

บทที่ 4

การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

หลังจากที่เราได้ทราบถึง ภารกิจในภาพรวมของส่วนประกันคุณภาพในบทที่ผ่านมาแล้ว ในบทนี้จะนำเสนอการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานในระดับ หน่วยงาน สายงาน และบุคคลตามลำดับ

4.1 ขั้นตอนโดยรวมของการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

การกำหนดขั้นตอน โดยรวมในการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแนวทางของคู่มือ การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง สามารถสรุปขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 4.1.1 ทบทวนวิสัยทัศน์ของส่วนประกันคุณภาพ
- 4.1.2 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์
- 4.1.3 จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย
 - 4.1.3.1 การกำหนดมุมมองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1.3.2 การกำหนดและเชื่อมโยงเป้าประสงค์ของแต่ละมุมมองในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์
- 4.1.4 กำหนดตัวชี้วัดในระดับองค์กรตามแต่ละเป้าประสงค์
- 4.1.5 กระจายตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่สายงานต่าง ๆ ของส่วนประกันคุณภาพ
- 4.1.6 กระจายตัวชี้วัดระดับหน่วยงานสู่บุคลากรแต่ละคน
- 4.1.7 ทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.2 การทบทวนวิสัยทัศน์

การทบทวนวิสัยทัศน์ เป็นการทบทวนสิ่งที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาให้ หน่วยงานเป็นอย่างไรที่ต้องการจะเป็นในอนาคตตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการทบทวนวิสัยทัศน์ ของส่วนประกันคุณภาพ ได้ทำการพิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์จากร่างวิสัยทัศน์ของส่วนประกัน คุณภาพ ได้แก่ “เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบบริหารจัดการ ที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐาน มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ภายใต้วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปัน เพื่อสร้างเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ตามพันธกิจมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้” (กฤดา พิสิษฐ์ไพบูลย์, 2549) และแนวทาง ของส่วนประกันคุณภาพที่สนับสนุนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

คือ “การปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพ และพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง” ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กร กลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารของมหาวิทยาลัย

จากการทบทวนวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพ ภายใต้พันธกิจหลักของส่วนประกันคุณภาพ และเนื้อหาสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพมีความเห็นว่าสมควรนำร่างวิสัยทัศน์ (กฤดา พิสิษฐ์ไพบูรณ์, 2549) มาใช้เป็นวิสัยทัศน์ของส่วนประกันคุณภาพ

วิสัยทัศน์ของส่วนประกันคุณภาพ

“เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐาน มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ภายใต้วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแบ่งปัน เพื่อสร้างเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้”

ภาพที่ 4.1 วิสัยทัศน์ใหม่ของส่วนประกันคุณภาพ

4.3 การกำหนดแผนที่ยุทธศาสตร์

แผนที่ยุทธศาสตร์เป็นแผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของเป้าประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ที่ทำให้วิสัยทัศน์บรรลุผลและประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง ซึ่งการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์มีองค์ประกอบที่สำคัญ (พสุ เตชะรินทร์, 2548) ได้แก่ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์



ภาพที่ 4.2 องค์ประกอบในการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์

โดยประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนประกันคุณภาพ คือ สิ่งที่ส่วนประกันคุณภาพให้ความสำคัญเป็นประเด็นหลักในการนำไปสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงานและมีความสอดคล้องกับแนวทางส่วนประกันคุณภาพที่สนับสนุนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถแบ่งได้ 5 ประเด็น (กฤดา พิสิษฐไพบูลย์, 2549) คือ

1. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
2. การตรวจประเมินคุณภาพ
3. การปรับเปลี่ยนบทบาทของส่วนประกันคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานประจำปีของหน่วยงาน (Annual Quality report)
4. การบริหารจัดการความรู้และการบริหารจัดการความเสี่ยง
5. ภาพลักษณ์หรือทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ

จากนั้นผู้วิจัยได้นำ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ซึ่งการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

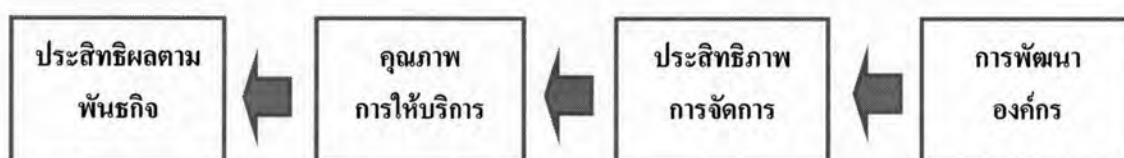
4.3.1 การกำหนดมุมมองตามแนวคิดของ Balanced Scorecard

มุมมองมาตรฐานตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ประกอบไปด้วย 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา แต่เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งมีการดำเนินงานและปรัชญาองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น องค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร อาจมีมุมมองที่ต่างจากมุมมองมาตรฐานตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ต่อมา มีการประยุกต์มุมมองอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งในปัจจุบันส่วนราชการของไทย ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประยุกต์มุมมองตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ให้เข้ากับระบบราชการไทย (พสุ เศษะรินทร์ และคณะ, 2548) ประกอบด้วยมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

