคม จะเน้นการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถให้ธุรกิจขนาดย่อมและบุคคลในวัยทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่เปิดสอน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก

3) เครือข่าย สถาบันมีความร่วมมือกับสถานประกอบการที่มีคุณภาพในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ ร่วมจัดการศึกษา ให้ทุนการศึกษากับผู้เรียน ตลอดจนรับเข้าทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา และมีความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของนักเรียน นักศึกษา และอาจารย์

4) ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีคุณูปการต่อประเทศชาติเป็นเอนกอนันต์ ทรงให้โอกาสนักเรียน นักศึกษา และอาจารย์ได้เรียนรู้และสร้างจิตสาธารณะผ่านประสบการณ์ในการทำประโยชน์ให้สังคมในโครงการในพระราชดำริต่างๆ

5) บุคลากรสถาบันมีกรรมการสภาที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ระดับชาติในด้านต่างๆ ที่สามารถกำกับให้สถาบันขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์ ของสถาบันได้เป็นอย่างดี สถาบันสามารถดึงดูดให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่เป็นที่ยอมรับมาเป็นผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนสถาบันให้เป็นองค์กรคุณภาพได้เป็นอย่างดี

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการของสถาบันแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผลการดำเนินการของงานประจำ 2) ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 3) ผลการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดของภาพรวมทั้งสถาบันตามที่กำหนดในหมวด 7 ผลการดำเนินการของ 2 กลุ่มแรกวัดเป็นตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของงานยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ โดยมีการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเมื่อสิ้นสุดช่วงเวลาต่างๆ ผลการดำเนินการของทั้ง 3 กลุ่ม มีการระบุผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลเป็นค่าของตัวชี้วัด มีการนำเสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่รับผิดชอบในแต่ละสายงานเป็นรายไตรมาสหรือ 6 เดือน แล้วแต่กลุ่มของผลงาน คณะกรรมการจะพิจารณาผลการดำเนินการ ปัญหาในการดำเนินการ และแนวทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น รายละเอียดเสนอในหมวด 4

## หมวด 1 การนำองค์การ

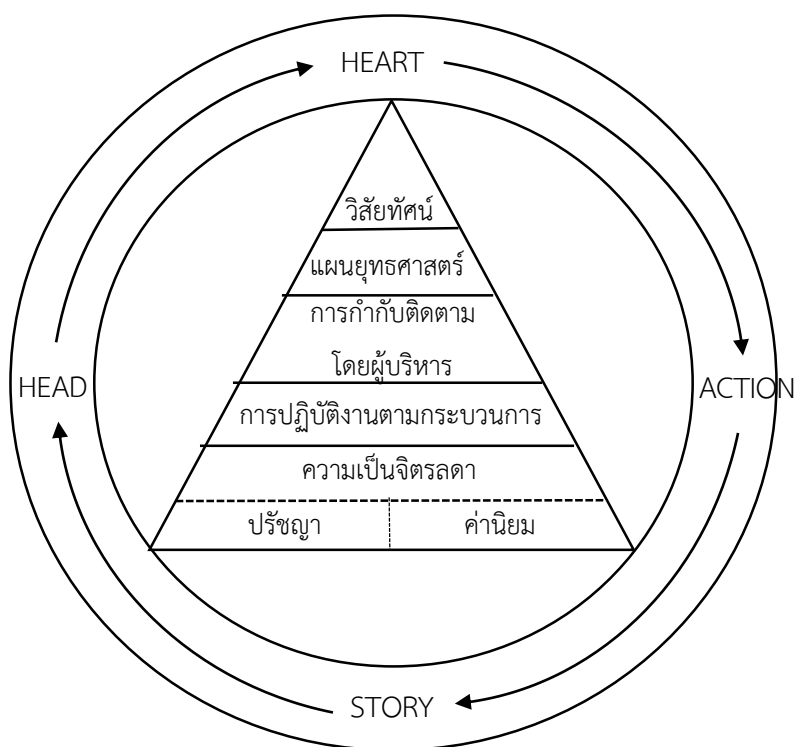
### 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ถือกำเนิดจากพระราชประสงค์ของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการขยายโอกาสทางการศึกษาสายอาชีพเป็นทางเลือกและต่อยอดการศึกษาสายสามัญของโรงเรียนจิตรลดา การกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และแนวทางการดำเนินงานของสถาบันจึงสอดคล้องกับพระราชปณิธานในสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สถาบันกำหนดวิสัยทัศน์ ปรัชญา และ ค่านิยม ดังนี้

- วิสัยทัศน์ : สถาบันที่จัดการศึกษาตามแนวพระราชดำริ “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน”  
สร้างคนดี มีฝีมือ มีวินัย และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ปรัชญา : รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำความรู้ สู้งานหนัก
- ค่านิยม : มีจิตอาสา และยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

จากปรัชญาและค่านิยมนำมาสู่อัตลักษณ์ ของนักเรียนและนักศึกษาของสถาบัน คือ “ความเป็นจิตรลดา” หมายถึง “ความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การมีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำความรู้ สู้งานหนัก มีจิตอาสา และการยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

ผู้นำระดับสูงของสถาบันได้แก่อธิการบดีและรองอธิการบดี เป็นผู้ปฏิบัติงานสนองพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในด้านการศึกษาจึงยึดถือแนวทางการทรงงานของทุกพระองค์เป็นแบบอย่างในการทำงานโดยมีความมุ่งมั่น ความอดทน ความเมตตา การเห็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ และการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม มาเป็นกรอบในการดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับนักเรียน นักศึกษา บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ และสังคมโดยรวม กรอบการบริหารสถาบันสู่ความสำเร็จ แสดงในแผนภาพที่ 1.1.1



แผนภาพที่ 1.1.1 กรอบในการบริหารสถาบัน

สถาบันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับแรกหลังจากได้จัดตั้งสถาบันตามพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ.2561 คือ แผนยุทธศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ.2562-2564 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับดังกล่าวและการนำไปสู่การปฏิบัติได้อธิบายในหมวด 2

ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์ สถาบันได้เลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่เน้นแนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงาน ในการนี้สถาบันได้กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการในรูปของตัวชี้วัดในด้านต่างๆ จากผลลัพธ์นำมาทบทวน ปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ผ่านการกำกับและการติดตามการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

แนวทางในการบริหารงานของอธิการบดีใช้วงจร HEAD→HEART→ACTION→STORY กล่าวคือให้นักเรียน นักศึกษาและบุคลากร เป็นคนที่ใช้สมองในการคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรมได้ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา “นำความรู้ สู้งานหนัก” จากการคิดนำมาสู่การหล่อหลอมจิตใจให้คิดดี และทำดีให้เป็นไปตามปรัชญาของและค่านิยมที่ว่า “รักษาดิน ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม มีจิตอาสา และยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จากการคิดดี ทำดี นำมาสู่การปฏิบัติ คือการปฏิบัติงานให้ลุล่วงสำเร็จด้วยดี และการปรับปรุงพัฒนางาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการจัดการความรู้และกิจกรรมพัฒนานักเรียนนักศึกษาที่สถาบันจัดเป็นประจำในช่วงบ่ายวันพฤหัสบดีที่ไม่มีการจัดการเรียนการสอน

เพื่อให้คณาจารย์ บุคลากรและนักเรียนนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมได้ การได้รับความรู้และประสบการณ์จาก กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาสู่การพัฒนาด้านการคิด วิเคราะห์ อย่างเป็นวงจรต่อไป

อธิการบดีได้สื่อสาร “ความเป็นจิตรลดา” และแนวทางการบริหารงานไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สำคัญผ่านกิจกรรมที่จัดเป็นประจำและสื่อออนไลน์ ดังแสดงในตารางที่ 1.1.1

ตารางที่ 1.1.1 ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม
ผู้เรียน	1. ปฐมนิเทศ 2. ปัจฉิมนิเทศ 3. กิจกรรม Assembly ประจำสัปดาห์ 4. Facebook สถาบัน 5. กลุ่มไลน์ผู้เรียน
ผู้ปกครอง	1. ปฐมนิเทศผู้ปกครอง 2. กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง
บุคลากร	1. การประชุมประจำภาคการศึกษา 2. การสัมมนาประจำปี 3. กลุ่มไลน์บุคลากร 4. Facebook สถาบัน 5. E-Mail
เครือข่ายคู่ ความร่วมมือ	1. E-Magazine 2. กิจกรรมที่จัดกับเครือข่าย

## 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากโครงสร้างการบริหารสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาที่แสดงในโครงสร้างองค์กร สถาบัน เป็นองค์กรสูงสุดที่กำหนดนโยบาย ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ กำกับและประเมินการดำเนินงานของ สถาบันและผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ.2561 และ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้แก่ อธิการบดี และรองอธิการบดี ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ คณบดี และผู้อำนวยการทั้งส่วนงาน

สายวิชาการและสายสนับสนุน การกำกับ การปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับการบังคับบัญชา

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา มีสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงดำรงตำแหน่งนายกสภาสถาบัน กรรมการสภาจากการสรรหาของคณะกรรมการสรรหา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อธิการบดีได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง ส่วนรองอธิการบดี มาจากการพิจารณาแต่งตั้งโดยสภาสถาบัน ผู้บริหารระดับกลางของสถาบันได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบันโดยการเสนอจากอธิการบดี

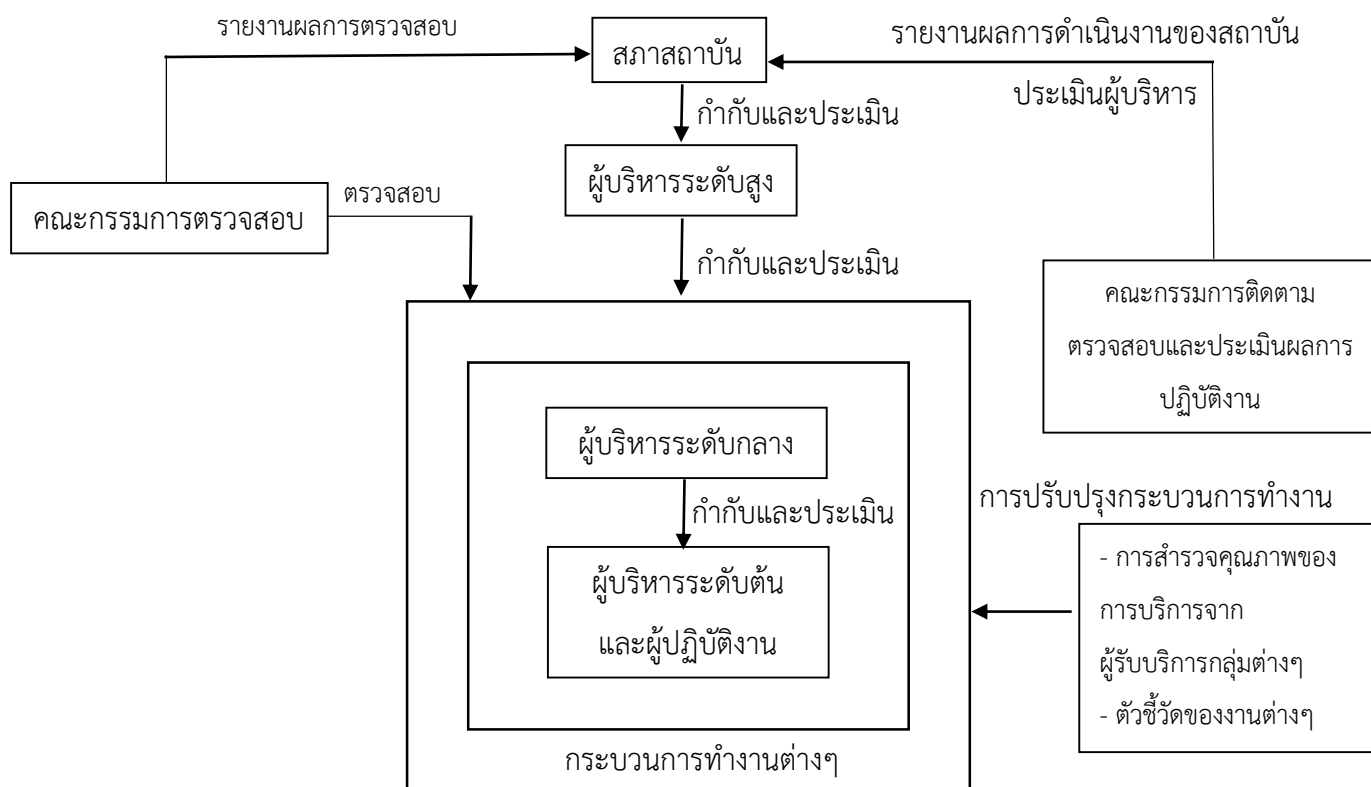
ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ.2561 มาตรา 44 กำหนดให้มี คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบัน ทำหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันตามแผนยุทธศาสตร์ที่อนุมัติโดยสภาสถาบัน นอกจากนี้ คณะกรรมการชุดดังกล่าวมีหน้าที่ในการประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงาน การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องและความโปร่งใส สถาบันมีผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบต่ออธิการบดี และคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งแต่งตั้งโดยสภาสถาบัน มีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบภายนอกทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อธิการบดีและรองอธิการบดีเป็นผู้กำกับและติดตามการดำเนินงานของสถาบันผ่านคณบดี และผู้อำนวยการ โดยใช้การประชุมคณะกรรมการด้านต่างๆ มีการกำหนดภาระงานและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละครั้ง

ในส่วนของความเห็นจากสังคมเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน สถาบันถือเอาความเห็นจากผู้รับบริการโดยได้รับความเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและบริการต่างๆ จากการสำรวจที่จัดทำเป็นประจำดังที่ได้อธิบายในหมวด 3

การกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันที่กล่าวมาข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภาพดังแผนภาพที่ 1.2.1 และตารางที่ 1.2.1



แผนภาพที่ 1.2.1 การกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบัน

ตารางที่ 1.2.1 การกำกับการดำเนินงานของอธิการบดีและรองอธิการบดี

ด้าน	การประชุม	ประธาน	กรรมการ	กำหนดการ
1. การบริหารและดำเนินงานตามแผน	คณะกรรมการบริหาร (กบส.)	อธิการบดี	รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ	เดือนละครั้ง
2. การบริหารการเงิน	คณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน (กบง.)	อธิการบดี	ผู้ทรงคุณวุฒิ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ	เดือนละครั้ง
3. การบริหารบุคลากร	คณะกรรมการบริหารสถาบันด้านบริหารงานบุคคล (กบค.)	อธิการบดี	รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ	เดือนละครั้ง

ด้าน	การประชุม	ประธาน	กรรมการ	กำหนดการ
4. วิชาการ	วิชาการวิชาชีพ	รองอธิการบดี ดูแลสายวิชาการ	คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้างานในสายวิชาการ	เดือนละครั้ง
5. บริหาร	กลุ่มงานสนับสนุน	รองอธิการบดี ดูแลสายบริหาร	ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการเงิน ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน สายสนับสนุน	เดือนละครั้ง
6. กิจกรรมนักเรียนนักศึกษา	คณะกรรมการ กิจกรรมนักเรียนนักศึกษา	รองอธิการบดีดูแล กิจกรรมนักเรียน นักศึกษา	ผู้แทนคณะ / โรงเรียน	เดือนละครั้ง

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สถาบันเน้น 4 ส่วน ดังนี้

1. การเปิดสอนหลักสูตรที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติและเป็นวิชาชีพที่ขาดแคลนซึ่งสถาบันอื่นไม่เปิดสอนอาจเนื่องจากความไม่คุ้มทุน เช่น หลักสูตรการสร้างเครื่องดนตรีไทย และหลักสูตรเกษตรนวัต เป็นต้น

2. การจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติโดยมีการฝึกงานมากกว่าหนึ่งภาคการศึกษาในสถานประกอบการที่มีชื่อเสียงเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะการทำงานและสามารถหางานได้ในเวลารวดเร็วทำงานได้ดีเมื่อสถานประกอบการรับเข้าทำงาน ส่วนนี้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “เรียนคู่งาน”

3. การรับนักศึกษาทุกสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม มีการจัดสรรทุนให้นักเรียนและนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ รวมทั้งรับนักเรียนนักศึกษาที่มีปัญหาด้านทักษะสังคม ภาษา และอารมณ์ โดยมีการมอบหมายครู / อาจารย์ให้ดูแลนักเรียนนักศึกษากลุ่มนี้โดยเฉพาะ

4. การบริการทางวิชาการให้แก่ผู้ทำงานแล้ว และประชาชนที่สนใจเพิ่มพูนความรู้และทักษะการทำงาน ทั้งที่เป็นหลักสูตรระยะสั้น และหลักสูตรต่อเนื่องระดับปริญญา ตามวิสัยทัศน์ “งานคู่เรียน”

“ชุมชน” ที่สถาบันให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ สถานประกอบการ ซึ่งสถาบันได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับเครือข่ายสถานประกอบการจำนวนมาก เพื่อทราบความต้องการและจัดการศึกษาให้ตรงกับโลกของงานให้มากที่สุด

## หมวด 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ทรงลงพระปรมาภิไธย “พระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ. ๒๕๖๑” เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 เป็นต้นไปโดยสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเป็นสถาบันการศึกษาที่ควบรวมวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดาและโรงเรียนจิตรลดา (สายวิชาชีพ) มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีและได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิสยามบรมราชกุมารี เพื่อโรงเรียนจิตรลดา สถานศึกษาทั้งสองแห่งดังกล่าว ได้ผลิตบุคลากรในสายวิชาชีพซึ่งมีความรู้ความสามารถอันเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยมีความต้องการกำลังคนซึ่งมีทักษะด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในระดับสูงมากขึ้น สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาจึงมุ่งสร้างความชำนาญในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ โดยให้ผู้สำเร็จการศึกษาในสายวิชาชีพมีโอกาสศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางในระดับปริญญา ให้การจัดการศึกษามีความต่อเนื่องเพื่อผลิตกำลังคนซึ่งมีความรู้ทางวิชาการและทักษะทางวิชาชีพ

