

### องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงการที่หน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในภาพรวมขององค์การมาเป็นแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้มากขึ้นจนสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้

สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด 3 ดัชนี มีผลการประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบที่ 6 เท่ากับ 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม รายละเอียดผลการประเมินแสดงได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา			เป้าหมาย ปี 52	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)			ประเมิน ตามเป้าหมาย	ประเมิน พัฒนา การ	ผล ประเมิน ปี 2552
	50	51	52		50	51	52			
6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	3	4	4	4	0	0	3	✓	✓	3
6.2 ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	N/A	N/A	72.41	50	0	0	3	×	×	3
6.3 ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ	N/A	N/A	31.33	30	0	0	3	×	×	3
ผลการประเมินตนเอง องค์ประกอบที่ 6 เท่ากับ 3.00 (ระดับดีมาก)										9

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

เป้าหมาย 4 ข้อ

ประเภทของดัชนี ☐ ปัจจัยนำเข้า ☒ กระบวนการ ☐ ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)

- ☒ 1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน
- ☒ 2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการ

- ☒

3.มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
- ☒

4.มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น
- ☐

5.มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการ ไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

ผลการดำเนินงาน

รายละเอียด	หลักฐาน
<p>1.มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน</p> <p>จากการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ฯ ได้เลือกขั้นตอนการอุดหนุนทุนวิจัยเงินรายได้ ได้เป็นกระบวนการหลักในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมกับความต้องการของผู้รับบริการ สาเหตุเพราะที่ทางสถาบันวิจัยและพัฒนาฯ มีภารกิจในการบริหารและพัฒนางานวิจัย อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่จะต้องประสานกับหลายหน่วยงานภายในวิทยาเขตให้เกิดความเข้าใจตามนโยบาย รวมบริการ ประสานภารกิจ</p>	<p>6.1/1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ</p>
<p>2.มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ได้นำขั้นตอนการอุดหนุนวิจัยเงินรายได้ เข้าร่วมทบทวนการจัดทำกระบวนการงานของวิทยาเขตในวันที่ ซึ่งที่ได้รับข้อเสนอแนะจากทางคณะ และผู้รับบริการ</p>	<p>6.1/2 รายงานผลการประชุม การทบทวนกระบวนการงาน</p>
รายละเอียด	หลักฐาน

<p>โดยสถาบันวิจัย ฯ ได้นำข้อมูลจากผู้รับบริการมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน</p>	
<p><b>3.มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน</b></p> <p>สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ได้ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการอุดหนุนวิจัยเงินรายได้ ตามความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>6.1/5 ขั้นตอนการอุดหนุนทุนวิจัย เงินรายได้</p>
<p><b>4.มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น</b></p> <p>สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ มีการปรับปรุงขั้นตอนการอุดหนุนทุนวิจัย เงินรายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยสามารถลดระยะเวลาดำเนินการให้บริการให้บริการตามมาตรฐาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ให้บริการได้รวดเร็วขึ้น จากเดิม 3 วัน เป็น 2.06 วัน</p>	<p>6.1/1ขั้นตอนการอุดหนุนทุนวิจัย เงินรายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (ฉบับเก่า)</p> <p>6.1/1ขั้นตอนการอุดหนุนทุนวิจัย เงินรายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (ฉบับใหม่หลังจากที่ได้รับข้อเสนอแนะ)</p>
<p><b>5.มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้พิจารณา และให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป</b></p> <p>เนื่องจากการติดตามประเมินผลในข้อ 4 ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำเป็นรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้อำนวยการอย่างเป็นทางการ และยังไม่มีกรนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบัน ฯ เพื่อพิจารณา ดังนั้น จึงถือว่าการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับที่ 5 ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์</p>	<p>ไม่มี</p>

### ผลการประเมิน

ผลการดำเนินงานได้ เป็นไปตามเกณฑ์ 4 ข้อ การประเมินที่ระดับ 2 คะแนน

ตัวบ่งชี้ที่	ผลการประเมิน		เป้าหมาย		พัฒนาการ	
	ผลการดำเนินงาน	คะแนน	ปี 2552	✓ = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	ปี 2551	✓ = บรรลุ X = ไม่บรรลุ
6.1	4	3	4	✓		✓

### ดัชนีที่ 6.2 ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

เป้าหมาย ร้อยละ 50

ประเภทของดัชนี ☐ ปัจจัยนำเข้า ☐ กระบวนการ ☒ ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 70 – 79	ร้อยละ 80 – 89	ร้อยละ 90 -100

ผลการดำเนินงาน

รายละเอียด	หลักฐาน
<p>สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร สามารถดำเนินการได้รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้</p> <p>มีผู้มารับบริการจำนวน 29 คน สามารถให้บริการได้ตามเวลามาตรฐาน 27 คน สถาบันวิจัยฯ สามารถให้บริการตามเวลามาตรฐาน ต่อผู้รับบริการทั้งหมด คิดเป็น ร้อยละ 93</p>	<p>6.2/2 ขั้นตอนการสนับสนุนทุนอุดหนุนวิจัยเงินรายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา ฯ (กระบวนการที่นำมาประเมิน)</p> <p>6.2/1 แบบบันทึกการให้บริการผู้รับทุนอุดหนุนวิจัย จากสถาบันวิจัยและพัฒนา ฯ ปีงบประมาณ 2553</p>

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการที่นำมาประเมิน}} \times 100$$

- ① จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐาน 27 คน
- ② จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการที่นำมาประเมิน 29 คน
- ③ จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐาน ต่อ จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการที่นำมาประเมิน =  $\frac{1}{2} = 93 \%$

ผลการประเมิน

ผลการดำเนินงานได้ ร้อยละ 100 เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่ระดับ 1 คะแนน

ตัว บ่งชี้ที่	ผลการประเมิน		เป้าหมาย		พัฒนาการ	
	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน	ปี 2552	✓ = บรรลุ	ปี 2551	✓ = บรรลุ
				X = ไม่บรรลุ		X = ไม่บรรลุ
6.2	93	3	50	✓	N/A	X

ดัชนีที่ 6.3 ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ

เป้าหมาย ร้อยละ 30

ประเภทของดัชนี ☐ปัจจัยนำเข้า ☐กระบวนการ ☒ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละที่ลดลง 5 – 9	ร้อยละที่ลดลง 10 – 15	ร้อยละที่ลดลงตั้งแต่ 16 ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน

รายละเอียด	หลักฐาน
สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร สามารถลดระยะเวลาการให้บริการ ได้ครบทุกราย โดยเฉลี่ยที่สามารถให้บริการกับนักวิจัยทั้งหมด 29 คน คิดเป็น 2.06 วัน ดังนั้น ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับเวลามาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 31.33 %	6.3/1 แบบบันทึกการให้บริการผู้รับ ทุนอุดหนุนวิจัย จากสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีงบประมาณ 2553

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน} - \text{ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนการงาน}}{\text{ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน}} \times 100$$

❶ ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน 3 วัน

❷ ระยะเวลาดเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนการงาน 2.06 วัน

❸ ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน - ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนการงาน

ต่อ ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน =  $\frac{\text{❶} - \text{❷}}{\text{❸}} = 31.33\%$

ผลการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2552

ผลการดำเนินงานได้ ร้อยละ 100 เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่ระดับ 3 คะแนน

ตัว บ่งชี้ที่	ผลการประเมิน		เป้าหมาย		พัฒนาการ	
	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน	ปี 2552	✓ = บรรลุ	ปี 2551	✓ = บรรลุ
				X = ไม่บรรลุ		X = ไม่บรรลุ
6.3	31.33	3	30	✓		X