- มุมมองที่ 1 มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่ต้องบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและผู้รับบริการ
- มุมมอง 2 มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มุมมองที่ 3 มุมมองด้านประสิทธิภาพการจัดการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การลดเวลาในการปฏิบัติงาน การลดค่าใช้จ่าย

- มุมมองที่ 4 มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมจากเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดสรรอัตรากำลังให้คุ้มค่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงาน

ในการกำหนดมุมมองเพื่อจัดแผนที่ยุทธศาสตร์ของส่วนประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไรเป็นหลักและเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการสนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น จึงยึดตามมุมมองที่ได้รับการพัฒนาจากสำนัก ก.พ.ร. โดยแต่ละมุมมองมีความเชื่อมโยงกัน ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.3 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมุมมอง

4.3.2 การกำหนดเป้าประสงค์และการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์

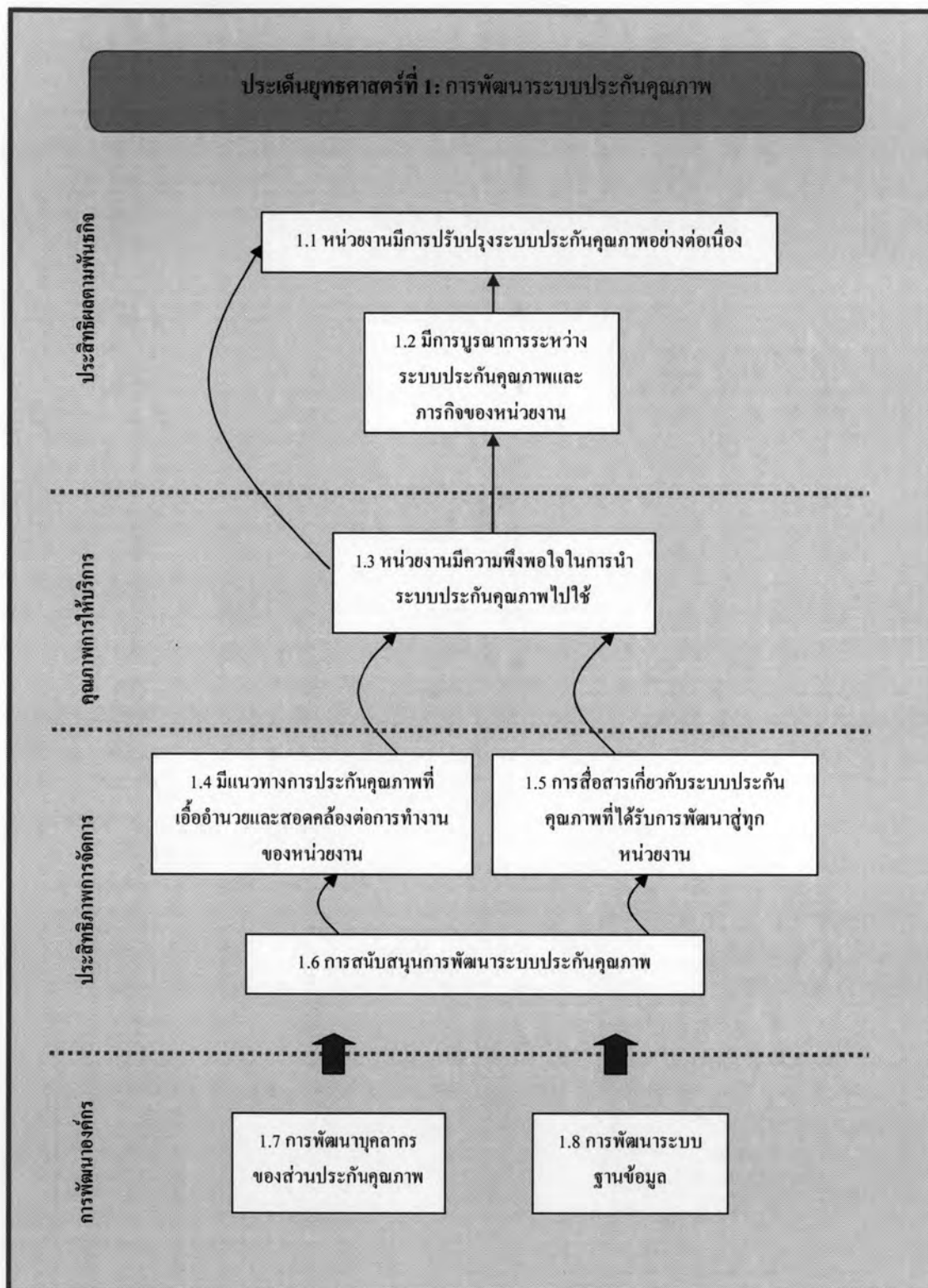
การกำหนดเป้าประสงค์ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของหน่วยงานในมุมมองแต่ละด้านนี้ อาศัยการตั้งคำถามเพื่อช่วยในการกำหนดเป้าประสงค์ โดยเริ่มจาก มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการจัดการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กร ดังตารางที่ 4.1