เนื่องจากสถาบันเพิ่งปรับเปลี่ยนจากการเป็นสถานศึกษาเอกชนสู่การเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ และเพิ่งควบรวมสถานศึกษา 2 ระดับคือระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา อธิการบดีจึงมีดำริที่จะจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้น 3 ปี พ.ศ.2562-2564 สำหรับช่วงปรับตัว และจะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 15 ปีต่อไป (พ.ศ.2565-2579)

ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาแสดงในตารางที่ 2.1.1

ตารางที่ 2.1.1 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่เกี่ยวข้อง
1. อบรมชี้แจงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน
2. ประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ผู้บริหารสถานประกอบการที่เป็นเครือข่าย ศิษย์เก่า นักศึกษาปัจจุบัน



ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ / ผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดของแต่ละยุทธศาสตร์	อธิการบดี รองอธิการบดี
4. กำหนดแผนงาน/โครงการของแต่ละกลยุทธ์ กำหนดเวลาดำเนินการและงบประมาณ	หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ผ่านความเห็นชอบของรองอธิการบดีที่กำกับดูแลแต่ละพันธกิจ
5. การพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ทั้งฉบับ	อธิการบดี
6. การพิจารณาเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์	คณะกรรมการบริหารสถาบัน
7. การพิจารณาอนุมัติแผนยุทธศาสตร์	สภาสถาบัน

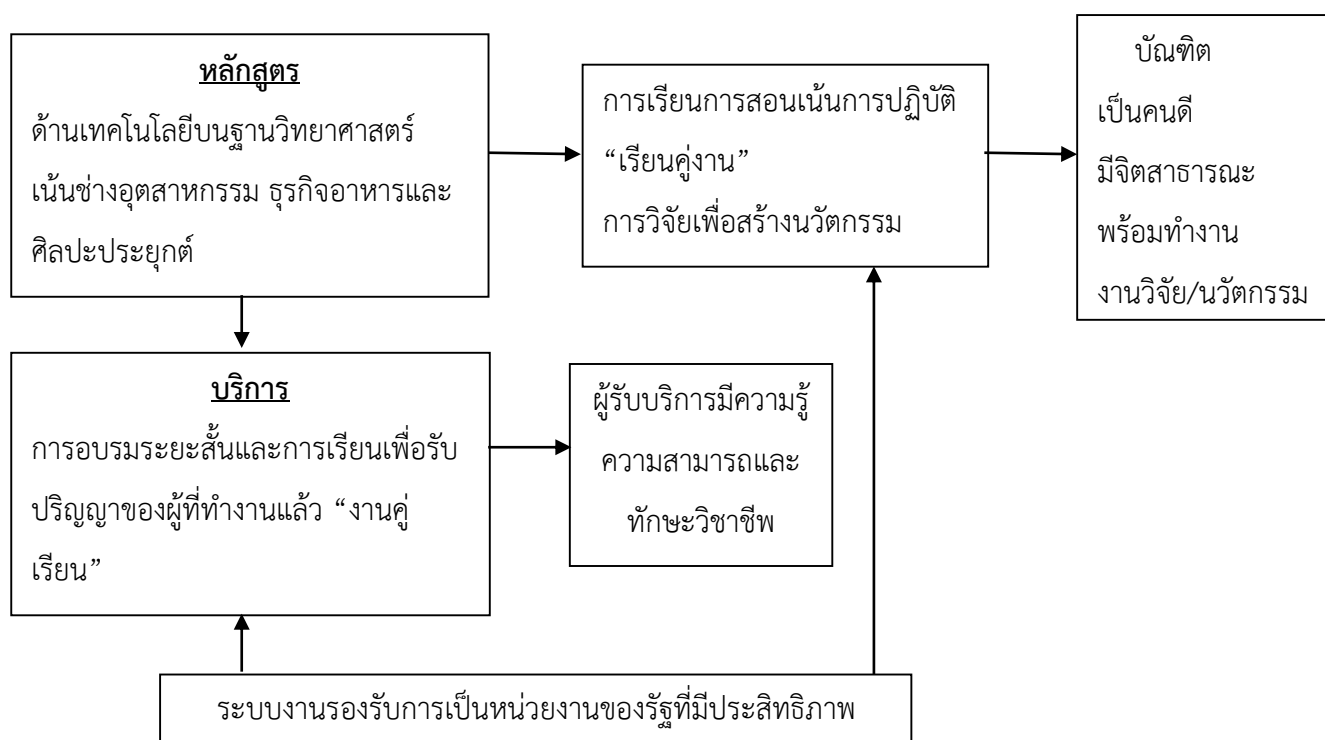
ในขั้นตอนที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการมีลำดับในการอภิปรายและการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีจิดรลดา

ผลจากการประชุมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี พ.ศ. 2562-2564 ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาสถาบันดังนี้ “สถาบันที่จัดการศึกษาตามแนวพระราชดำริ ด้านเทคโนโลยีบนฐานวิทยาศาสตร์ ในรูปแบบ “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน” โดยเน้น ช่างอุตสาหกรรม ธุรกิจอาหาร และศิลปะประยุกต์ ทั้งในระดับวิชาชีพและปริญญา เพื่อสร้างคนดี มีจิตอาสา มีทักษะอาชีพ ใฝ่รู้ สู้งาน สร้างสรรค์นวัตกรรม สื่อสารเป็น”

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

จากกรอบแนวคิดในข้อ 1 และวิสัยทัศน์ของสถาบัน “สถาบันที่จัดการศึกษาตามแนวพระราชดำริ “เรียนคู่งาน งานคู่เรียน” สร้างคนดี มีฝีมือ มีวินัย และจรรยาบรรณวิชาชีพ” นำมากรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แสดงในแผนภาพที่ 2.1.1



แผนภาพที่ 2.1.1 กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มีประเด็นที่นำมาพิจารณาดังนี้

1) ภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ให้มีการดำเนินการที่เป็นระบบ มีการบูรณาการเพื่อเพิ่มคุณค่า เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานเชิงคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน สถานประกอบการที่เป็นเครือข่าย ผู้ที่อยู่ในตลาดงาน และชุมชน

2) การบริหารจัดการ ให้มีการดำเนินการต่างๆ ตามกฎระเบียบของการเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถาบัน

สภาพแวดล้อมภายในที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามแผนภาพที่ 2.1.1 ได้แก่ สภาพการณ์ของหลักสูตร การจัดการบริการการศึกษาให้บุคคลภายนอก การจัดการเรียนการสอนและการสร้างนวัตกรรม เครือข่าย และบุคลากร นำมากำหนดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

สภาพแวดล้อมภายนอกได้พิจารณาแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 สถานการณ์แนวโน้มของประเทศไทย และแผนการศึกษาของชาติ นำมากำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ แสดงในตารางที่ 2.1.2

ตารางที่ 2.1.2 ความท้าทาย โอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
<p>1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่สัดส่วนประชากรวัยแรงงานและวัยเด็กลดลง และประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้จำนวนผู้เข้าเรียนในระบบการศึกษาลดลง (C1)</p> <p>2. การแข่งขันของสถาบันการศึกษา (C2)</p>	<p>1. แรงงานไทยมีปัญหาเรื่องคุณภาพและสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (O1)</p> <p>2. การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในภาคการผลิตและภาคบริการ (O2)</p> <p>3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วและพลิกผัน (O3)</p> <p>4. นโยบายหลักของรัฐในเรื่องการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกช่วงวัย (O4)</p>	<p>1. หลักสูตรที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ และไม่มี การเปิดสอนอย่างแพร่หลาย (A1)</p> <p>2. บริการให้แก่ธุรกิจขนาดย่อมและบุคคลในวัยทำงานซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก (A2)</p> <p>3. เครือข่ายเป็นสถานประกอบการระดับชาติและสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ (A3)</p> <p>4. ความรับผิดชอบต่อสังคม นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และสร้างจิตสาธารณะผ่านโครงการพระราชดำริ (A4)</p> <p>5. บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ (A5)</p>

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

จากประเด็นต่างๆ ของความท้าทาย โอกาสและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในตารางที่ 2.1.2 นำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจและแสดงความเชื่อมโยงกับความท้าทาย โอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ดังแสดงในตารางที่ 2.1.3

### ตารางที่ 2.1.3 ความเชื่อมโยงระหว่างความท้าทาย โอกาส ความได้เปรียบ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทาย (C) โอกาส (O) และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์(A)
1. จัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้และ ประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ	C1 , C2 , O1 , O4 , A1 , A3
2. สร้างงานวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ที่ตอบโจทย์ สถานประกอบการและชุมชน	O2 , O3 , A3
3. พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ที่ทำงานแล้ว	C1 , O1 , O4 , A2 , A3
4. ปลูกฝังปรัชญาสถาบัน รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีวินัย มีคุณธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ	A4
5. พัฒนาระบบบริหาร	A5

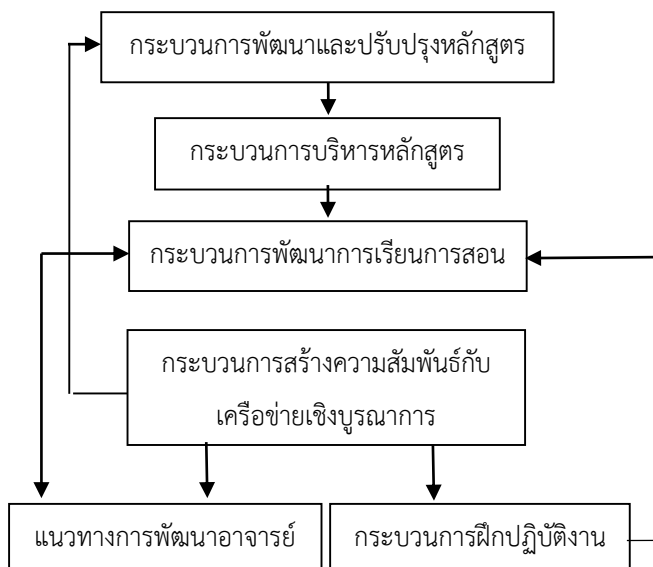
จากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นำมากำหนดยุทธศาสตร์ ตารางที่ 2.1.4 แสดงรายละเอียดว่าแต่ละยุทธศาสตร์จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่วิเคราะห์ในหมวด 3 ลูกค้ำหรือผู้รับบริการกลุ่มใดบ้าง ความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ และการจัดการความเสี่ยงที่จะลดโอกาสการเกิดขึ้นของปัจจัยเสี่ยงและ/หรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น

### ตารางที่ 2.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์ การตอบสนองผู้รับบริการ ความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง

ยุทธศาสตร์	ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง
1. การจัดการศึกษาตามแนว พระราชดำริแบบ “เรียนคู่งาน”	ผู้เรียนและผู้ปกครอง	1. ครู/อาจารย์ไม่ปรับ การจัดกระบวนการ เรียนการสอน	1. ระบบการพัฒนาครู/อาจารย์ ให้มีสมรรถนะในการสอนตาม กรอบ PSF และมีทักษะใน วิชาชีพ
		2. ไม่สามารถหาที่ฝึกงาน ที่เหมาะสมให้ผู้เรียน	2. บริหารเครือข่ายที่เป็นสถาน ประกอบการโดยคณะกรรมการ บริหารเครือข่ายเชิง บูรณาการ

ยุทธศาสตร์	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง
2. การพัฒนางานวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของสถานประกอบการและชุมชน	ผู้เรียน เครือข่าย- คู่ความร่วมมือ	สถานประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ โจทย์การวิจัย	บริหารเครือข่ายที่เป็นสถาน ประกอบการโดยคณะกรรมการ บริหารเครือข่ายเชิงบูรณาการ
3. การจัดการศึกษาแบบ “งานคู่เรียน” เพื่อถ่ายทอด องค์ความรู้ ตอบสนองความ ต้องการด้านวิชาชีพของสถาน ประกอบการ ชุมชน และสังคม	เครือข่าย- คู่ความร่วมมือ ผู้เข้ารับการอบรม	สถานประกอบการ จัดการอบรมบุคลากรเอง	- บริหารเครือข่ายที่เป็นสถาน ประกอบการโดยคณะกรรมการ บริหารเครือข่ายเชิงบูรณาการ - ระบบการพัฒนาครู/อาจารย์ให้ มีทักษะวิชาชีพสามารถเป็น วิทยากรได้ - พัฒนาหลักสูตรการอบรมระยะ สั้นที่ทันสมัย - พัฒนาระบบการเทียบโอนการ ศึกษาตามอัธยาศัยเข้าสู่ การศึกษาในระบบ
4. การปลูกฝังปรัชญาสถาบัน อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และ การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม	- ผู้ปกครอง	การมีจิตสำนึกของผู้เรียน	- การเรียนการสอนในหมวดวิชา ศึกษาทั่วไป - การบูรณาการกับรายวิชาใน หลักสูตร
5. การปรับเปลี่ยนเป็นสถาบัน การศึกษาในกำกับของรัฐและ การพัฒนาประสิทธิภาพของ ระบบการบริหารทรัพยากร	- สนับสนุนการ ดำเนินงาน ทุกพันธกิจของ สถาบัน	ความรู้ความเข้าใจใน กฎระเบียบและวิธีการ ทำงานที่เน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของ บุคลากร	- การอบรมบุคลากร - การใช้ระบบสารสนเทศช่วย ในการปฏิบัติงาน และการ บริหารงาน

ในการนำยุทธศาสตร์มาดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการตามที่ระบุในโครงสร้างองค์การซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ 1,2 และ 3 และได้ออกแบบระบบงานด้านวิชาการที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 1,2 และ 3 ดังแผนภาพที่ 2.1.2



แผนภาพที่ 2.1.2 ระบบงานวิชาการ

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดกิจกรรมเป็นงานประจำที่จัดทำทุกปีส่วนที่เพิ่มคือการบูรณาการ ศิลปวัฒนธรรมกับการเรียนการสอน ได้มีการกำหนดให้เป็นระบบคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ให้บูรณาการ กับวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ให้บูรณาการกับวิชาเฉพาะของแต่ละหลักสูตร และให้มีการวัดผลโดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นการจัดระบบการบริหารงานสนับสนุนให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ของสถาบันในกำกับของรัฐจึงมีระบบงานที่ชัดเจน แต่ในการปฏิบัติงานและการบริหารงานให้เป็นไป ตามกฎระเบียบและให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานในระบบงาน สนับสนุนได้แก่กระบวนการต่างๆ ดังนี้

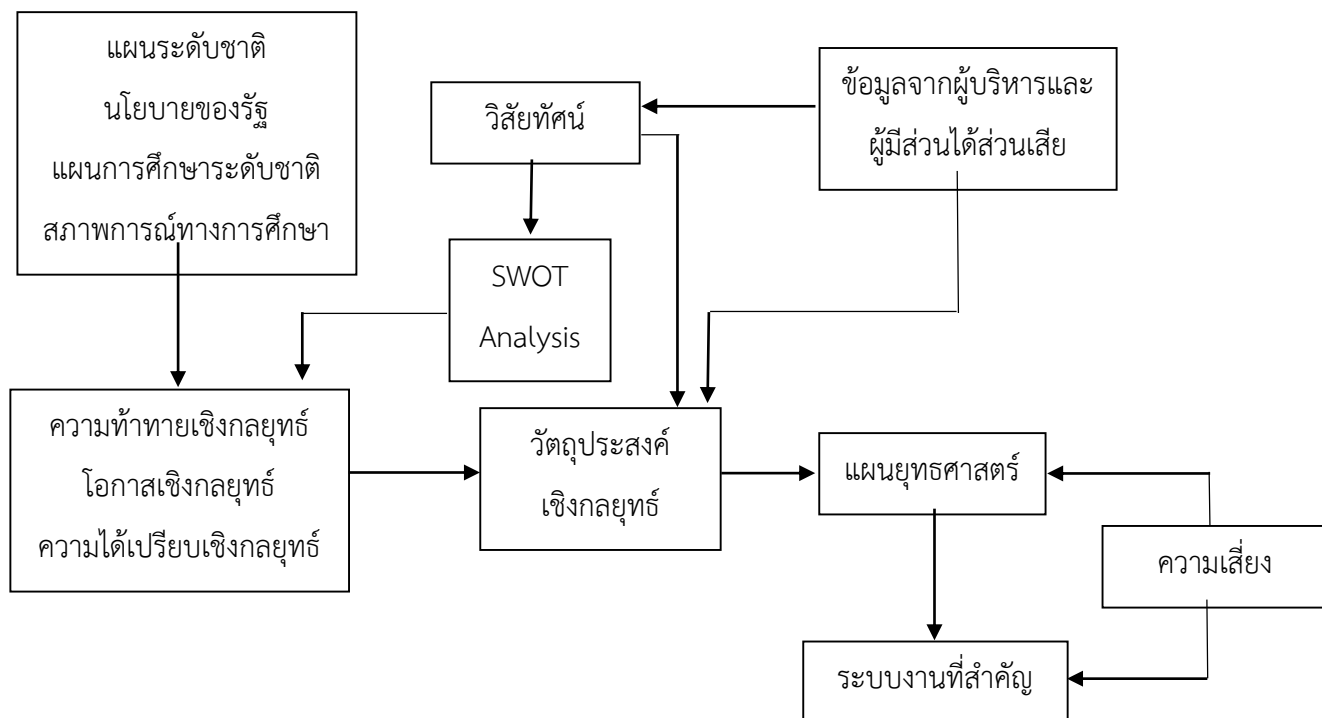
1. งานบริหารทั่วไปและสื่อสารองค์กร
2. งบประมาณ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี
3. บริหารทรัพยากรมนุษย์และนิติการ
4. กิจกรรมนักเรียนนักศึกษา
5. ระบบกายภาพ อาคารสถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์

ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งงานวิชาการและงานสนับสนุนตามกลยุทธ์และแผนงาน/โครงการ ที่กำหนดในยุทธศาสตร์ต่าง ๆ มีการวางระบบการกำกับดำเนินงานโดยผู้บริหารระดับสูงคืออธิการบดี และ รองอธิการบดีตามที่ระบุในหมวด 1 การนำองค์การ

เพื่อพิจารณากระบวนการต่างๆ ทั้งงานวิชาการและงานสนับสนุนเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สถาบัน ต้องดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น ที่มีคู่ความร่วมมือหรือผู้ส่งมอบจากภายนอกมีเพียงการจัดการเรียนการสอนใน

ระบบทวิภาคีของหลักสูตรวิชาชีพที่มีสถานประกอบการที่เป็นเครือข่ายให้ความร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนบางส่วนที่เน้นการฝึกปฏิบัติและการพัฒนาระบบสารสนเทศบางระบบที่ใช้ผู้ส่งมอบจากภายนอก

จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี พ.ศ.2562-2564 นำมาพัฒนากรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับต่อไปดังแสดงในแผนภาพที่ 2.1.3



แผนภาพที่ 2.1.3 กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ: สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร [กระบวนการ]

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเพิ่งได้รับการสถาปนาโดยการรวมโรงเรียนจิตรลดา(วิชาชีพ) และวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดาและปรับสถานภาพจากสถาบันเอกชนเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ แผนยุทธศาสตร์ที่ได้จัดทำเป็นแผนแรกจึงกำหนดระยะเวลาเพียง 3 ปี คือปีงบประมาณ 2562-2564 เป็นช่วงเปลี่ยนผ่านก่อนจะจัดทำแผนระยะยาวต่อไป

ในแผนยุทธศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ. 2562-2564 มีการกำหนดยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ แต่ละยุทธศาสตร์มีการกำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดผลสำเร็จของยุทธศาสตร์ การนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการตามขั้นตอนดังนี้

1. มีการมอบหมายให้รองอธิการบดีกำกับกำกับการจัดทำแผนงาน/โครงการโดยมีรายละเอียดคือแผนงาน/โครงการ กำหนดเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบในแต่ละกลยุทธ์ โดยรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานวิชาการกำกับกำกับการจัดทำแผนปฏิบัติการของยุทธศาสตร์ 1,2 และ 3 และรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานสนับสนุนกำกับกำกับการจัดทำแผนปฏิบัติการของยุทธศาสตร์ที่ 4 และ 5 รองอธิการบดีได้จัดทำแผนปฏิบัติการในส่วนที่รับผิดชอบผ่านการประชุมปรึกษากับหัวหน้าส่วนงานในสังกัด

2. นำแผนปฏิบัติการในกรอบการปฏิบัติการ 3 ปี พ.ศ. 2562-2564 ผ่านความเห็นชอบในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบัน

3. อธิการบดีถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในที่ประชุมบุคลากรทั้งหมดตามกำหนดการสัมมนาประจำปีของสถาบัน

รูปแบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่นำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติในช่วงเวลาปีงบประมาณ 2562-2564 แสดงในแผนภาพที่ 2.2.1

ยุทธศาสตร์ที่								
วัตถุประสงค์								
กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	กำหนดเวลา			งบประมาณ			ผู้รับผิดชอบ
		2562	2563	2564	2562	2563	2564	
ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย						
		2562	2563	2564				

แผนภาพที่ 2.2.1 แบบฟอร์มแผนยุทธศาสตร์

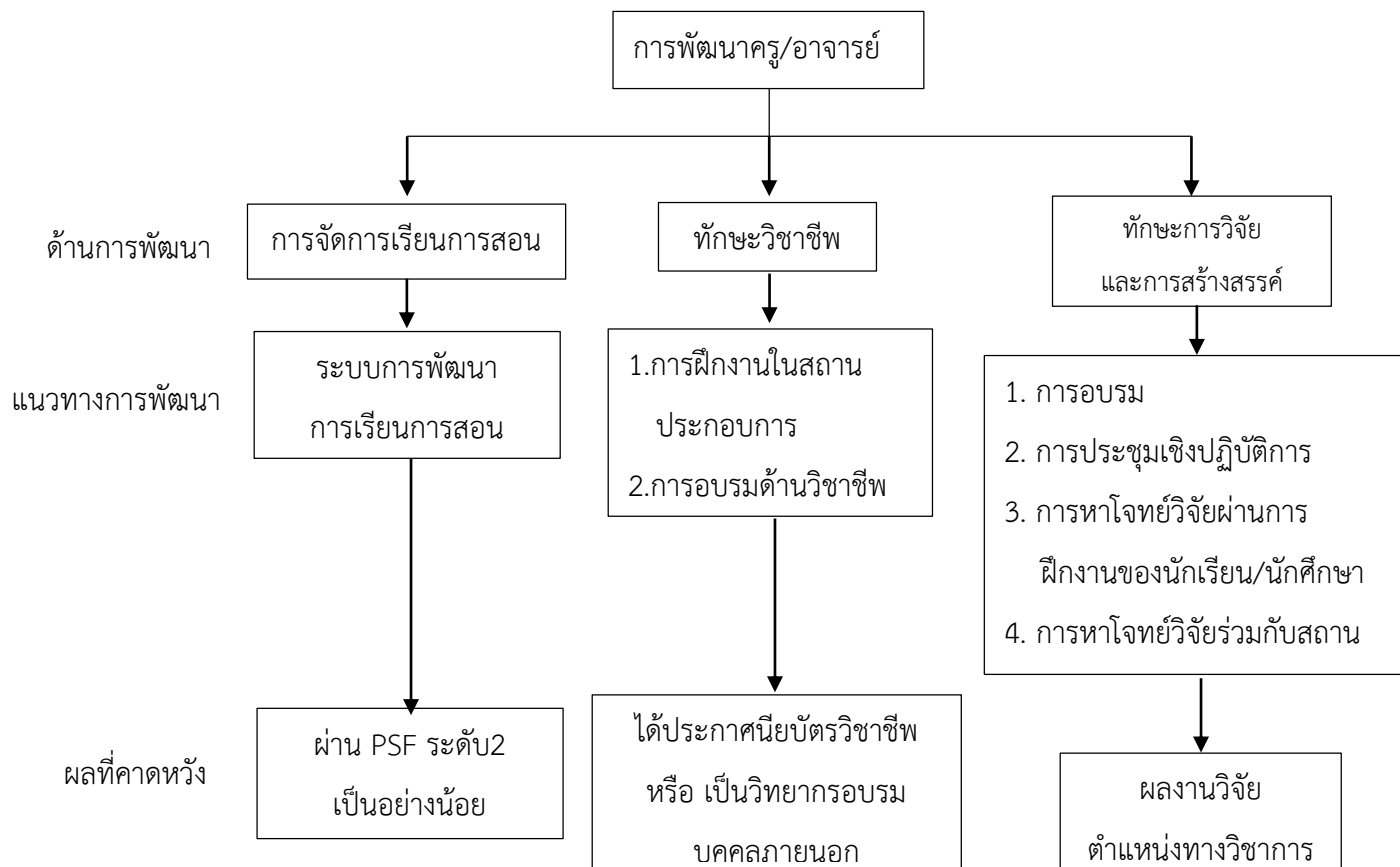
จากแผนงาน/โครงการ สามารถสรุปรายการใช้จ่าย/ทรัพยากรที่จะสนับสนุนแผนปฏิบัติการและแหล่งที่มาของงบประมาณดังแสดงในตารางที่ 2.2.1



ตารางที่ 2.2.1 รายการใช้จ่าย/ทรัพยากรและแหล่งที่มาของงบประมาณ

รายการใช้จ่าย/ทรัพยากร	แหล่งที่มาของงบประมาณ			
	งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณรายได้	งบประมาณพระราชทาน	การสนับสนุนจากเครือข่าย
อัตรากำลังที่เพิ่ม	✓	✓		
การพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	✓
อุปกรณ์การเรียนการสอน	✓	✓	✓	✓
การผลิตงานวิจัย นวัตกรรม	✓	✓		
อาคารสถานที่	✓		✓	✓

ในส่วนของบุคลากรตามที่ระบุในโครงสร้างองค์การว่าแบ่งบุคลากรเป็น 5 สาย สามารถจัดเป็นกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสายวิชาการ และกลุ่มสายสนับสนุน แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการจึงแบ่งตามกลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มสายสนับสนุนจะมีการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ วิธีการดำเนินงานของสถาบันในกำกับของรัฐ ส่วนสายวิชาการที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์ที่ 1,2 และ 3 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาตามสมรรถนะหลักดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2.2



แผนภาพที่ 2.2.2 แนวทางการพัฒนาครู/อาจารย์

การวัดผลการดำเนินงานจะวัดเป็น 2 ระดับคือ ระดับแผนงาน/โครงการ และระดับยุทธศาสตร์ ซึ่งทั้งสองระดับมีการกำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุไว้ชัดเจนเมื่อสิ้นสุดแผนงาน/โครงการ และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ตัวชี้วัดที่ปรากฏในหมวด 7 ได้มีการระบุว่าตัวชี้วัดใดบ้างที่วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ ทุกสิ้นไตรมาสสถาบันได้จัดทำแบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์และแบบรายงานรายละเอียดของผลการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการตามแผนกลยุทธ์ส่งให้รองอธิการบดีที่รับผิดชอบแต่ละยุทธศาสตร์เพื่อกรอกข้อมูลในรายงานส่งให้งานยุทธศาสตร์ แผนและงบประมาณ เพื่อรวบรวมเสนอคณะกรรมการบริหารและสภาสถาบันต่อไป

เนื่องจากสถาบันเพิ่งจัดตั้ง ยังไม่มีข้อมูลที่จะวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ระบุในหมวด 7 ได้ ครบถ้วนดังนั้นสถาบันยังไม่สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มได้ สถาบันได้ศึกษาแนวทางการดำเนินงานของ Singapore Polytechnic ซึ่งเป็นสถาบันแรกและมีชื่อเสียงของประเทศ สิงคโปร์ที่จัดการเรียนการสอนระดับอาชีวศึกษาเน้นการฝึกปฏิบัติให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้จริงโดยสถาบันได้ร่วมพัฒนาผู้เรียนร่วมกับ Singapore Polytechnic ในโครงการ Learning Express มาเป็น

เวลา 5 ปีสถาบันอาจนา Singapore Polytechnic มาเป็นคู่แข่งในการพัฒนาสถาบันให้มีชื่อเสียงระดับประเทศและระดับนานาชาติต่อไป

### ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

งานยุทธศาสตร์ แผนและงบประมาณติดตามความก้าวหน้าตามแผนกลยุทธ์ทุกสิ้นไตรมาส เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสถาบัน หากพบความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผน หน่วยงาน/เจ้าของโครงการตามแผนจะขออนุมัติปรับปรุงแผนต่อรองอธิการบดีที่กำลังดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน/โครงการ นั้นพิจารณาถ่วงท่วงรอบรองอธิการบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติปรับแผน แล้วถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามสายงาน มีการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลสำเร็จของแผนตามตัวชี้วัด ในกรณีจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนอย่างรวดเร็วและต้องการความคล่องตัว สถาบันมีระบบดังนี้ (1) อธิการบดีสั่งการให้ปรับแผนตามความเห็นสมควร (2) รองอธิการบดีตามพันธกิจเสนอให้หน่วยงานปรับแผน (3) นำเรื่องเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ กรณีเป็นแผนที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย

### หมวด 3 ผู้รับบริการ

ในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่รับบริการจากสถาบันจึงขอใช้คำว่า “ผู้รับบริการ” แทน “ลูกศิษย์” จากพระราชดำริของนายกสภาสถาบันที่มาเป็นนโยบายของสถาบันที่จะเปิดสอนในหลักสูตรและจัดบริการการอบรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในสาขาวิชา และเรื่องที่มีความจำเป็น และสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาประเทศโดยไม่ดำเนินการแข่งขันกับสถาบันใดๆ ทำให้สถาบันกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมาวางระบบการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และสร้างความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและสถาบัน สถาบันได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ 4 กลุ่ม คือ

1. ผู้เรียน
2. ผู้ปกครอง
3. เครือข่าย คู่ความร่วมมือ
4. ผู้เข้ารับการอบรม

#### 3.1 เสียงของผู้รับบริการ

##### ก. การรับฟังผู้รับบริการ

สถาบันรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ 4 กลุ่มที่ระบุข้างต้นจากช่องทางต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.1.1

ตารางที่ 3.1.1 ช่องทางการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟังความเห็น	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบครู/อาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>2. การจัดกิจกรรม Assembly ทุกวันพฤหัสบดี</li> <li>3. แบบประเมินการสอนของครู/อาจารย์</li> <li>4. แบบสอบถามเรื่องการบริหารหลักสูตร</li> <li>5. แบบสอบถามเรื่องการบริหารของสถาบัน</li> <li>6. การรับข้อร้องเรียน</li> </ol>	คณะ/โรงเรียน คณะ คณะ/โรงเรียน คณะ งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา คณะ/โรงเรียน
ผู้ปกครอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประชุมผู้ปกครองประจำภาคเรียน</li> <li>2. การประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ</li> <li>3. กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง</li> <li>4. แบบสอบถามเรื่องการบริหารของสถาบัน</li> </ol>	คณะ/โรงเรียน คณะ งานสื่อสารองค์กร งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา

กลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟังความเห็น	ผู้รับผิดชอบ
เครือข่าย คู่ความ ร่วมมือ	1. การจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน 2. การนิเทศการฝึกงานของผู้เรียน 3. แบบสอบถามเรื่องการดำเนินงานของสถาบัน	คณะกรรมการบริหาร เครือข่ายเชิงบูรณาการ คณะ/โรงเรียน คณะกรรมการบริหาร เครือข่ายเชิงบูรณาการ
ผู้เข้ารับการอบรม	การสอบถามความต้องการเรื่องหลักสูตรการอบรม จากเครือข่าย คู่ความร่วมมือ	งานโครงการบริการวิชาการ

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

สถาบันจะได้ข้อมูลความพึงพอใจของการบริการจากผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งกำหนดจัดทำปีละครั้ง ภาคการศึกษาละครั้ง หรือเมื่อดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นขึ้นอยู่กัลักษณะของกิจกรรมหรือบริการ แบบสอบถามจะมีข้อความที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่สถาบันจัดให้และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการรวมทั้งให้ความคิดเห็นที่แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ผู้รับผิดชอบ และกำหนดเวลาแสดงในตารางที่ 3.1.2

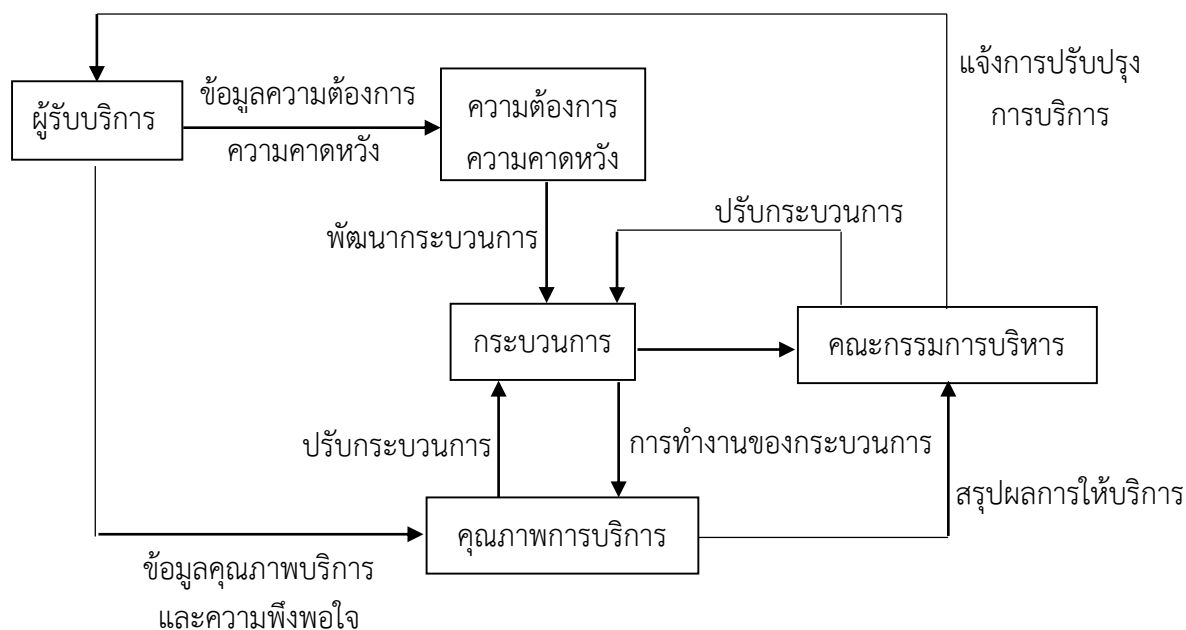
#### ตารางที่ 3.1.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	การได้มาของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเวลา
ผู้เรียน	1. แบบสอบถาม เรื่อง การบริหารหลักสูตร	คณะ	กุมภาพันธ์
	2. แบบประเมินการสอนของ ครู/อาจารย์	งานพัฒนา คุณภาพการศึกษา	กันยายน และ กุมภาพันธ์
	3. แบบสอบถาม เรื่อง การบริการของสถาบัน	งานพัฒนา คุณภาพการศึกษา	กุมภาพันธ์
ผู้ปกครอง	แบบสอบถามเรื่องการดำเนินงานของสถาบัน	งานพัฒนา คุณภาพการศึกษา	กุมภาพันธ์
เครือข่าย คู่ความร่วมมือ	แบบสอบถามเรื่องการดำเนินงานของสถาบัน	คณะกรรมการ บริหารเครือข่าย เชิงบูรณาการ	สิงหาคม

กลุ่มผู้รับบริการ	การได้มาของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเวลา
ผู้เข้ารับการอบรม	แบบประเมินการอบรม	หน่วยงานที่จัด การอบรม	เมื่อเสร็จสิ้น การอบรม

ข้อมูลของการให้บริการ และข้อมูลความพึงพอใจของการบริการ นำมาวิเคราะห์สรุปผลเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ซึ่งจัดประชุมทุกเดือน มีการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าสถาบันได้ปรับปรุงหรือพัฒนาอะไรบ้างตามความเห็นของผู้รับบริการ โดยกลุ่มผู้เรียนผ่านโซเชียลมีเดียที่สถาบันใช้กับกลุ่มผู้เรียน ผู้ปกครองผ่านไลน์กลุ่มผู้ปกครอง และเครือข่าย คู่ความร่วมมือผ่านวารสาร CDTI เครือข่ายสัมพันธ์

แผนภาพที่ 3.1.1 แสดงความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ จากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการที่รับจากช่องทางต่างๆ ที่ระบุในตารางที่ 3.1.1 และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระบุในตารางที่ 3.1.2 นำมาออกแบบกระบวนการต่างๆ ที่จะสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุงการดำเนินงานของกระบวนการรวมทั้งแจ้งการดำเนินการของสถาบันให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดจะกล่าวในข้อ 3.2



แผนภาพที่ 3.1.1 ความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ

## 3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

### ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้รับบริการ

การดำเนินการเพื่อปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้จัดทำเป็นกระบวนการต่างๆ ที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดเวลา และผู้รับผิดชอบชัดเจน รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการต่างๆ ที่สะท้อนความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการดังแสดงในตารางที่ 3.2.1

ตารางที่ 3.2.1 กระบวนการที่ตอบสนองผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	1. ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และประสบความสำเร็จในอาชีพ 2. ได้ประสบการณ์ที่ดีระหว่าง ศึกษาอยู่ในสถาบัน	1. หลักสูตรที่ทันสมัย 2. การจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนสามารถ เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต 3. การให้ทักษะ และประสบการณ์จริง จากการฝึกงาน 4. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร 5. การจัดการข้อร้องเรียน	1. การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร	คณะ
			2. การบริหารหลักสูตร	คณะ
			3. การพัฒนาการเรียนการสอน	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา
			4. การฝึกงาน และการจัดหางาน	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา และงานพัฒนาและติดตามผล นักเรียนนักศึกษา
			5. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร	งานพัฒนาคุณภาพและติดตาม ผลนักเรียนนักศึกษา
ผู้ปกครอง	1. ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มี คุณภาพ และประสบความสำเร็จ ในอาชีพ 2. ผู้เรียนเป็นคนดี 3. การดูแลของสถาบันให้ผู้เรียน ปลอดภัย และมีความสุข	1. เหมือน 1 ถึง 4 ของกลุ่มผู้เรียน 2. การอบรม บ่มเพาะให้ผู้เรียนเป็นคนดี รักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	เหมือน 1.1 ถึง 1.5 ของกลุ่ม ผู้เรียน	
			2. การจัดการเรียนการสอนของ รายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป แสดงโดยผลลัพธ์การเรียนรู้	สำนักวิชาศึกษาทั่วไป



กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
เครือข่าย คู่ความร่วมมือ	1. การจัดกิจกรรมในรูปแบบที่ Win-win อย่างต่อเนื่อง 2. ได้เครือข่ายระหว่างหน่วยงาน ที่เป็นเครือข่ายของสถาบัน	1. มีผู้รับผิดชอบในการสร้างความสัมพันธ์ กับเครือข่าย และมีการประเมินผล ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง 2. การเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนก่อนออกไป ฝึกงาน	1. การสร้างความสัมพันธ์ กับ เครือข่ายเชิงบูรณาการ	คณะกรรมการบริหารเครือข่าย เชิงบูรณาการ
			2. การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน	คณะ / โรงเรียน
ผู้เข้ารับการอบรม	ได้รับความรู้ ประสบการณ์ และ ทักษะในหัวข้อการอบรม	1. การจัดวิทยากรที่มีความรู้ประสบการณ์ และทักษะในหัวข้อการอบรม 2. หลักสูตรมีการศึกษาดูงาน และ การฝึกปฏิบัติ 3. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เข้าอบรม		หน่วยงานที่จัดการอบรม
			ระบบฐานข้อมูลผู้เข้าอบรม	งานโครงการบริการวิชาการ



การจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบันดำเนินการในกลุ่มของผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และเครือข่าย คู่ความร่วมมือ เรื่องที่ร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องและผู้ดำเนินการ แสดงในตารางที่ 3.2.2

ตารางที่ 3.2.2 การจัดการข้อร้องเรียนแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	เรื่องที่ร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง	ผู้รับเรื่อง	ผู้ดำเนินการ
ผู้เรียน	การลงทะเบียน	ระบบการลงทะเบียน	งานทะเบียนและวัดผล	งานทะเบียนและวัดผล
	การเรียนการสอน	1. แจ้งเป็นการส่วนตัว	ครู/อาจารย์ที่ปรึกษา	คณบดี/ผอ.โรงเรียน
		2. แบบสอบถาม การบริหารหลักสูตร (เฉพาะ ป.ตรี)	อาจารย์ประจำหลักสูตร	คณบดี
การบริการของ สถาบัน	แบบสอบถามการ บริการของสถาบัน	งานพัฒนาคุณภาพ การศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ผู้ปกครอง	ทุกเรื่อง	แจ้งเป็นการส่วนตัว	งานบริหารทั่วไปและ สื่อสารองค์กร	อธิการบดี/คณบดี/ ผอ.โรงเรียน
	การบริหารของ สถาบัน	แบบสอบถามความ คิดเห็นของผู้ปกครอง	งานพัฒนาคุณภาพ การศึกษา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เครือข่าย คู่ความร่วมมือ	การบริหารของ สถาบัน	แบบสอบถามความ คิดเห็นของเครือข่าย	คณะกรรมการบริหาร เครือข่ายเชิงบูรณาการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมา มีเรื่องร้องเรียนน้อยมาก จึงยังไม่ได้พัฒนาการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ ให้มีช่องทางที่หลากหลายและมีการพิจารณาในภาพรวมของการร้องเรียนจากทุกกลุ่มผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาไปสู่การพัฒนากระบวนการเชิงบูรณาการต่อไป

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการของสถาบันแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ผลการดำเนินการของงานประจำ
2. ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี
3. ผลการดำเนินการของภาพรวมของสถาบันตามที่กำหนดในหมวด 7

ผลการดำเนินการของงานประจำได้มาจากการมอบหมายให้หัวหน้างานระบุงานที่สำคัญในความรับผิดชอบ เขียนวัตถุประสงค์ของงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในแต่ละตัวชี้วัด ตัวอย่างการวัดผลการดำเนินการของงานทะเบียนและวัดผลแสดงในตารางที่ 4.1.1

ตารางที่ 4.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของงานทะเบียนและวัดผล

ลักษณะงาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้
การรับสมัครนักศึกษาใหม่	เพื่อดำเนินการรับสมัครให้ตรงตามนโยบายการรับนักศึกษาใหม่ของสถาบัน	1. ร้อยละของผู้สมัครที่มีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนด (ไม่เกิน ร้อยละ 2/รอบ) 2. ร้อยละของรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาที่ไม่ถูกต้อง (ไม่เกินร้อยละ 1/รอบ)
การสำเร็จการศึกษา	เพื่อดำเนินการเรื่องขอสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาให้ทันตามกำหนดในปฏิทินการศึกษา	จำนวนรายงานความไม่สะดวกในการใช้ระบบขอสำเร็จการศึกษาออนไลน์ของนักศึกษา (ไม่เกิน 10 ครั้ง/รอบ)
การจัดตารางเรียน	เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลจัดตารางเรียนให้ทันก่อนช่วงวันลงทะเบียนเรียน	การบันทึกข้อมูลตารางเรียนลงในระบบบริการการศึกษา ก่อนกำหนดลงทะเบียนเรียน (อย่างน้อย 2 สัปดาห์)
การจัดตารางสอบ	เพื่อให้มีการบันทึกตารางสอบในระบบบริการการศึกษา	การประกาศตารางสอบให้นักศึกษาทราบก่อนกำหนดการสอบ (อย่างน้อย 3 สัปดาห์)
การพัฒนากระบวนการบริการการศึกษา	เพื่อให้มีระบบบริการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ	1. จำนวนการพัฒนากระบวนการบริการการศึกษา (5 เรื่อง/ปีการศึกษา) 2. คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ไม่ต่ำกว่า 3.80)

ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการมาจากการกำหนดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของแผน โครงการและกิจกรรมที่ระบุในหมวด 2

สำหรับผลการดำเนินการของภาพรวมของสถาบันได้กำหนดเป็นผลลัพธ์ในด้านต่างๆ ตามที่กำหนดในหมวด 7 โดยมีตัวชี้วัด 21 ตัวในทั้งหมด 34 ตัว (ร้อยละ 61.76) เป็นตัวชี้วัดที่สอดคล้องและวัดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์

ในส่วนข้อมูลจากลูกค้าหรือผู้รับบริการซึ่งได้กำหนดในหมวด 3 ว่ามี 4 กลุ่ม คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง เครือข่ายคู่ความร่วมมือ และผู้เข้ารับการอบรม แต่ละกลุ่มได้ระบุความคาดหวังและการได้มาของข้อมูล ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากสถาบัน กำหนดผู้รับผิดชอบ และช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลตามตารางที่ 4.1.2

ตารางที่ 4.1.2 การได้มาของข้อมูลจากผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การได้มาของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเวลา
ผู้เรียน	1. ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในอาชีพ 2. ได้ประสบการณ์ที่ดีระหว่างศึกษาอยู่ในสถาบัน	1. แบบสอบถาม เรื่อง การบริหารหลักสูตร	คณะ	กุมภาพันธ์
		2. แบบประเมินการสอนของครู/อาจารย์	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา	กันยายน และ กุมภาพันธ์
		3. แบบสอบถาม เรื่อง การบริการของสถาบัน	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา	กุมภาพันธ์
ผู้ปกครอง	1. ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และประสบความสำเร็จในอาชีพ 2. ผู้เรียนเป็นคนดี 3. การดูแลของสถาบันให้ผู้เรียนปลอดภัย และมีความสุข	แบบสอบถามเรื่องการดำเนินงานของสถาบัน	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา	กุมภาพันธ์
เครือข่ายคู่ความร่วมมือ	1. การจัดกิจกรรมในรูปแบบที่ win-win อย่างต่อเนื่อง 2. ได้เครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายของสถาบัน	แบบสอบถามเรื่องการดำเนินงานของสถาบัน	คณะกรรมการบริหารเครือข่ายเชิงบูรณาการ	สิงหาคม
ผู้เข้ารับการอบรม	ได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะในหัวข้อการอบรม	แบบประเมินการอบรม	หน่วยงานที่จัดการอบรม	เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม

## ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

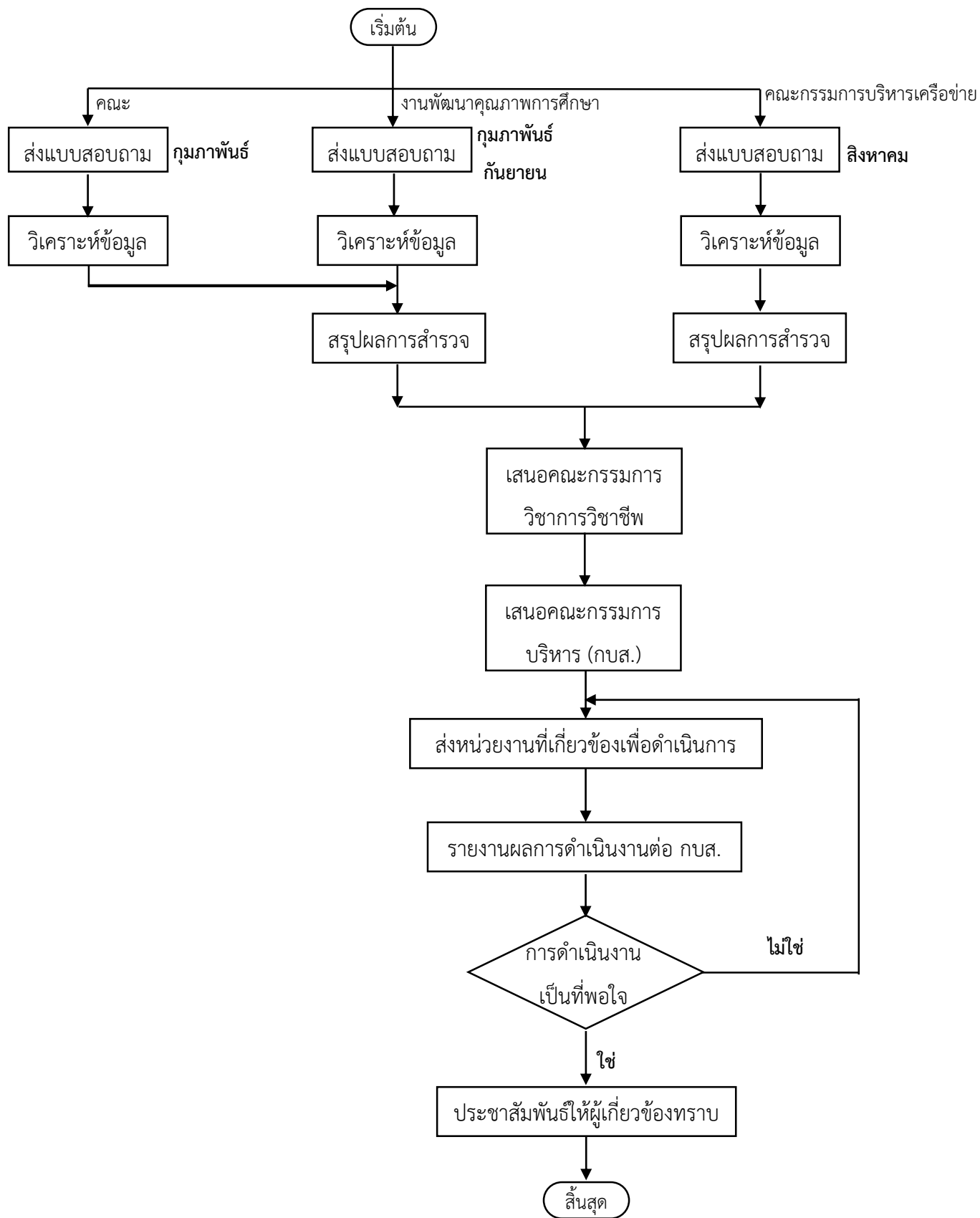
ผลการดำเนินการของทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งวัดเป็นค่าของตัวชี้วัดต่างๆ ที่ระบุในข้อ ก. สามารถสะท้อนความสำเร็จทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการดำเนินการเหล่านี้นำเสนอในคณะกรรมการชุดต่างๆ ตามสายงานเพื่อการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามที่ระบุในหมวด 1 มีการพิจารณาปัญหาผลการดำเนินการที่ไม่บรรลุเป้าหมาย มีการพิจารณาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและการพัฒนาให้ผลการดำเนินการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดการรายงานผลการดำเนินการแสดงในตารางที่ 4.1.3

ตารางที่ 4.1.3 การรายงานผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	คณะกรรมการพิจารณา	กำหนดเวลาส่งรายงาน
งานประจำ	หัวหน้างาน	คณะกรรมการวิชาการวิชาชีพ คณะกรรมการบริหารกลุ่มงานสนับสนุน	รายไตรมาส (ธ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.)
แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	งานยุทธศาสตร์ แผนและงบประมาณ หัวหน้างาน/โครงการ รองอธิการบดี	คณะกรรมการบริหาร สภาสถาบัน	รายไตรมาส สิ้นปีงบประมาณ
ภาพรวมของสถาบัน	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา รองอธิการบดีสายงานวิชาการ	คณะกรรมการบริหาร สภาสถาบัน	มี.ค. ก.ย. สิ้นปีงบประมาณ

ข้อมูลจากแบบสอบถามต่างๆ ที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการนำมาวิเคราะห์และสรุปผลโดยผ่านคณะกรรมการวิชาการวิชาชีพ เพื่อรายงานในการประชุมคณะกรรมการบริหารซึ่งประชุมทุกเดือนเพื่อพิจารณามอบหมายให้งานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาปรับปรุงและรายงานให้คณะกรรมการบริหารทราบรวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการหรือข้อชี้แจงกรณีที่เกิดการดำเนินการตามความเห็นของผู้รับบริการไม่ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มทราบได้แก่ กลุ่มผู้เรียนผ่านไลน์กลุ่มผู้เรียน กลุ่มผู้ปกครองผ่านกลุ่มไลน์ผู้ปกครอง เครือข่ายคู่ความร่วมมือผ่านวารสาร CDTI เครือข่ายสัมพันธ์