มุมมอง	ประเด็นคำถามที่ใช้ในการกำหนดเป้าประสงค์
ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • ประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ที่สำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์คืออะไร • อะไรเป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญว่าประเด็นยุทธศาสตร์นั้นประสบความสำเร็จ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้รับบริการของส่วนประกันคุณภาพคือใคร • อะไรคือคุณค่าที่ผู้รับบริการของส่วนประกันคุณภาพจะได้รับจากการดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์
ด้านประสิทธิภาพการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการหรือกิจกรรมใดบ้างที่จะนำไปสู่คุณค่าที่ผู้รับบริการจะได้รับ หรือเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลตามพันธกิจ
ด้านการพัฒนาองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> • องค์กรต้องมีการพัฒนาในด้านใดบ้างเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์

ตารางที่ 4.1 คำถามประกอบการกำหนดเป้าประสงค์

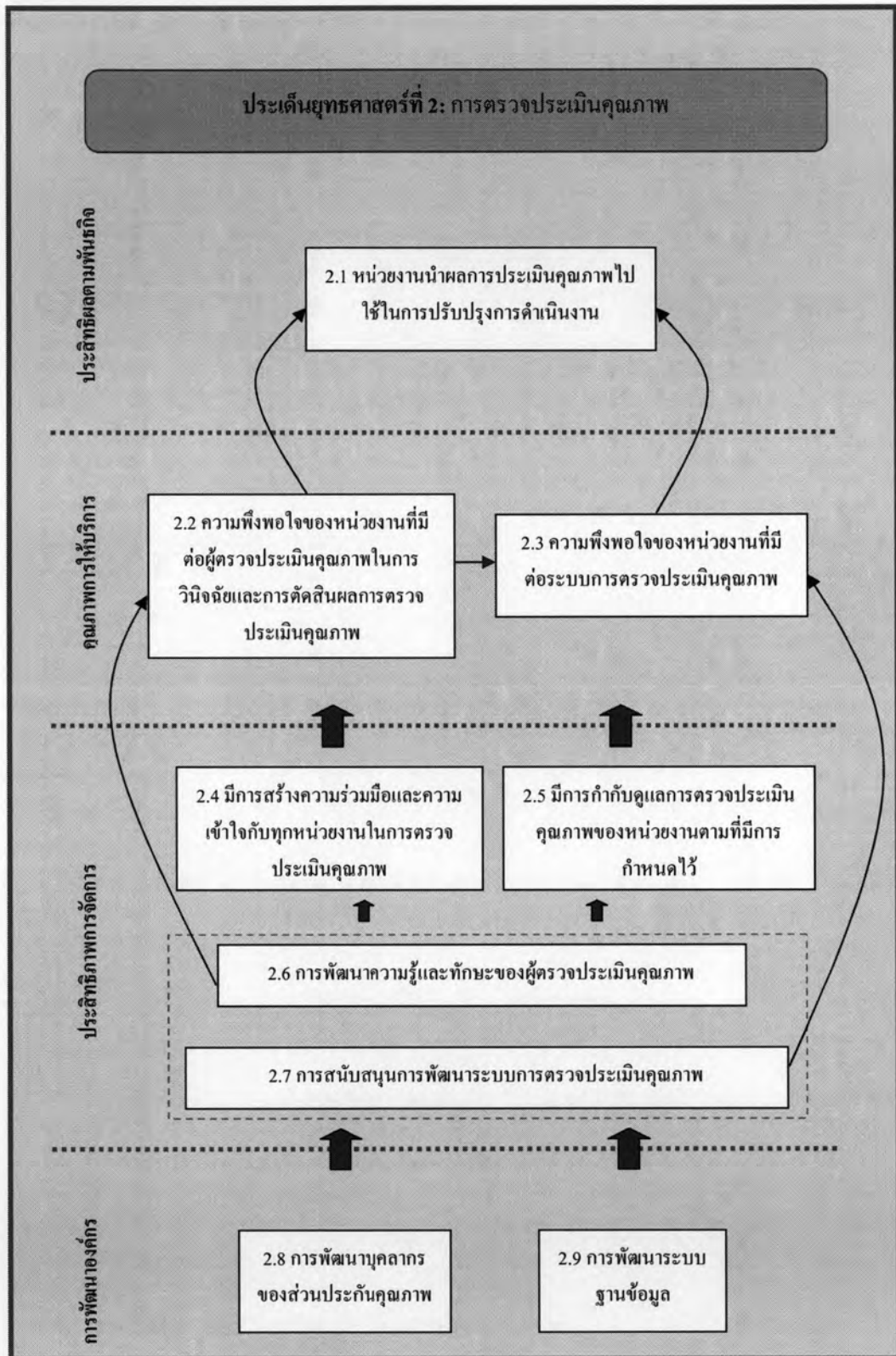
จากคำถามในแต่ละมุมมอง ได้เป้าประสงค์และการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง
เป้าประสงค์ในแต่ละประเด็น ซึ่งได้รับการพิจารณาทบทวนจากผู้บริหารแล้ว ดังภาพที่ 4.4 ถึง 4.9

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ



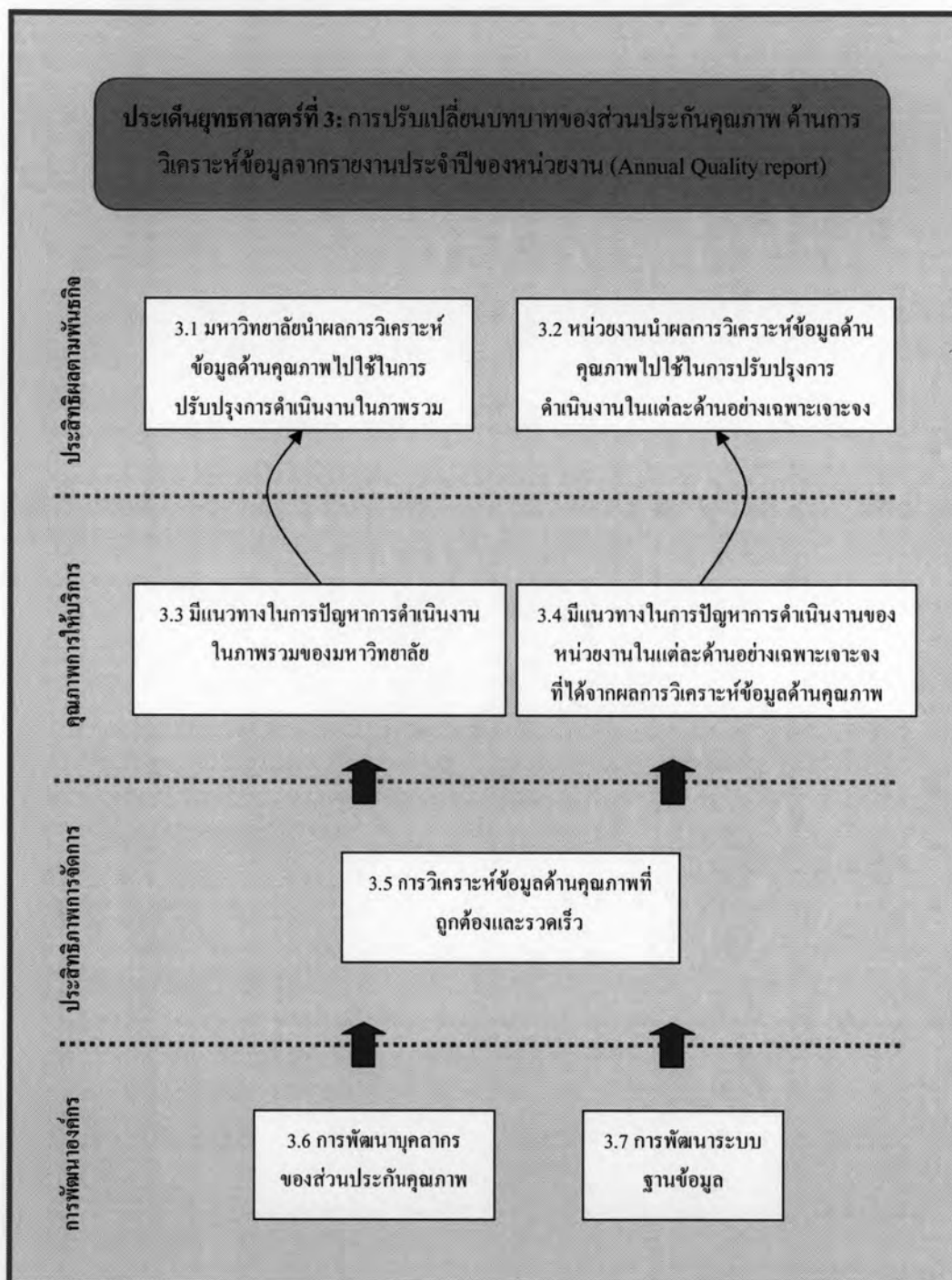
ภาพที่ 4.4 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การตรวจประเมินคุณภาพ