การจัดการข้อมูลจากแบบสอบถามต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแสดงในแผนภาพที่ 4.1.1



แผนภาพที่ 4.1.1 การจัดการข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

สถาบันนำผลการดำเนินการที่วัดตามตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด หากผลการดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมายจะวิเคราะห์หาสาเหตุและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย กรณีที่บรรลุเป้าหมายจะมีการพิจารณาว่าควรกำหนดให้เป้าหมายสูงขึ้นเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

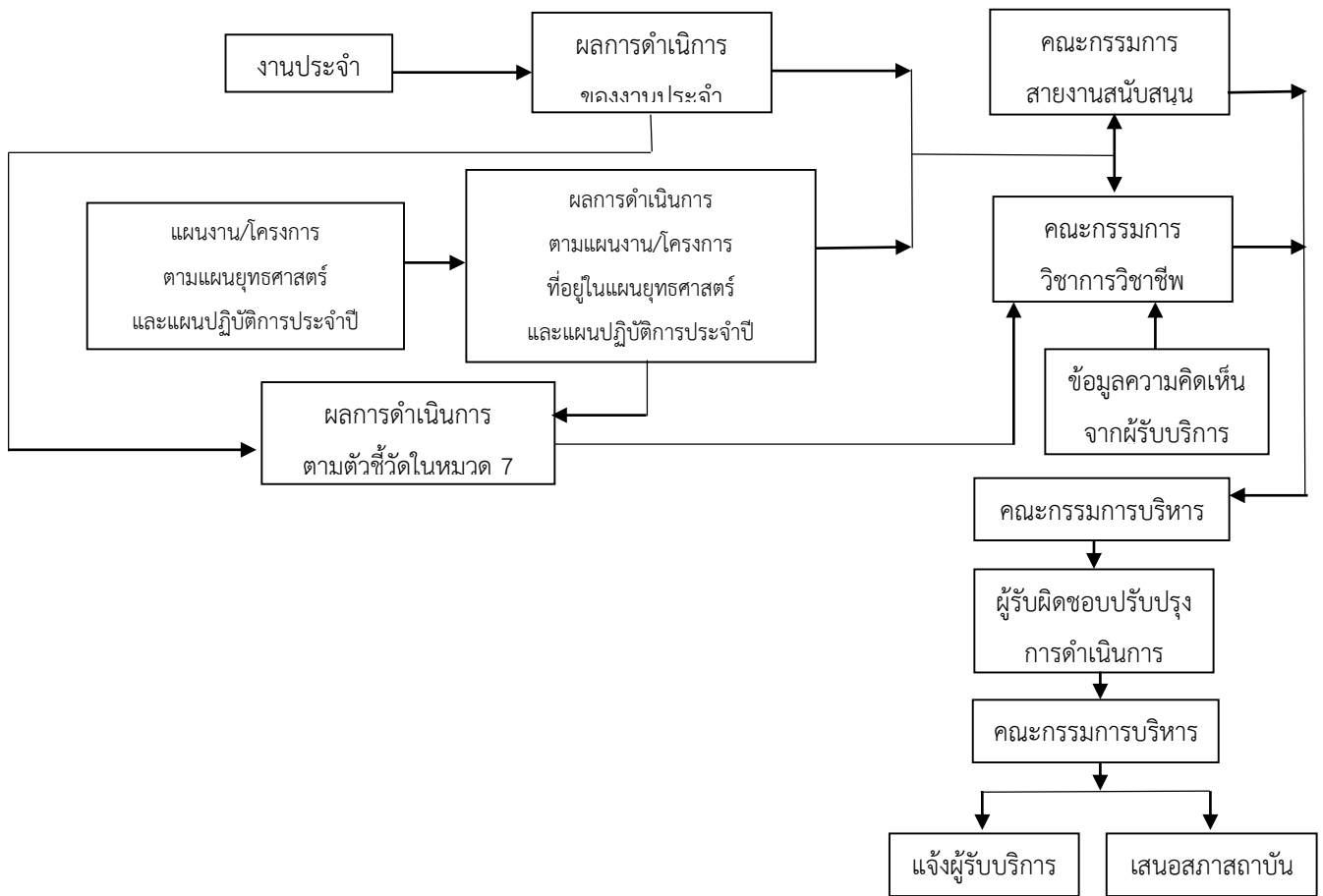
สถาบันมีแผนที่จะนำตัวชี้วัดทั้งหมดที่กำหนดใน 3 กลุ่มที่ระบุในข้อ 4.1 มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศให้ได้ข้อมูลต่างๆ ในเวลาที่เกิดข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสามารถวิเคราะห์ค่าตัวชี้วัดได้ตลอดเวลา

ปัจจุบันสถาบันได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่องการสอนของอาจารย์มาพิจารณาในการค้นหาอาจารย์ที่จัดการเรียนการสอนได้ดี โดยดำเนินการในส่วนของการสอนในระดับปริญญาตรี ได้ให้อาจารย์ที่ได้คัดเลือกแล้วว่าจัดการเรียนการสอนได้ดีมาเป็นวิทยากรในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เรื่องการเรียนการสอน และมีแผนที่จะจัดทำสำหรับครูที่สอนระดับปวช.และปวส.ต่อไป

เมื่อแต่ละงานมีการเขียนวัตถุประสงค์และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์แล้ว เมื่อมีการรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดสามารถค้นหางานที่ปฏิบัติงานได้ดีที่จะเป็นตัวอย่างให้งานอื่นๆ ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรม KM ต่อไป นอกจากนี้สถาบันมีแผนที่จะจัดการประกวดการใช้นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการทั้งงานสายวิชาการและงานสายสนับสนุน การดำเนินการเช่นนี้จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสามารถทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมได้

การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 4.1.2





แผนภาพที่ 4.1.2 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ความรู้ของสถาบัน

ความรู้ของสถาบันแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของสถาบัน ส่วนที่สองเป็นความรู้ที่เป็นความเชี่ยวชาญของสถาบันที่จะเผยแพร่สู่เครือข่าย คู่ความร่วมมือและสาธารณชน การได้มาซึ่งความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ของแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2.1

### ตารางที่ 4.2.1 การจัดการความรู้

ประเด็นความรู้	การได้มา	การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอด	การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
ส่วนที่ 1				
1. การเรียนการสอน	คะแนนประเมินการสอนจากนักศึกษาและการเยี่ยมชมการสอน	กิจกรรม KM	ฐานข้อมูล KM	งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา
2. การวิจัย	การพิจารณาจากคณะกรรมการวิจัย			งานวิจัย บริการวิชาการ และวิรัชกิจ
3. กระบวนการทำงาน	การประกวด best practices	การประกวด best practices		- งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา - งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ และนิติการ
ส่วนที่ 2				
สูตรการประกอบอาหาร	- ค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ - สถาบันพัฒนาขึ้นเอง	- วารสาร Omni Happiness - วารสาร CDTI เครือข่ายสัมพันธ์		- งานบริหารทั่วไปและสื่อสารองค์กร - งานวิทยทรัพยากร - คณะกรรมการบริหารเครือข่ายเชิงบูรณาการ

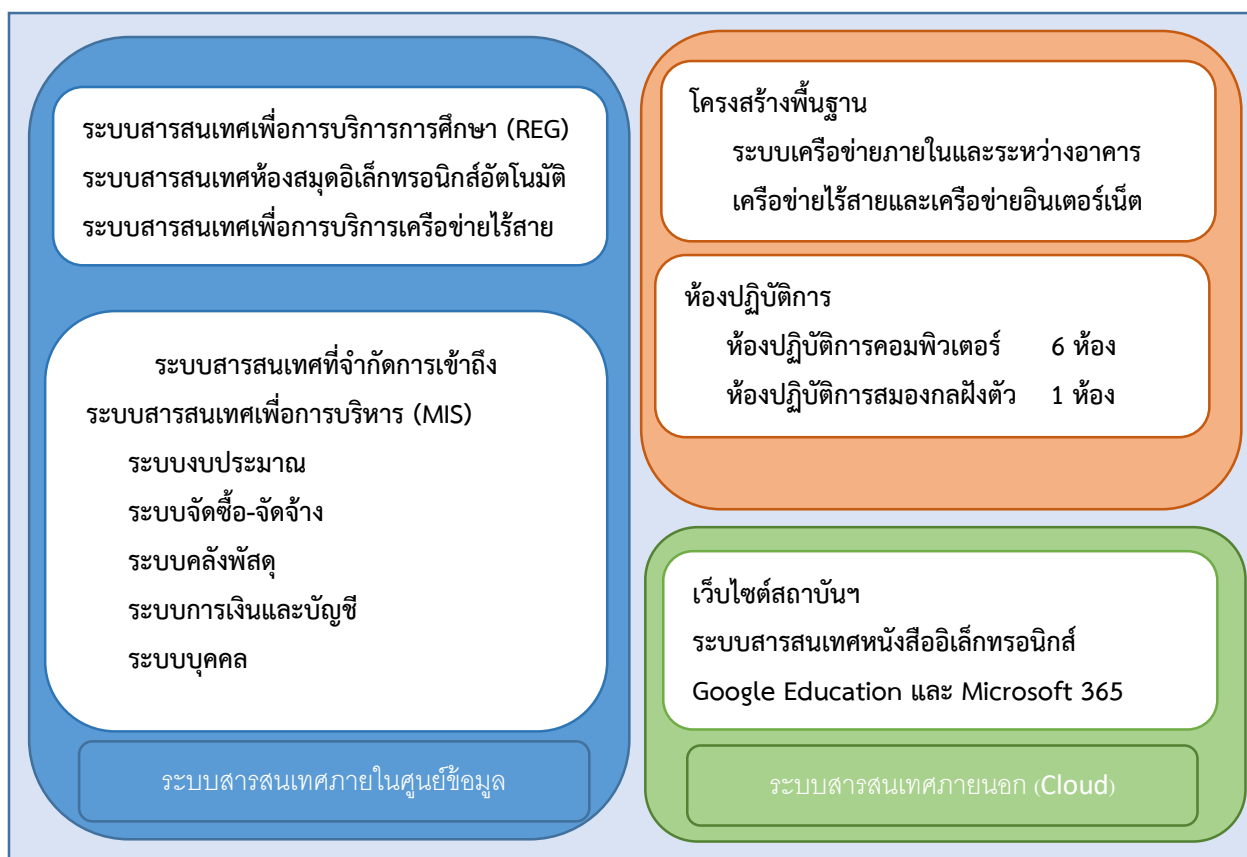
สถาบันเพิ่งเริ่มดำเนินการในการจัดการความรู้โดยกำหนดเวลาในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กิจกรรม KM) ทุกวันพฤหัสบดีบ่ายโดยเริ่มจากการเรียนการสอน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ที่คัดจากแต่ละคณะและสำนักศึกษาทั่วไป มีการถอดความรู้เป็นข้อเขียนและประชาสัมพันธ์ไว้ที่หัวข้อ Knowledge Management ใน elibrary.cdti.ac.th ของงานวิทยทรัพยากร

ในส่วนของงานวิจัยได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน Research Forum แต่ยังไม่ได้จัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบ การประกวด best practice เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปสู่การพัฒนาวัตรกรรมกระบวนการ ยังไม่ได้ดำเนินการแต่มีแผนที่จะจัดทำในปีการศึกษา 2563

ความรู้ในส่วนที่ 2 ถ่ายทอดสู่นักเรียน นักศึกษา เครือข่าย คู่ความร่วมมือ และสาธารณชนโดยได้เริ่มจัดทำวารสาร Omni Happiness ซึ่งออกเป็นฉบับแรกในเดือนมกราคม 2563 และมีแผนจะจัดทำวารสาร CDTI เครือข่ายสัมพันธ์ในปี 2563 ด้วย

## ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันได้แต่งตั้งรองอธิการบดีที่ดูแลงานบริหารเป็น CIO (Chief Information officer) และมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการกำกับติดตาม ให้แผนดังกล่าว บรรลุผลโดยผ่านงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลระบบสารสนเทศทั้งหมดของสถาบัน โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน เป็นดังนี้



### (1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ในการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลของนักเรียน-นักศึกษา ในการนำเข้าข้อมูลนั้นนักเรียน-นักศึกษาจะเป็นผู้นำเข้าข้อมูล ตามรอบที่งานทะเบียนกำหนดให้ผ่านเว็บไซต์ระบบบริการการศึกษาโดยข้อมูลที่นำเข้าประกอบด้วย นำเข้าประวัติส่วนตัว ลงทะเบียนเรียน ลงทะเบียนจบการศึกษา จากนั้นงานทะเบียนจะเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนเปิดภาคการศึกษา และในส่วนของผลการศึกษาอาจารย์ผู้สอน จะต้องกรอกคะแนนในระบบ และจะมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องโดยคณะและงานทะเบียน ก่อนที่จะประกาศผลคะแนนแก่นักเรียน-นักศึกษา

2. ข้อมูลด้านการบริหารจัดการสถาบัน ข้อมูลดังกล่าวจะแบ่งตามหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสถาบัน เช่น

- งานยุทธศาสตร์ แผน และงบประมาณ จะเป็นผู้นำเข้าข้อมูลด้านงบประมาณ
- การเงิน และบัญชี นำเข้าข้อมูลด้านการเบิกจ่าย
- พัสดุ นำเข้าและดูแลข้อมูล การจัดซื้อ จัดจ้าง
- บุคลากร นำเข้าและดูแลข้อมูลของบุคลากร เป็นต้น

ในแต่ละกระบวนการทำงานจะถูกเก็บข้อมูล เข้าสู่ระบบสารสนเทศโดยมีการตรวจสอบและอนุมัติตามข้อกำหนดของสถาบันในทุกขั้นตอน ซึ่งทำให้ มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้

## (2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันมีมาตรการในการดูแลรักษาความปลอดภัย โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานสถาบันได้วางโครงสร้างพื้นฐานให้มีความปลอดภัย โดยระบบสารสนเทศทั้งหมดจะถูกติดตั้งไว้ในศูนย์ข้อมูลที่ทันสมัย มีการจำกัดคนในการเข้า-ออกศูนย์ข้อมูล มีอุปกรณ์ที่ป้องกันการโจรกรรมข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย รวมถึงมีการแยกชั้นการเข้าถึงระบบสารสนเทศออกตามลำดับชั้นความลับ ดังนี้

- ระบบสารสนเทศและข้อมูลด้านการบริการจัดการของสถาบันจะเข้าถึงได้เครือข่ายภายในสถาบันที่จะเข้าถึงได้เฉพาะบุคลากรสถาบัน (ต้องมีรหัสในการยืนยันตนก่อนเข้าใช้เครือข่าย)

- ระบบบริการการศึกษา ในส่วนการใช้งานของนักเรียน นักศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบผลการเรียน และการดูตารางเรียนหรือตารางสอบ สามารถเข้าใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอกได้โดยใช้รหัสที่งานทะเบียนเป็นผู้ออกให้ แต่การใช้งานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนในการนำเข้าข้อมูลการประมวลผลข้อมูลนั้นจะต้องใช้งานผ่านเครือข่ายภายในที่เข้าถึงได้เฉพาะบุคลากรสถาบันเท่านั้น

2. ระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศทุกระบบของสถาบันจะมีการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง โดยจะมีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ของตนเองเท่านั้นโดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีบันทึกของผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลระบบสารสนเทศนั้น ๆ ก่อนทุกครั้ง และทุกระบบสารสนเทศของสถาบันจะมีการเก็บ Log การเข้าไปแก้ไขข้อมูลทุกระบบการเพื่อใช้ในการตรวจสอบหากพบข้อผิดพลาด

3. ฐานข้อมูล ฐานข้อมูลของสถาบันจะถูกกำหนดให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยตรง ต้องทำการแก้ไข/อัปเดตข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศเท่านั้น

## (3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สารสนเทศของสถาบันสามารถส่งออกข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วในรูปแบบของรายงานหรือกราฟที่เข้าใจง่ายให้กับผู้บริหาร หรือผู้ที่ต้องการใช้งานได้แบบ Real time โดยสามารถกำหนดขอบเขตของข้อมูลได้เอง และในส่วนของความต้องการอื่นๆที่ระบบยังไม่สามารถนำเสนอได้ งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรเฉพาะทางในการเก็บความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงระบบสารสนเทศให้รองรับความต้องการของสถาบัน

## (4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้การกำกับดูแลของ CIO ของสถาบันโดยคณะกรรมการดังกล่าวจะเป็นผู้วิเคราะห์ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของสถาบันก่อนการจัดหาเพื่อควบคุมให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีทิศทางเดียวกันสามารถเชื่อมโยงกันได้ น่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัยและใช้งานง่าย

## (5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ระบบความปลอดภัยและความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉินงานเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นผู้ดำเนินการโดยมีรายละเอียดและมาตรการดังนี้

- หัวหน้าส่วนงานกำหนดนโยบายในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงโดยมีการจัดทำกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศและมีการทบทวนระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเป็นประจำทุกปี

- สถาบันได้มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญโดยการสำเนาเก็บไว้นอกสถานที่เพื่อไม่ให้ข้อมูลสูญหายและสามารถใช้งานได้ในกรณีที่ระบบมีปัญหาหรือในกรณีฉุกเฉิน

- หากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายที่กระทบต่อการให้บริการหรือการใช้งานของผู้ใช้ระบบ งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะแจ้งผู้ใช้งานให้ทราบทันที พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าการกู้คืนระบบเป็นระยะ

- มีการซักซ้อมการกู้คืนระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

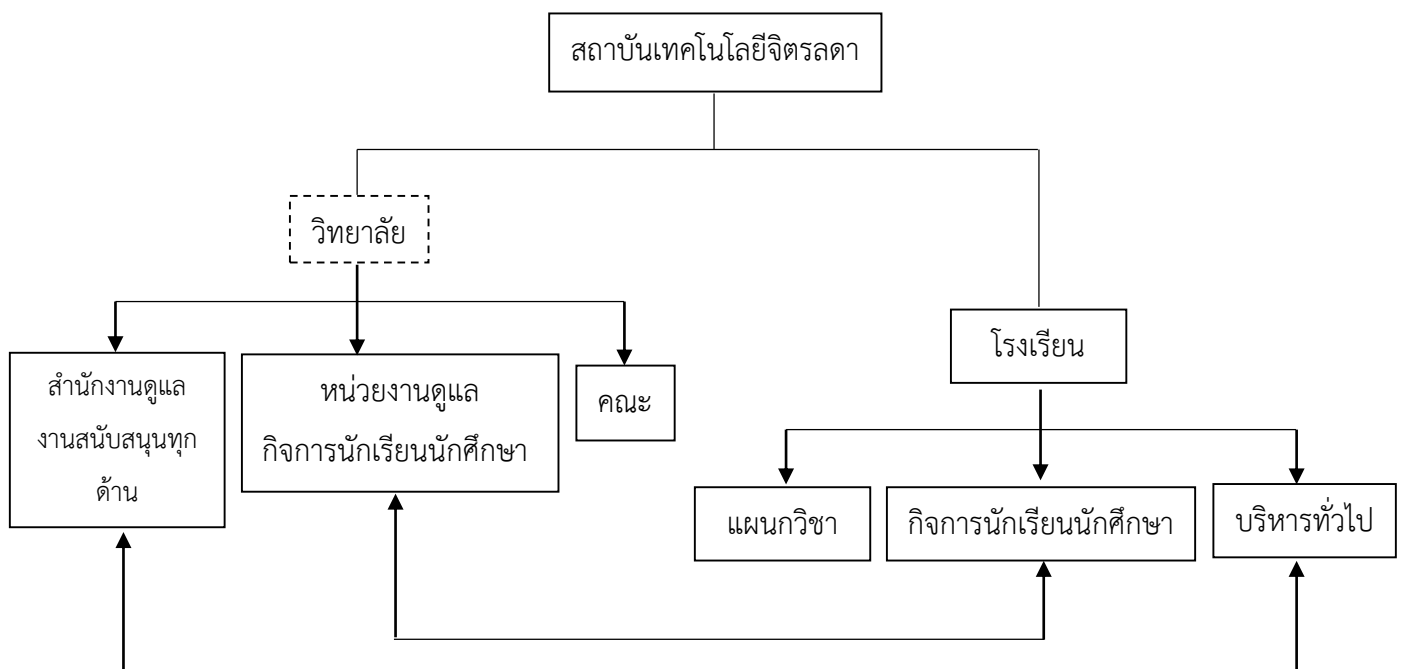
## หมวด 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

#### ก. ขีดความสามารถ และอัตรากำลัง

ก่อนที่จะมีการควบรวมวิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดา กับโรงเรียนจิตรลดา (วิชาชีพ) เป็นสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา โครงสร้างการบริหารที่นำมาวิเคราะห์อัตรากำลังเป็นโครงสร้างที่รวมศูนย์การดำเนินการในการสนับสนุนการทำพันธกิจต่างๆ ขององค์กรไว้ที่ส่วนกลาง หน่วยงานที่ทำพันธกิจขององค์กรได้แก่ คณะ (ของวิทยาลัย) และแผนก (ของโรงเรียน) โดยคณะและแผนกจะมีบุคลากรที่ช่วยงานด้านธุรการและประสานกับหน่วยงานส่วนกลางเพียงไม่กี่คน เมื่อมีการควบรวมเป็นสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ทำให้ต้องมีการปรับโครงสร้างการบริหารซึ่งกระทบงานและสายบังคับบัญชาโดยยังยึดหลักการ การรวมศูนย์การดำเนินการในการสนับสนุนการทำพันธกิจต่างๆ ศูนย์กลางจะเป็นส่วนงานสนับสนุนที่เคยสังกัดวิทยาลัยและให้ส่วนงานสนับสนุนของโรงเรียนประสานและดำเนินการร่วมกันกับส่วนงานสนับสนุนของวิทยาลัย การดำเนินการเช่นนี้ทำให้เกิดการผนึกพลัง (synergy) ในการขับเคลื่อนการดำเนินการของสถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์

แผนภาพที่ 5.1.1 แสดงโครงสร้างการดำเนินงานของส่วนงานที่เป็นสายสนับสนุนเมื่อมีการรวมวิทยาลัยกับโรงเรียนเป็นสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา



แผนภาพที่ 5.1.1 โครงสร้างแสดงการประสานงานและการทำงานร่วมกันของสายสนับสนุนของวิทยาลัยและโรงเรียน

เมื่อได้สถาปนาสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำเป็นต้องจัดทำระเบียบข้อบังคับ และประกาศต่างๆ ที่ใช้เป็นแนวทางและกำกับการบริหารของสถาบัน ในส่วนของการบริหารบุคลากรได้กำหนดวุฒิการศึกษาและคุณสมบัติของบุคลากรตามมาตรฐานของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องได้แก่ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี มาตรฐานการอาชีวศึกษา และมาตรฐานกำหนดตำแหน่งสำนักงาน ก.พ.

จากปรัชญา วัตถุประสงค์ พันธกิจของสถาบัน และสมรรถนะหลักของสถาบันที่ระบุในโครงร่างองค์การ นำมากำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการ (ครู/อาจารย์) ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในงานตามพันธกิจของสถาบัน (Line) สมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการมี 3 ด้านคือ

1. ทักษะและความสามารถในการจัดการเรียนการสอน
2. ทักษะและความสามารถในสายวิชาชีพ
3. ทักษะและความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์

สมรรถนะแต่ละด้านกำหนดเป็น 4 ระดับ แต่ละระดับได้กำหนดรายละเอียดเพื่อใช้ในการประเมินและการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการดังแสดงในตารางที่ 5.1.1

ตารางที่ 5.1.1 สมรรถนะหลักของบุคลากรสายวิชาการ

สมรรถนะ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
1. ทักษะและความสามารถในการจัดการเรียนการสอน	มีองค์ความรู้ สมรรถนะและค่านิยมตามกรอบของ PSF ระดับ 1	มีองค์ความรู้ สมรรถนะและค่านิยมตามกรอบ PSF ระดับ 2	มีองค์ความรู้ สมรรถนะและค่านิยมตามกรอบ PSF ระดับ 3	มีองค์ความรู้ สมรรถนะและค่านิยมตามกรอบ PSF ระดับ 4
2. ทักษะและความสามารถในสายวิชาชีพ	สามารถเป็นผู้สอนหรือวิทยากรให้หน่วยงานภายนอก	สามารถเป็นวิทยากรจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นที่มีรายได้ให้สถาบัน	สามารถเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ/วิชาชีพให้กับหน่วยงานภายนอก	สามารถเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ/วิชาชีพ ให้หน่วยงานภายนอกระดับชาติ หรือได้ประกาศนียบัตร หรือใบรับรองในสายวิชาชีพ
3. ทักษะและความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์	สามารถเป็นผู้ร่วมผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือสิ่งประดิษฐ์	สามารถผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือสิ่งประดิษฐ์	สามารถผลิตผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับชาติหรือผลงาน นวัตกรรม หรือ สิ่งประดิษฐ์ ที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร	สามารถผลิตผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ หรือผลงานนวัตกรรม หรือ สิ่งประดิษฐ์ได้รับการจดสิทธิบัตร

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (Staff) สถาบันได้กำหนดสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน
3. การให้บริการที่ดีและมีจิตอาสา
4. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
5. ความคิดเชิงวิเคราะห์และความละเอียดรอบคอบ

การประเมินระดับของสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน พิจารณาจากสมรรถนะและพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพงาน ดังนี้

- ระดับ 5 ดีเด่นในระดับสูงกว่ามาตรฐาน  
 ระดับ 4 ดีมากเป็นไปตามมาตรฐานตามที่คาดหวัง  
 ระดับ 3 ดี มีข้อผิดพลาดเล็กน้อยที่แก้ไขได้  
 ระดับ 2 พอใช้ต้องแก้ไขปรับปรุง  
 ระดับ 1 ต่ำกว่ามาตรฐานมากต้องปรับปรุงอย่างมาก

การกำหนดอัตรากำลังในปัจจุบันใช้หลักการตามที่ระบุในตาราง 5.1.2

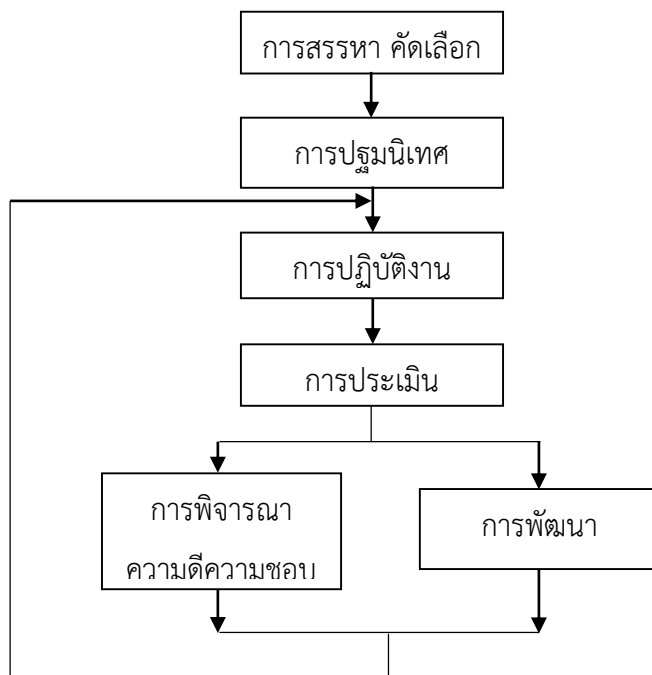
#### ตารางที่ 5.1.2 หลักการในการกำหนดอัตรากำลัง

สายบุคลากร	หลักการในการกำหนดอัตรากำลัง
สายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 5 คน สถาบันใช้อัตราขั้นต่ำที่กำหนดนี้</li> <li>2. รายวิชาที่เปิดสอน และภาระงานขั้นต่ำของครู/อาจารย์</li> <li>3. จำนวนนักเรียน นักศึกษา เพื่อให้ได้อัตราส่วนจำนวนนักเรียนนักศึกษา ต่อครู/อาจารย์ตามมาตรฐานที่กำหนด</li> </ol>
สายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อนุมัติเพิ่มเท่าที่จำเป็นตามปริมาณงานที่เพิ่มส่วนใหญ่เป็นด้านธุรการและ ผู้ประสานงาน</li> <li>2. เชิญผู้มีประสบการณ์สูงทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และเป็นหัวหน้างานในงานที่สำคัญได้แก่ แผน งบประมาณ การเงิน และพัสดุ เพื่อให้การจ้างเป็นการชั่วคราวและเพื่อให้สอนงานแก่บุคลากรของสถาบันให้มีความสามารถเป็น หัวหน้างานต่อไปได้</li> </ol>

หลักการในการกำหนดอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการยังคงใช้ได้ต่อไป แต่สายสนับสนุนสถาบัน อยู่ระหว่างการวิเคราะห์งานของแต่ละตำแหน่งเพื่อกำหนดกรอบกำลังที่ชัดเจนต่อไป

การบริหารบุคลากรมีกิจกรรมที่สำคัญแสดงในแผนภาพที่ 5.1.2





### แผนภาพที่ 5.1.2 การบริหารบุคลากร

สถาบันรับบุคลากรใหม่ด้วยวิธีการสรรหา และคัดเลือก การสรรหาใช้การพิจารณาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูงมาร่วมงานกับสถาบัน ส่วนการคัดเลือกมีการทดสอบความรู้และทักษะตามตำแหน่งงาน ทั้งการสรรหาและการคัดเลือกมีการพิจารณาโดยคณะกรรมการที่เป็นผู้บริหารตามสายงานเพื่อความโปร่งใสทั้งนี้เป็นไปตามประกาศสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ว่าด้วยการคัดเลือก และทดลองปฏิบัติงาน พ.ศ.2562

บุคลากรใหม่ได้รับการปฐมนิเทศเกี่ยวกับนโยบาย ทิศทางการพัฒนาสถาบัน วัฒนธรรมองค์การ ระเบียบข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และความเป็น “จิตรลดา”

เมื่อบุคลากรเข้าปฏิบัติงานจะต้องทดลองปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างทดลองปฏิบัติงาน และมีการทำสัญญาการปฏิบัติงานสัญญาแรกเป็นเวลา 1 ปี สัญญาที่สองเป็นเวลา 3 ปี สัญญาที่สามเป็นเวลา 5 ปี หรือตามระยะเวลาทุกๆ 5 ปี ที่ได้กำหนดในสัญญาจ้าง

การประเมินการปฏิบัติงานได้กำหนดรายละเอียดเกณฑ์การประเมินในประกาศสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน พ.ศ.2562 การประเมินพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานตามภาระงาน (70 คะแนน) และสมรรถนะและพฤติกรรมส่วนบุคคล (30 คะแนน) ผลการประเมินนำมาใช้ในการพิจารณาความดีความชอบและการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

## ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

สถาบันมีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 25,590 ตารางเมตร การออกแบบอาคารให้มีความทันสมัย ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พื้นที่ที่จัดเป็นสำนักงานสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอ สวยงาม ทันสมัย และมีสภาวะที่ดี เสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

เนื่องด้วยสถาบันเพิ่งปรับสถานภาพเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สถาบันจึงต้องดำเนินการในการกำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรโดยมีนโยบายที่จะให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรที่ไม่น้อยกว่าเดิมก่อนการปรับสถานภาพ และให้สอดคล้องกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่กำหนดสำหรับสถาบันในกำกับของรัฐ สถาบันอยู่ระหว่างการดำเนินการในเรื่องนี้โดยตั้งคณะกรรมการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยมีตัวแทนของผู้ปฏิบัติงานของสถาบันร่วมเป็นกรรมการด้วย

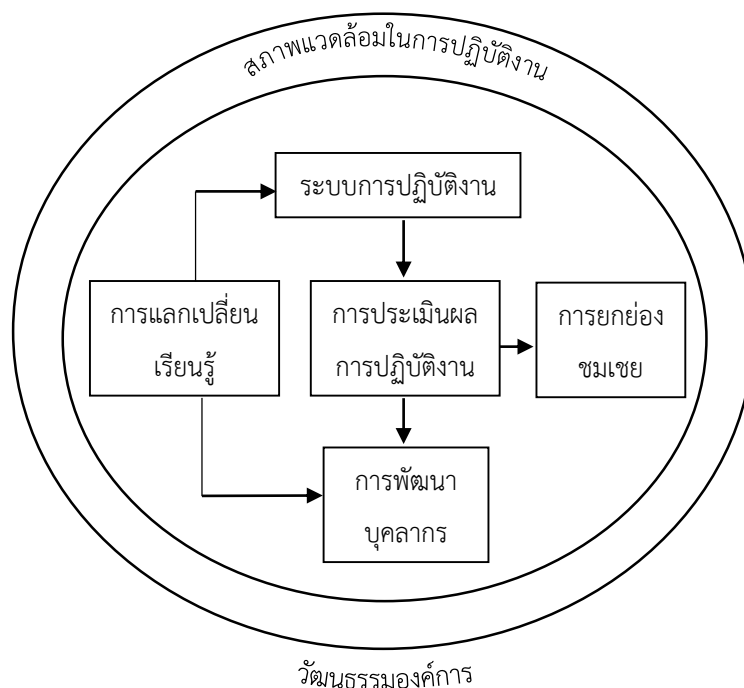
## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

สถาบันได้วิเคราะห์ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานให้สถาบันอย่างเต็มศักยภาพ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์การ
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
3. ระบบการปฏิบัติงาน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. การพัฒนาบุคลากร
6. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์และการยกย่องชมเชย
7. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจัยต่างๆ มีความเชื่อมโยงกันดังแสดงในแผนภาพที่ 5.2.1



แผนภาพที่ 5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

การดำเนินการของสถาบันหรือแผนที่จะดำเนินการเพื่อให้ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.2.1

ตารางที่ 5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรและการดำเนินการ

ปัจจัย	ลักษณะ	การดำเนินการ	แผนการดำเนินการ
1. วัฒนธรรมของสถาบัน	ความเป็น “จิตจรดา”	1. การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารและบุคลากร - ไลน์กลุ่มบุคลากรทั้งหมดของสถาบัน - การประชุมประจำภาค - การสัมมนาประจำปี 2. อาหารกลางวันพระราชทาน 3. การทำกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีต่างๆ	