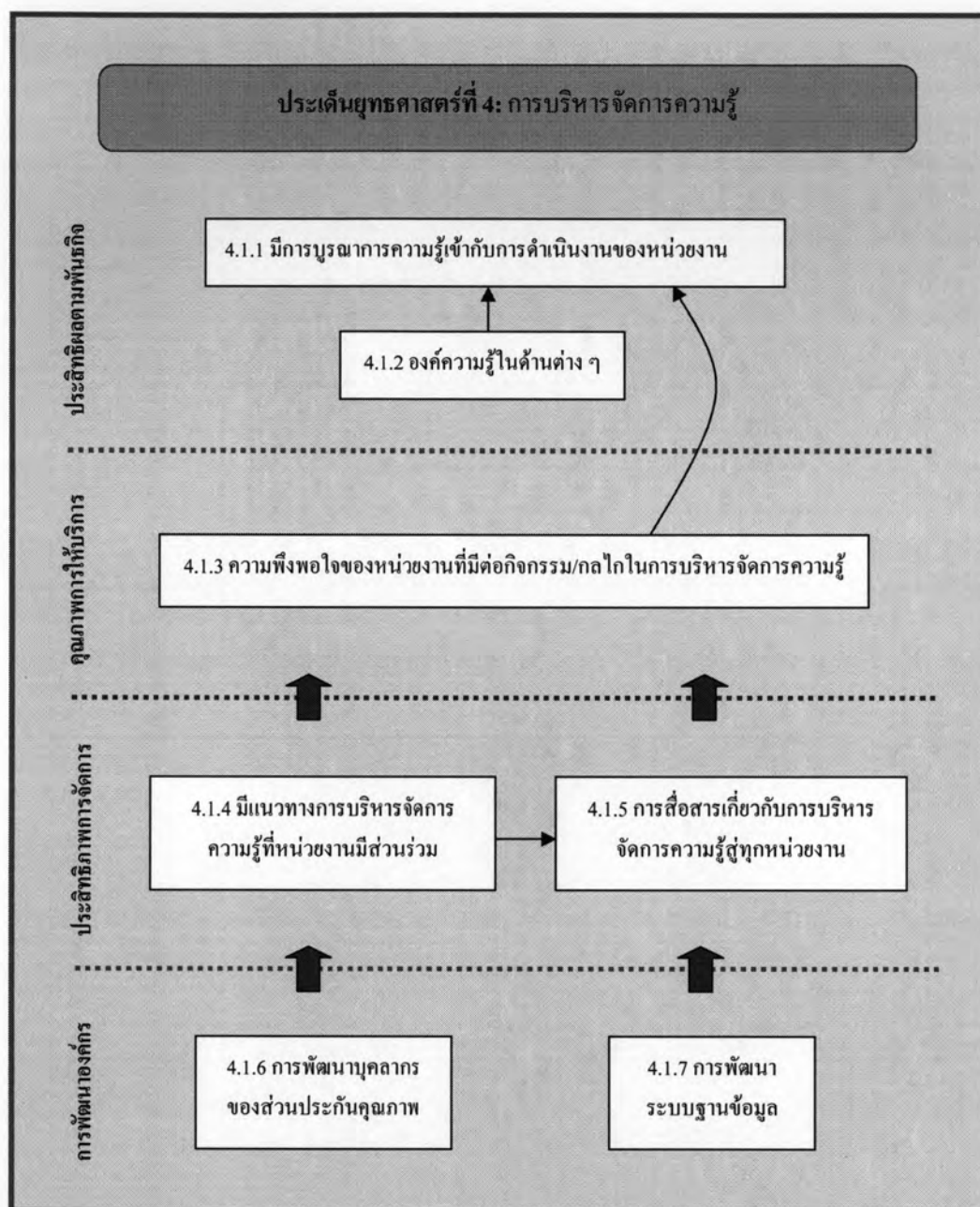
ภาพที่ 4.5 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การตรวจประเมินคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3: การปรับเปลี่ยนบทบาทของส่วนประกันคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล
จากรายงานประจำปีของหน่วยงาน (Annual Quality report)



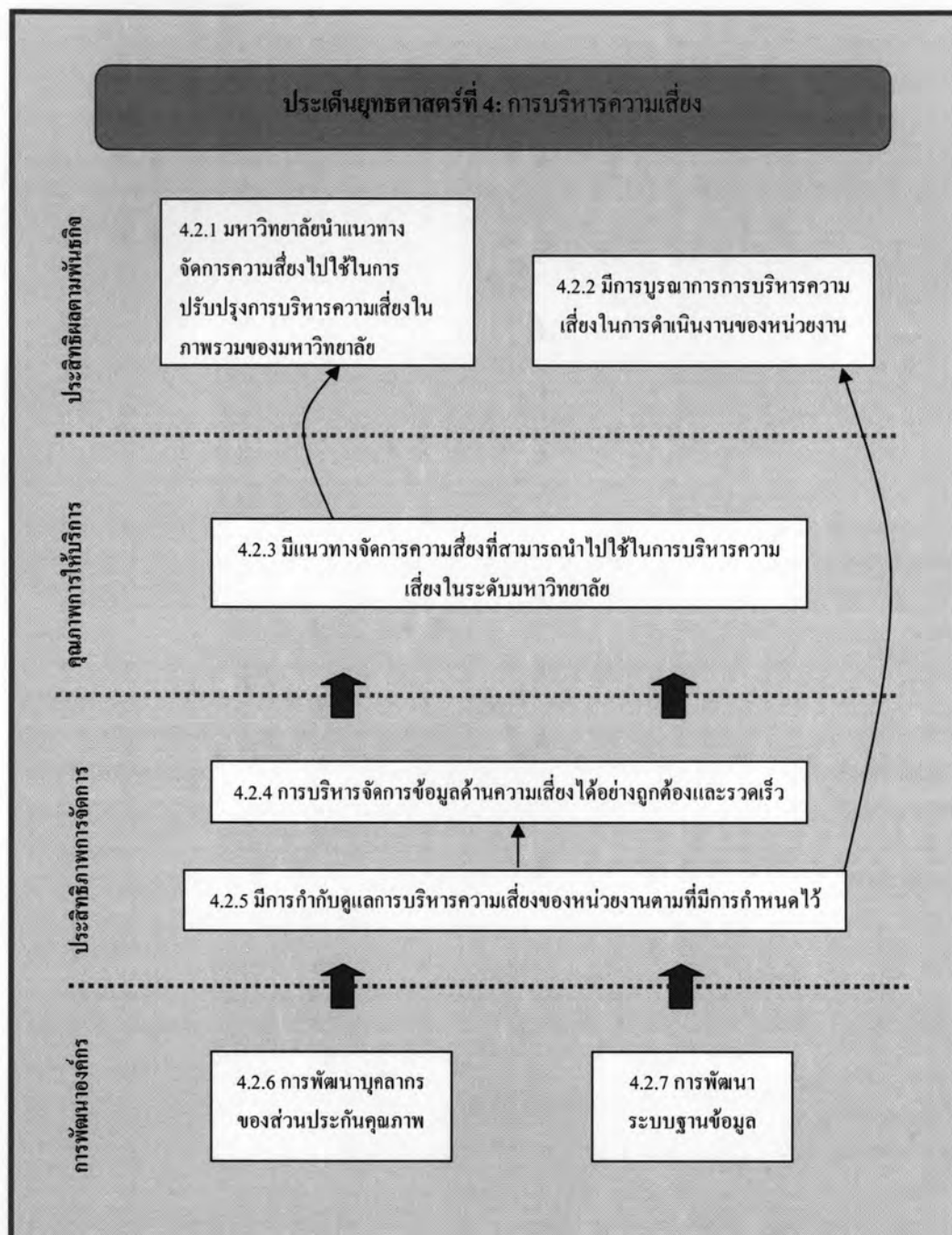
ภาพที่ 4.6 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3
การปรับเปลี่ยนบทบาทของส่วนประกันคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล
จากรายงานประจำปีของหน่วยงาน (Annual Quality report)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: การบริหารจัดการความรู้



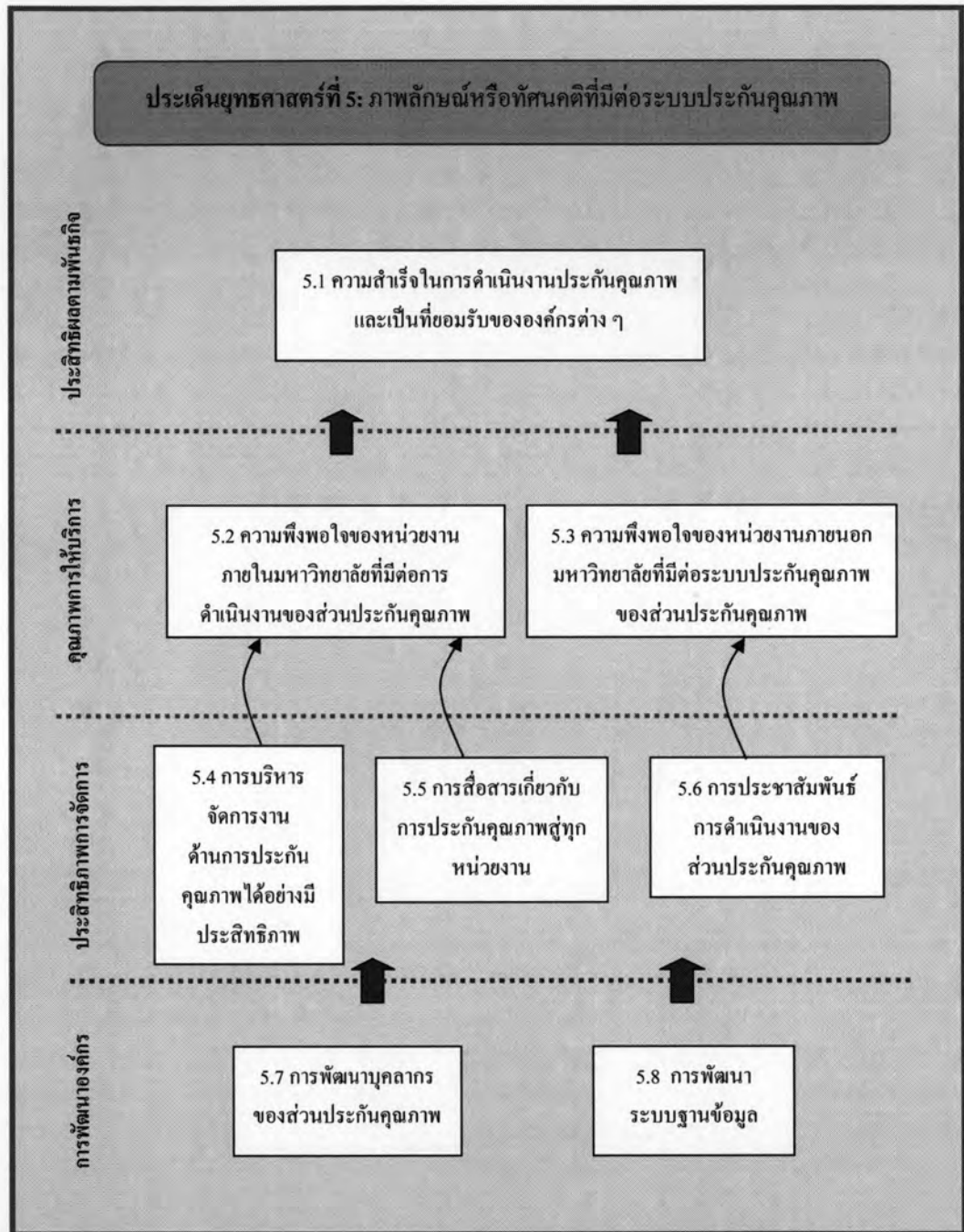
ภาพที่ 4.7 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการความรู้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: การบริหารความเสี่ยง