ปัจจัย	ลักษณะ	การดำเนินการ	แผนการดำเนินการ
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สถานที่ทำงานทันสมัยเพียงพอ และมีสุขภาวะ	การบำรุงรักษาที่จัดทำเป็นระบบ	
3. ระบบการปฏิบัติงาน	1. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 2. มีการประสานงานที่ดี 3. มีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1. กำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ 2. กำหนดกระบวนการที่สำคัญตามที่ระบุในหมวด 3 และหมวด 6	1. จัดทำ Workflow แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2. จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงาน
4. การประเมินผล การปฏิบัติงาน	การประเมินที่มีเกณฑ์ชัดเจนและยุติธรรม	จัดทำประกาศเรื่องภาระงานและเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงาน	
5. การพัฒนาบุคลากร	พัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการเติบโตในเส้นทางการทำงาน	1. จัดทำแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ 2. เริ่มกิจกรรมการพัฒนา - การจัดการเรียนการสอน - การวิจัย - ทักษะการใช้ IT	จัดทำแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
6. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การยกย่องชมเชย	ให้ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรและมีระบบการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม	อยู่ระหว่างการพิจารณา กำหนดสวัสดิการต่างๆ	จัดทำระบบการยกย่องชมเชย เช่น ผู้สอนดีเด่น นักวิจัยดีเด่น และบุคลากรดีเด่น เป็นต้น
7. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่ดีให้เกิดนวัตกรรม และให้สถาบันเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	1. จัดกิจกรรม KM เรื่อง การเรียนการสอน 2. จัด Research Forum	พัฒนาระบบ KM ให้เกิดประสิทธิผล

สถาบันมีแผนที่จะประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถาบันและความผูกพันของบุคลากร โดยสำรวจความคิดเห็นในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณโดยเริ่มปีงบประมาณ 2563

## ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

การพัฒนาบุคลากรได้เริ่มดำเนินการอย่างเป็นระบบสำหรับบุคลากรสายวิชาการ โดยใช้สมรรถนะหลักเป็นกรอบในการจัดกิจกรรม และประเมินระดับการพัฒนาของบุคลากรตามที่ระบุใน ข้อ 5.1 สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนจะได้จัดทำแผนพัฒนาโดยยึดสมรรถนะ 5 ด้านที่กำหนดในกรอบการประเมินต่อไป

ตามที่ได้กล่าวในตอนต้นของข้อ 5.1 ว่าปัจจุบันซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ สถาบันได้สรรหาผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านต่างๆ มาเป็นที่ปรึกษาและหัวหน้าส่วนงาน เพื่อช่วยในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันให้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอที่จะเป็นผู้บริหารของสถาบันต่อไปได้

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

หลักสูตร การบริการ และกระบวนการที่สำคัญของสถาบันได้แก่ หลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี การบริการ ได้แก่บริการที่จัดการอบรมสำหรับบุคคลภายนอกที่อยู่ในพันธกิจของการบริการวิชาการ และกระบวนการที่สำคัญคือกระบวนการที่ตอบสนองการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ระบุในหมวด 2 และผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ที่ระบุในหมวด 3 ข้อกำหนดและ/หรือวัตถุประสงค์และแนวคิดในการออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการที่สำคัญแสดงในตารางที่ 6.1.1

ตารางที่ 6.1.1 ข้อกำหนดและแนวคิดการออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

หลักสูตร/การบริการ/ กระบวนการ	ข้อกำหนด/วัตถุประสงค์	แนวคิดการออกแบบ
หลักสูตรระดับ ปวช. หลักสูตรระดับ ปวส.	รายวิชาบังคับ กำหนดโดยสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการโดยให้สอดคล้อง กับความต้องการของงานอาชีพ สำหรับสาขาวิชานั้นๆ	เน้นสมรรถนะวิชาชีพ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการฝึกประสบการณ์ทักษะ วิชาชีพ
หลักสูตรระดับปริญญาตรี	- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ ปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558 - ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่ต้องการของสถานประกอบการ - ความต้องการในสาขาวิชาของตลาดงาน	- กำหนดตำแหน่งงานหรือลักษณะอาชีพ ที่บัณฑิตจะเข้าสู่ตลาดงาน - กำหนดผลการเรียนรู้ ความสามารถและ ทักษะสำหรับตำแหน่งงานหรือลักษณะ อาชีพที่กำหนดข้างต้นและสอดคล้องกับ ความต้องการของสถานประกอบการ - เน้นการฝึกปฏิบัติและการฝึกประสบการณ์ ทักษะวิชาชีพ
หลักสูตรระยะสั้น	- สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน ระดับปวช. ปวส. และปริญญาตรี - สอดคล้องกับความต้องการของ เครือข่ายคู่ความร่วมมือและ สถานประกอบการ	- เน้นทฤษฎีและการปฏิบัติ - มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่
กระบวนการที่สำคัญ	- ขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการ	ให้มีขั้นตอนการทำงานที่น้อยที่สุด แต่ละ ขั้นตอนการทำงานต้องส่งคุณค่าให้ผลลัพธ์ ของกระบวนการ

ตัวอย่างกระบวนการที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และตอบสนองผู้รับบริการที่ระบุในหมวด 2 และหมวด 3 แสดงในตารางที่ 6.1.2 โดยระบุด้วยว่าแต่ละกระบวนการจะส่งผลถึงตัวชี้วัดใดในหมวด 7 (อ้างอิงโดยใช้ตัวเลขลำดับที่ของตัวชี้วัดในหมวด 7) นอกจากกระบวนการที่ระบุในตารางที่ 6.1.2 ซึ่งส่งผลต่อตัวชี้วัด 24 ตัวใน 34 ตัวที่ระบุในหมวด 7 อีก 10 ตัวชี้วัดจะมาจากกระบวนการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นและการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ระบุในหมวด 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร กระบวนการประเมินสมรรถนะบุคลากรในหมวด 5 ข้อร้องเรียน หลักสูตรที่ได้มาตรฐาน TQR และผลลัพธ์ด้านการเงิน

ตารางที่ 6.1.2 ตัวอย่างกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดที่
1. การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร	เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัย เน้นผลการเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรม สามารถจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะตามผลการเรียนรู้ที่กำหนด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถออกไปประกอบอาชีพและประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพนั้นๆ	คณบดี ผอ.สำนักศึกษาศึกษาทั่วไป ผอ.โรงเรียนจิตรลดาวิชาชีพ	1 – 6
2. การบริหารหลักสูตร	เพื่อให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารจัดการหลักสูตรอย่างเป็นระบบ มีการใช้วงจรคุณภาพ เพื่อขับเคลื่อนให้ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตร สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบัณฑิตตามที่กำหนดในผลการเรียนรู้ของหลักสูตรและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของสถาบัน	คณบดี ผอ.สำนักศึกษาศึกษาทั่วไป ผอ.โรงเรียนจิตรลดาวิชาชีพ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	1 – 6, 15, 21, 31
3. การพัฒนาการเรียนการสอน	เพื่อให้ครู/อาจารย์ปรับบทบาทจาก “ผู้สอน” เป็น “ผู้อำนวยการจัดการเรียนการสอน” เน้นให้เกิดผลการเรียนรู้กับผู้เรียน และพัฒนาครู/อาจารย์ให้เป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการสอนตามแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของสกอ. (PSF)	รองอธิการบดี (ฝ่ายวิชาการ)	1 - 9, 14, 18, 26

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ส่งผลต่อ ตัวชี้วัดที่
4. การฝึกงานและการ จัดหางาน	เพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมในการออกไป ประกอบอาชีพ ได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง และเพื่อช่วยให้ผู้เรียนทราบแหล่งงานและสามารถ หางานทำได้ในเวลารวดเร็วหลังจากสำเร็จการศึกษา	คณบดี ผอ.โรงเรียนจิตรลดาวิชาชีพ งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา	1 - 6, 18
5. การสร้างความสัมพันธ์ กับเครือข่ายเชิงบูรณาการ	เพื่อให้สถาบันมีการติดต่อ และประสานงานกับ สถานประกอบการและสถานศึกษาที่เป็นเครือข่าย อย่างเป็นเอกภาพไม่ใช่ต่างหน่วยงานต่างทำ เป็น การดำเนินงานในลักษณะกรรมกร มีการจัดทำ แผนงาน ติดตามงาน และประเมินผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นำจุดแข็งที่มีเครือข่ายเป็น องค์การที่มีชื่อเสียงระดับชาติและระดับภูมิภาค มา ร่วมงานกับสถาบันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการ ฝึกงานและการได้งานทำของผู้เรียน การเกิดรายได้ จากการบริการวิชาการ การให้การศึกษแก่ผู้ที่ ทำงานในสถานประกอบการ การได้โจทย์วิจัยและ การทำวิจัยร่วมกันกับองค์การเครือข่าย	คณะกรรมการบริหาร เครือข่ายเชิงบูรณาการ	18-20
6. การพัฒนาครู/อาจารย์	เพื่อพัฒนาครู/อาจารย์ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการจัดการเรียนการ สอน สมรรถนะและทักษะด้านวิชาชีพ และความรู้ ความสามารถด้านการผลิตองค์ความรู้ ผลงาน วิชาการ และผลงานที่เป็นนวัตกรรม	รองอธิการบดี (ฝ่ายวิชาการ) คณบดี ผอ.สำนักวิชาศึกษาทั่วไป ผอ.โรงเรียนจิตรลดาวิชาชีพ	10-12, 24-26, 28, 29

นอกจากกระบวนการที่กล่าวข้างต้นที่จะส่งผลลัพธ์ถึงตัวชี้วัดที่กำหนดในหมวด 7 แล้ว มีกระบวนการที่สำคัญที่เป็นกระบวนการสนับสนุนให้พันธกิจของสถาบันดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีดังนี้:-

1. กระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย
2. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
3. กระบวนการเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน



#### 4. กระบวนการดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่

ด้วยสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ ดังนั้นกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและกระบวนการเกี่ยวกับงบประมาณและการเงินจะต้องเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดโดยหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

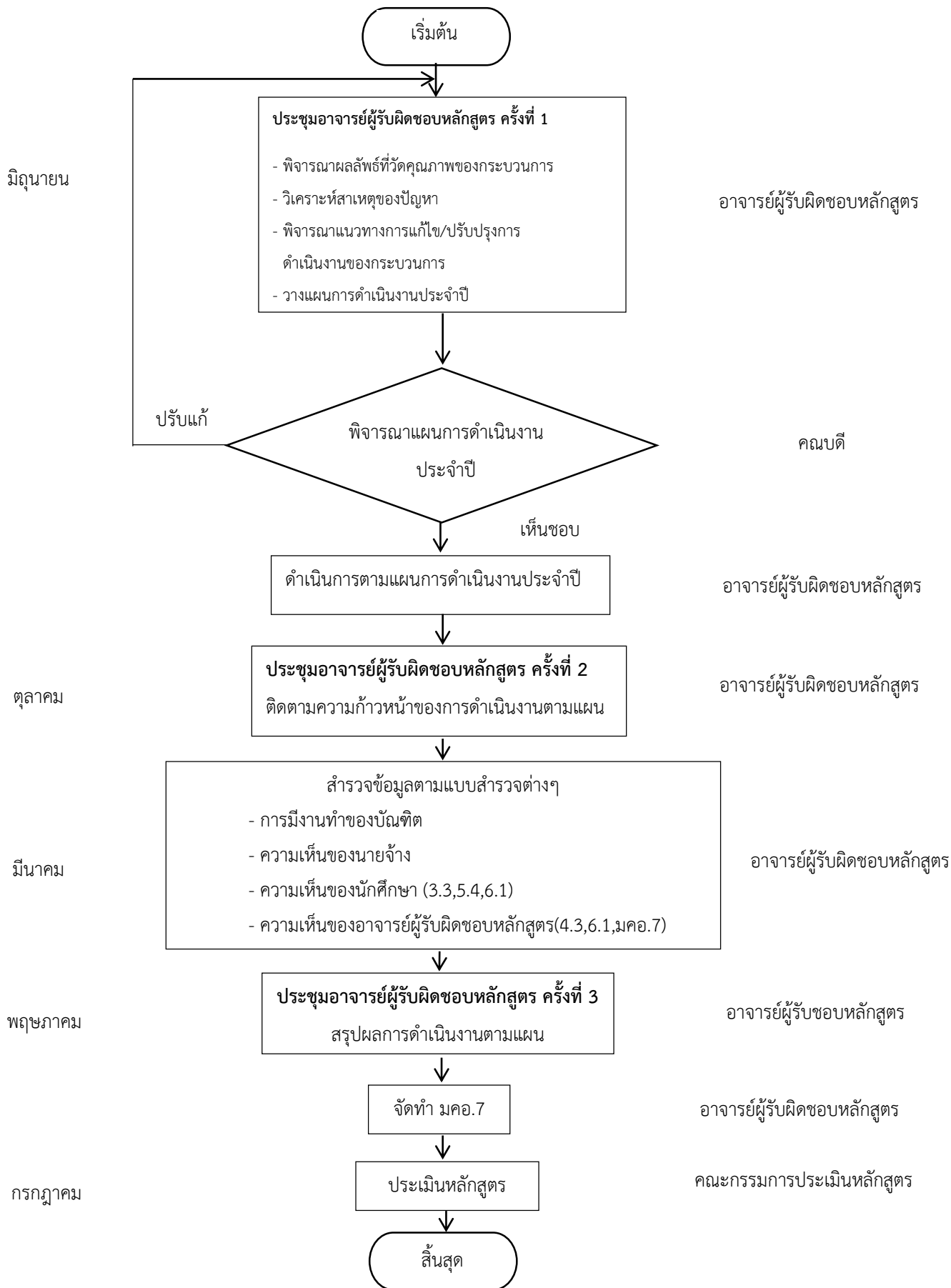
#### ข. การจัดการกระบวนการ

สถาบันได้จัดทำผังขั้นตอนการดำเนินการ (Workflow) ของกระบวนการสำคัญทุกกระบวนการ มีการกำหนดเวลาและผู้รับผิดชอบของแต่ละขั้นตอน แต่ละกระบวนการมีการกำหนดตัวชี้วัดคั่นกลาง (Intermediate indicators) ก่อนที่จะส่งผลต่อตัวชี้วัดท้ายสุดที่กำหนดในหมวด 7 ตัวอย่างแสดงในตารางที่ 6.1.3

ตารางที่ 6.1.3 ตัวอย่างตัวชี้วัดคั่นกลางของกระบวนการ

กระบวนการ	ตัวชี้วัดคั่นกลาง
การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร	หลักสูตรได้รับการ “รับทราบ” จากหน่วยงานต้นสังกัด
การบริหารหลักสูตร	คะแนนประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร
การพัฒนาการเรียนการสอน	- ระดับสมรรถนะในการสอนของครู/อาจารย์ - คะแนนประเมินการสอนจากผู้เรียน
การฝึกงานและการจัดหางาน	- คะแนนประเมินรายวิชาการฝึกงาน - ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการ ต่อการฝึกงานของผู้เรียน
การสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย เชิงบูรณาการ	ระดับความพึงพอใจของเครือข่ายต่อการดำเนินงานของสถาบัน
การพัฒนาครู/อาจารย์	- ระดับสมรรถนะของครู/อาจารย์ - ผลงานทางวิชาการของครู/อาจารย์

ตัวอย่างผังขั้นตอนการดำเนินการของกระบวนการ การบริหารหลักสูตรแสดงใน แผนภาพที่ 6.1.1



แผนภาพที่ 6.1.1 ขั้นตอนการดำเนินการของการบริหารหลักสูตร

เนื่องจากกระบวนการที่สำคัญมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดคั่นกลาง และตัวชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ที่กำหนดในหมวด 7 รวมทั้งระบุผู้บริหารที่รับผิดชอบ การติดตามการดำเนินการ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และการปรับปรุงกระบวนการ (ซึ่งจะส่งผลถึงการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ) จะกระทำผ่านการกำกับ การดำเนินงานของอธิการบดีและรองอธิการบดีที่ระบุในหมวด 1

### ค. การจัดการนวัตกรรม

หมวด 2 ได้ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ไว้ 4 ประเด็นและนำโอกาสเชิงกลยุทธ์มาพิจารณากำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ตามทีอธิบายในหมวด 2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีความเชื่อมโยงกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ได้แก่

1. จัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้และประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ
2. สร้างงานวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ที่ตอบโจทย์สถานประกอบการและชุมชน
3. การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ที่ทำงานแล้ว

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นการดำเนินการตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมแต่ให้มีจุดเน้นที่ชัดเจนเพื่อสร้างความแตกต่างจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ การดำเนินการดังกล่าวนี้ใช้ความร่วมมือจากสถานประกอบการที่เป็นเครือข่ายในการรับผู้เรียนเข้าฝึกงานและการส่งบุคลากรของเครือข่ายมารับการศึกษาและอบรมจากสถาบัน ในการสร้างความร่วมมือนี้มีคณะกรรมการบริหารเครือข่ายเชิงบูรณาการเป็น ส่วนงานที่ขับเคลื่อน งบประมาณที่ต้องการเพิ่มเติมในส่วนนี้คือการจัดกิจกรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเครือข่าย เช่น การจัดกิจกรรมศึกษาดูงานให้บุคลากรของเครือข่าย และการจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายในการดำเนินการด้าน CSR ของเครือข่าย เป็นต้น ในส่วนของการผลิตงานวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ จำเป็นต้องมีทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณที่ใช้เพื่อการนี้สามารถนำมาจากงบประมาณแผ่นดินและงบรายได้ของสถาบัน

สถาบันส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมจากนักเรียนนักศึกษา ครู/อาจารย์และบุคลากร ในส่วนของนักเรียนนักศึกษา สถาบันจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้พร้อมในห้อง CDTI Innovation Workshop เพื่อให้ให้นักเรียนนักศึกษาได้ใช้ในการคิดค้นและทดลองงานที่เป็นนวัตกรรมจากการริเริ่มของนักเรียนนักศึกษา และจากการมอบหมายงานในรายวิชา สำหรับครู/อาจารย์และบุคลากร สถาบันจัดสรรเงินวิจัยและกำหนดกรอบการวิจัยในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และเป็นประโยชน์กับสังคม ในช่วงของแผนยุทธศาสตร์ 2562-2564 สถาบันได้กำหนดกรอบการวิจัย และการสร้างนวัตกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่

1. Food and Innovative Agriculture
2. Smart Factory/Operations
3. Waste Management

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ในข้อ 6.1 ได้อธิบายการจัดทำขั้นตอนการดำเนินการของกระบวนการที่สำคัญซึ่งจะส่งผลลัพธ์ต่อตัวชี้วัดในหมวด 7 โดยแสดงขั้นตอนการดำเนินการในรูปแบบของ Workflow มีการกำหนดเวลาที่ทำแต่ละขั้นตอน ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดคั่นกลางซึ่งเป็นผลลัพธ์โดยตรงของกระบวนการ สิ่งเหล่านี้แสดงถึงประสิทธิภาพ (รอบเวลาการทำงาน การตรวจสอบที่จำเป็น) และประสิทธิผล (ตัวชี้วัดคั่นกลางและตัวชี้วัดในหมวด 7)

ในการติดตาม ตรวจสอบ และแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงการดำเนินการจะผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการที่รับผิดชอบตามที่ระบุในหมวด 1 การปรับปรุงการดำเนินการในส่วนที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ที่ระบุในหมวด 3 ได้มีการพิจารณาโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบและคณะกรรมการบริหาร การแก้ปัญหาหรือการปรับปรุงการดำเนินการรวมทั้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรหรือระเบียบข้อบังคับจะได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบตามช่องทางที่ระบุในหมวด 3

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

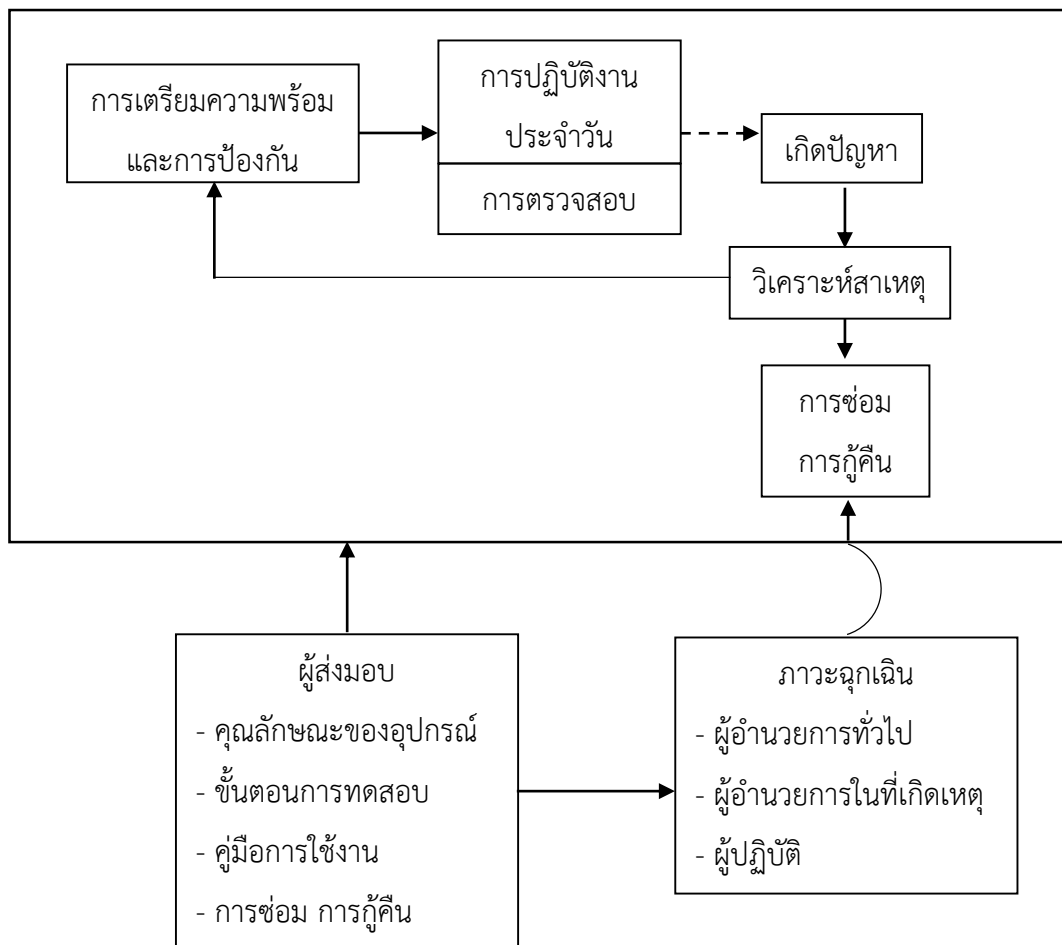
การจัดการพัสดุหรือบริการที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนและงานด้านต่างๆ ของสถาบัน ดำเนินการโดยงานพัสดุ วิธีการจัดซื้อจัดจ้างและการคัดเลือกผู้ส่งมอบเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 สถาบันได้จัดทำทะเบียนผู้ส่งมอบเพื่อให้มีข้อมูลการติดต่อประเภทพัสดุและประวัติผลการประเมินเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้นและการติดต่อตลอดจนมีข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกในการจัดหาครั้งต่อไป

ในการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ สถาบันได้จัดทำแบบประเมินผู้ส่งมอบโดยพิจารณาจากคุณภาพสินค้า (50 คะแนน) ระยะเวลาส่งมอบ (30 คะแนน) และราคาสินค้า (20 คะแนน) หากผู้ส่งมอบได้คะแนนประเมินต่ำกว่า 69 คะแนน จะถูกคัดชื่อออกจากทะเบียนผู้ส่งมอบ คะแนน 60-69 บันทึกรายชื่อในทะเบียนผู้ส่งมอบแบบมีเงื่อนไขต้องปรับปรุง คะแนน 70 ขึ้นไป บันทึกรายชื่อในทะเบียนผู้ส่งมอบกรณีที่มีการคัดชื่อออกจากทะเบียนผู้ส่งมอบจะมีการแจ้งรายชื่อผู้ส่งมอบนั้นๆ ไปยังกระทรวงการคลังเพื่อขึ้นทะเบียนที่เป็น “black list” ของกระทรวงการคลัง

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ งานพัสดุจะสรุปผลประเมินของผู้ส่งมอบแต่ละราย เสนอผู้บริหารและส่งให้ผู้ส่งมอบได้ทราบเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการของผู้ส่งมอบต่อไป

### ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

เนื่องจากสถาบันตั้งอยู่ในสำนักพระราชวัง เรื่องความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญมากซึ่งต้องดำเนินการตามระบบของสำนักพระราชวัง ความปลอดภัยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความปลอดภัยในบุคคลและความปลอดภัยในทรัพย์สิน ส่วนงานระบบกายภาพและไอทีที่ศูนย์ปรกรณ์เป็นหน่วยงานของสถาบันที่รับผิดชอบการดำเนินการในด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน แผนภาพที่ 6.2.1 แสดงภาพรวมของการดำเนินการด้านความปลอดภัยครอบคลุมตั้งแต่การป้องกัน การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุและการกู้คืนทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน



แผนภาพที่ 6.2.1 การดำเนินการด้านความปลอดภัย

ในการเตรียมความพร้อมซึ่งถือว่าเป็นส่วนของการป้องกันด้วยมีการดำเนินการแยกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านบุคคล มีการให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสำนักงาน และการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ผ่านการปฐมพยาบาล การอบรมและฝึกการใช้งาน และศึกษาจากคู่มือคำแนะนำการใช้งาน
2. ด้านวัตถุ มีการตรวจสอบคุณลักษณะของอุปกรณ์และการทดสอบการใช้งานในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างตลอดจนการตรวจรับอุปกรณ์

ในการปฏิบัติงานประจำวัน ทุกตำแหน่งงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดการตรวจสอบ เอกสารและคู่มือที่อ้างอิง และตัวชี้วัดคุณภาพของการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบมีการดำเนินการในรูปแบบของ PMS (Plan Maintenance System) คือมีการกำหนดการตรวจสอบตั้งแต่ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือประจำปี แล้วแต่ว่าเป็นอาคารหรืออุปกรณ์ประเภทใด ซึ่งกำหนดการตรวจสอบมีการระบุในคู่มือของอุปกรณ์ที่ได้กล่าวมาแล้ว

ในการปฏิบัติงานประจำหรือจากการตรวจสอบ เมื่อเกิดการชำรุดหรือเสียหายจะทำการซ่อมหรือกู้คืนโดยบุคลากรของงานระบบกายภาพและโสตทัศนูปกรณ์ หรือบุคลากรของผู้ส่งมอบแล้วแต่ลักษณะของการชำรุดหรือเสียหาย

ในกรณีของสถานการณ์ที่มีภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย การจลาจล ฯลฯ เป็นต้น การดำเนินการในกรณีนี้แยกเป็น 2 ส่วน

1. การเตรียมพร้อมเพื่อลดความสูญเสีย มีการจัดทำรายละเอียดบทบาทและการปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ระบุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้และกำหนดตารางเวลาการฝึกซ้อม

2. เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบตามลำดับได้แก่ ผู้อำนวยการทั่วไป ผู้อำนวยการในที่เกิดเหตุ และผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้ด้วยความรวดเร็วเพื่อระงับเหตุหรือจัดการเพื่อลดความสูญเสีย

ในส่วนของบริษัทผู้ส่งมอบต้องมีการจัดทำเอกสารแสดงคุณลักษณะของอุปกรณ์ ขั้นตอนการทดสอบ คู่มือการใช้งานรวมถึงให้บริการในการช่วยซ่อมหรือกู้คืนเพื่อให้อาคารหรืออุปกรณ์กลับมาอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานโดยเร็ว

## หมวด 7 ผลลัพธ์

	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าตัวชี้วัด ปีการศึกษา 2562	หมายเหตุ
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ				
ก. ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า				
<u>ด้านการผลิตบัณฑิต</u>				
1	ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีงานทำ หรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	ร้อยละ		
	- ปวส.		100	ศึกษาต่อ 72% ที่ทำงานเป็นงานอิสระ 14.29%
	- ปริญญาตรี		93.55	ศึกษาต่อ 4.12% ที่ทำงานเป็นงานอิสระ 17.24%
2	ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการเป็นสถานประกอบการระดับชาติ หรือนานาชาติ (ปริญญาตรี)	ร้อยละ	20.83	
3	ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา	คะแนน (เต็ม 5)		
	- ปวส.		N/A	จะเริ่มประเมินปีการศึกษา 2563
	- ปริญญาตรี		4.08	
4	ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อผู้สำเร็จการศึกษาในด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรม	คะแนน (เต็ม 5)		
	- ปวส.		N/A	จะเริ่มประเมินปีการศึกษา 2563
	- ปริญญาตรี		4.04	

	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าตัวชี้วัด ปีการศึกษา 2562	หมายเหตุ
5	ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อผู้สำเร็จการศึกษาในด้านทักษะวิชาชีพ	คะแนน (เต็ม 5)		
	- ปวส.		N/A	จะเริ่มประเมินปีการศึกษา 2563
	- ปริญญาตรี		N/A	ในแบบสอบถาม 5 ด้านของ สกอ. ไม่มีในเรื่องของทักษะวิชาชีพ แต่สามารถเพิ่มในด้านที่ 6 ได้
6	ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณสมบัติ “มืออาชีพ” (ปริญญาตรี)	ร้อยละ	9.26	
7	จำนวนรางวัลของผู้เรียนจากการแข่งขันทักษะวิชาชีพระดับชาติหรือนานาชาติ	รางวัล	22	โรงเรียน 22 รางวัล ป.ตรี ไม่มี
8	จำนวนผู้เรียนที่มีความประพฤติดีและผลการเรียนก้าวหน้าตามเกณฑ์ที่กำหนด	คน	4	เกณฑ์คือ คะแนนเฉลี่ยสูงขึ้น 0.75
9	ร้อยละของผู้เรียนที่ผ่านการประเมินความรู้ ความเข้าใจ และเกิดความภูมิใจใน ศิลปวัฒนธรรมไทยผ่านการบูรณาการกับการเรียนการสอน (ปริญญาตรี)	ร้อยละ	74.40	
<b>ด้านวิจัย</b>				
10	จำนวนผลงาน สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ หรืองานวิจัยของผู้เรียนที่ได้รับ รางวัลระดับชาติ หรือนานาชาติ	ผลงาน	15	โรงเรียน 14 ผลงาน ป.ตรี (คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม) 1 ผลงาน
11	จำนวนผลงาน สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ หรืองานวิจัยของครู/อาจารย์ ที่ได้รับรางวัลระดับชาติ หรือนานาชาติ	ผลงาน	1	รศ. ดร.ปรีชา และ ผศ.เพชร



	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าตัวชี้วัด ปีการศึกษา 2562	หมายเหตุ
12	ร้อยละของงานวิจัยของอาจารย์ที่เผยแพร่ ที่ได้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ หรือนานาชาติ	ร้อยละ	6.25	มีงานวิจัยของอาจารย์เผยแพร่ 16 เรื่อง เป็นการประชุมวิชาการระดับชาติ 7 เรื่อง (คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 6 เรื่อง คณะเทคโนโลยีดิจิทัล 1 เรื่อง) ระดับนานาชาติ 8 เรื่อง (คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม) และเป็นวารสารนานาชาติ 1 เรื่อง (ผศ.เพชร)
13	จำนวนโครงการวิจัย/สร้างนวัตกรรมที่ผู้เรียนและ/หรือครู/อาจารย์ทำร่วมกับสถานประกอบการ	โครงการ	0	ได้ข้อมูลจากส่วนงานวิจัยและวิรัชกิจ
<b>ด้านบริการวิชาการ</b>				
14	ร้อยละของผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาของหลักสูตรที่รองรับผู้ที่ทำงาน (งานคู่เรียน)	ร้อยละ	N/A	ยังไม่มีผู้สำเร็จการศึกษา
15	ร้อยละของผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นที่ผ่านการประเมินตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	ร้อยละ	N/A	ยังไม่มีการประเมินผู้เข้าอบรมตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
<b>ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน</b>				
16	ร้อยละของผู้เรียนที่ออกกลางคัน	ร้อยละ		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี		1.04	
	- ปริญญาตรี		2.47	
17	ร้อยละของผู้เรียนอาชีวศึกษาทวิภาคีเทียบกับผู้เรียนทั้งหมด (ปวส.)	ร้อยละ	49.65	
18	ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริการของสถาบัน	คะแนน (เต็ม 5)	4.21	
19	จำนวน Best Practices ที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการ	เรื่อง	N/A	ยังไม่ได้ดำเนินการ

	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าตัวชี้วัด ปีการศึกษา 2562	หมายเหตุ
<b>ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b>				
20	คะแนนประเมินการปฏิบัติงานของนักเรียน/นักศึกษาฝึกงานโดยสถานประกอบการ	คะแนน (เต็ม 100)		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี		N/A	การประเมินยังไม่เป็นระบบ
	- ปริญญาตรี		88.55	
21	ระดับความพึงพอใจของเครือข่ายต่อการดำเนินงานของสถาบัน	คะแนน (เต็ม 5)	4.57	
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ</b>				
22	ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริหารจัดการของหลักสูตร (ปริญญาตรี)	คะแนน (เต็ม 5)	3.89	
23	ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของสถาบัน	คะแนน (เต็ม 5)	4.17	
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</b>				
24	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานของสถาบัน	คะแนน (เต็ม 5)	N/A	ยังไม่ได้ดำเนินการ
25	ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	ร้อยละ	31.11	
26	ร้อยละของครูที่เป็นครูชำนาญการขึ้นไป	ร้อยละ	0	เกณฑ์ยังไม่ชัดเจน
27	ร้อยละของครู/อาจารย์ที่ได้ระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนระดับที่ 2 ขึ้นไป ตามกรอบ PSF	ร้อยละ	N/A	ยังไม่ได้มีการประเมิน
28	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสมรรถนะตามที่กำหนด	ร้อยละ	N/A	ยังไม่ได้มีการประเมิน

	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าตัวชี้วัด ปีการศึกษา 2562	หมายเหตุ
29	ร้อยละของครู/อาจารย์ที่มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิชาชีพแก่ บุคคล/องค์กรภายนอก	ร้อยละ	16.33	อธิการบดี คณะบริหารธุรกิจ 3 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2 คน คณะเทคโนโลยีดิจิทัล 3 คน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป 4 คน และโรงเรียน 3 คน รวม 16 คน (จำนวนครู 53 คน อาจารย์ 45 คน รวม 98 คน)
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และธรรมาภิบาล</b>				
30	จำนวนนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ที่เป็นประโยชน์กับสถานประกอบการและชุมชน	ผลงาน	1	อ.ลัชชาภรณ์
31	จำนวนข้อร้องเรียนจากการทำผิดกฎหมายและข้อบังคับ	ครั้ง	0	
32	จำนวนหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน TQR (ปริญญาตรี)	หลักสูตร	0	
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาดและด้านกลยุทธ์</b>				
33	ร้อยละของตัวบ่งชี้ในแผนยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ	90.48	
34	ร้อยละของเงินวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อเงินวิจัยทั้งหมด	ร้อยละ	0	เงินวิจัยเป็นภายในทั้งหมด จำนวน 969,200 บาท
35	รายรับจากการบริการทางวิชาการ (หลังหักค่าใช้จ่าย)	บาท	1,079,359.85	