ภาพที่ 4.8 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5: ภาพลักษณ์หรือทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ



ภาพที่ 4.9 ความเชื่อมโยงของเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ภาพลักษณ์หรือทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ

4.4 การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

เมื่อได้จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของการบรรลุเป้าประสงค์ในแต่ละด้าน โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมีขั้นตอน ดังนี้

4.4.1 การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

จากแผนที่ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น จำเป็นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์ดังกล่าว เพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ได้ดำเนินการโดยใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA) รวมทั้งผู้วิจัยจะต้องค้นหาตัวชี้วัดอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการแสดงความคิดเห็นร่วมกันในที่ประชุมกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จากนั้นจึงดำเนินการคัดเลือกตัวชี้วัดที่มีความสอดคล้องและสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของเป้าประสงค์แต่ละด้าน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของ หน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.1 หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นภารกิจของคณะ /สถาบัน/ หน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่วนประกันคุณภาพ เป็นผู้ส่งเสริมเชิงรุกให้บรรลุผลสำเร็จ
1.2 มีการบูรณาการระหว่างระบบประกันคุณภาพและภารกิจของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละภารกิจที่มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพ 	
1.3 หน่วยงานมีความพึงพอใจในการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
1.4 มีแนวทางการประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยและสอดคล้องต่อการทำงานของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียน / ปัญหา / อุปสรรคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ 	
1.5 การสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพที่ได้รับการพัฒนาสู่ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพ 	
1.6 การสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ 	
1.7 การพัฒนาบุคลากรของส่วนประกันคุณภาพ (เป็นเป้าประสงค์เดียวกันกับ เป้าประสงค์ที่ 2.8, 3.6, 4.1.6, 4.2.6 และ 5.6)	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี 	
1.8 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (เป็นเป้าประสงค์เดียวกันกับ เป้าประสงค์ที่ 2.9, 3.7, 4.1.7, 4.2.7 และ 5.7)	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลที่มีข้อมูลข่าวสารครอบคลุมแก่ผู้ที่ต้องการใช้อย่างครบถ้วน 	
2.1 หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นภารกิจของคณะ/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่วนประกันคุณภาพเป็นผู้ส่งเสริมเชิงรุกให้บรรลุผลสำเร็จ
2.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการวินิจฉัยและการตัดสินใจผลการตรวจประเมินคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการวินิจฉัยและการตัดสินใจผลการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
2.3 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ 	

ตารางที่ 4.2 ร่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ในแต่ละแผนที่ยุทธศาสตร์



เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.4 มีการสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกับทุกหน่วยงานในการตรวจประเมินคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ ร้อยละหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
2.5 มีการกำกับดูแลการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงานตามที่มีการกำหนดไว้	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการติดตามการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงาน / ปี จำนวนครั้งในการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยส่วนประกันคุณภาพ/ปี 	
2.6 การพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละผู้ตรวจประเมินคุณภาพที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ / ปี 	
2.7 การสนับสนุนการพัฒนาระบบการตรวจประเมินคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการสนับสนุนการพัฒนาระบบการตรวจประเมินคุณภาพ ระดับความสำเร็จในการดำเนินตามแผนการสนับสนุนการพัฒนาระบบการตรวจประเมินคุณภาพ 	
3.1 มหาวิทยาลัยนำแนวทางในการแก้ปัญหาไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวม	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนงาน/โครงการที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ภายหลังจากได้รับรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพและแนวทางการแก้ปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นภารกิจของคณะ/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ภายใต้อาณาเขตมหาวิทยาลัย โดยส่วนประกันคุณภาพเป็นผู้ส่งเสริมเชิงรุกให้บรรลุผลสำเร็จ
3.2 หน่วยงานนำแนวทางในการแก้ปัญหาไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในแต่ละด้านอย่างเฉพาะเจาะจง	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนงาน/โครงการที่หน่วยงานได้ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ภายหลังจากได้รับรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพและแนวทางการแก้ปัญหา 	
3.3 มีแนวทางในการแก้ปัญหาคำแนะนำงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแนวทาง/ข้อเสนอแนะที่มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้จริงในภาพรวมของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
3.4 มีแนวทางในการปัญหาการดำเนินงานในแต่ละด้านของหน่วยงานอย่างเฉพาะเจาะจง	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแนวทาง/ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานสามารถนำไปใช้ได้จริงในการดำเนินงานในแต่ละด้านของหน่วยงานอย่างเฉพาะเจาะจง 	

ตารางที่ 4.2 ร่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ในแต่ละแผนที่ยุทธศาสตร์ (ต่อ)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพที่ถูกต้องและรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
4.1.1 มีการบูรณาการความรู้เข้ากับการดำเนินงานของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหัวข้อความรู้ที่หน่วยงานนำไปใช้เพื่อการดำเนินงานของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นภารกิจของคณะ/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่วนประกันคุณภาพเป็นผู้ส่งเสริมเชิงรุกให้บรรลุผลสำเร็จ
4.1.2 องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหัวข้อความรู้ในด้านต่าง ๆ จากการบริหารจัดการความรู้/ปี 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ
4.1.3 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อกิจกรรม/กลไกในการบริหารจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อกิจกรรม/กลไกในการบริหารจัดการความรู้ 	
4.1.4 มีแนวทางการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม 	
4.1.5 การสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้สู่ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ ร้อยละหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ 	
4.2.1 มหาวิทยาลัยนำแนวทางจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนงาน/โครงการที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ด้านการบริหารความเสี่ยงภายหลังจากได้รับรายงานผลการบริหารการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นภารกิจของคณะ/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่วนประกันคุณภาพเป็นผู้ส่งเสริมเชิงรุกให้บรรลุผลสำเร็จ
4.2.2 มีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของงานที่หน่วยงานนำการบริหารการดำเนินงานไปใช้ 	
4.2.3 มีแนวทางจัดการความเสี่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงในระดับมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนแนวทาง/ข้อเสนอแนะที่มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้จริงในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนประกันคุณภาพ

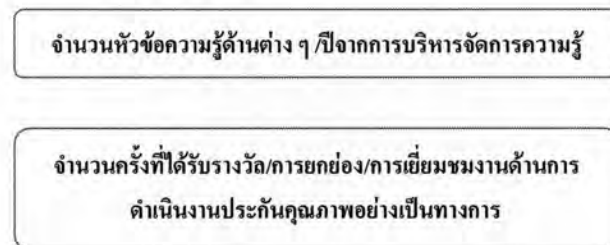
ตารางที่ 4.2 ร่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ในแต่ละแผนที่ยุทธศาสตร์ (ต่อ)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ
4.2.4 การบริหารจัดการข้อมูลด้านความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง • ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนประกันคุณภาพ
4.2.5 มีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานตามที่มีการกำหนดไว้	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนครั้งในการติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน / ปี 	
5.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล/การยกย่อง/การเชื่อมชมงานด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ 	
5.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ 	
5.3 ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีต่อระบบประกันคุณภาพของส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ 	
5.4 การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • การมีแผนการปรับปรุง พัฒนางานด้านการประกันคุณภาพ • ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ • จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมด้านงานบริหารของผู้บริหาร/ปี 	
5.5 การสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพสู่ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประกันคุณภาพ 	
5.6 การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ • จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ 	

ตารางที่ 4.2 ร่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ในแต่ละแผนที่ยุทธศาสตร์(ต่อ)

4.4.2 การทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

เมื่อได้ทำการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานแล้ว ในขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยผู้วิจัยนำตัวชี้วัดที่ได้เตรียมไว้เสนอแก่ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันว่า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานเหล่านี้สามารถใช้ในการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของการบรรลุเป้าประสงค์ในแต่ละด้านได้หรือไม่ หากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานไม่เหมาะสม ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถอธิบายถึงสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน หรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนความสำเร็จหรือสิ่งที่คาดหวังจากการบรรลุเป้าประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานใหม่ที่มีความเหมาะสมมากขึ้น หลังจากได้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานใหม่แล้ว ผู้วิจัยจะนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งหมดเข้าสู่กระบวนการประชุมเพื่อสอบถามต่อไป เมื่อเพิ่มเติมและจัดกลุ่มตัวชี้วัดการดำเนินงานที่ส่วนประกันคุณภาพรับผิดชอบให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ จะได้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ที่ชัดเจน ซึ่งการจัดกลุ่มในที่นี้จะแสดงด้วย แผนผังกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)



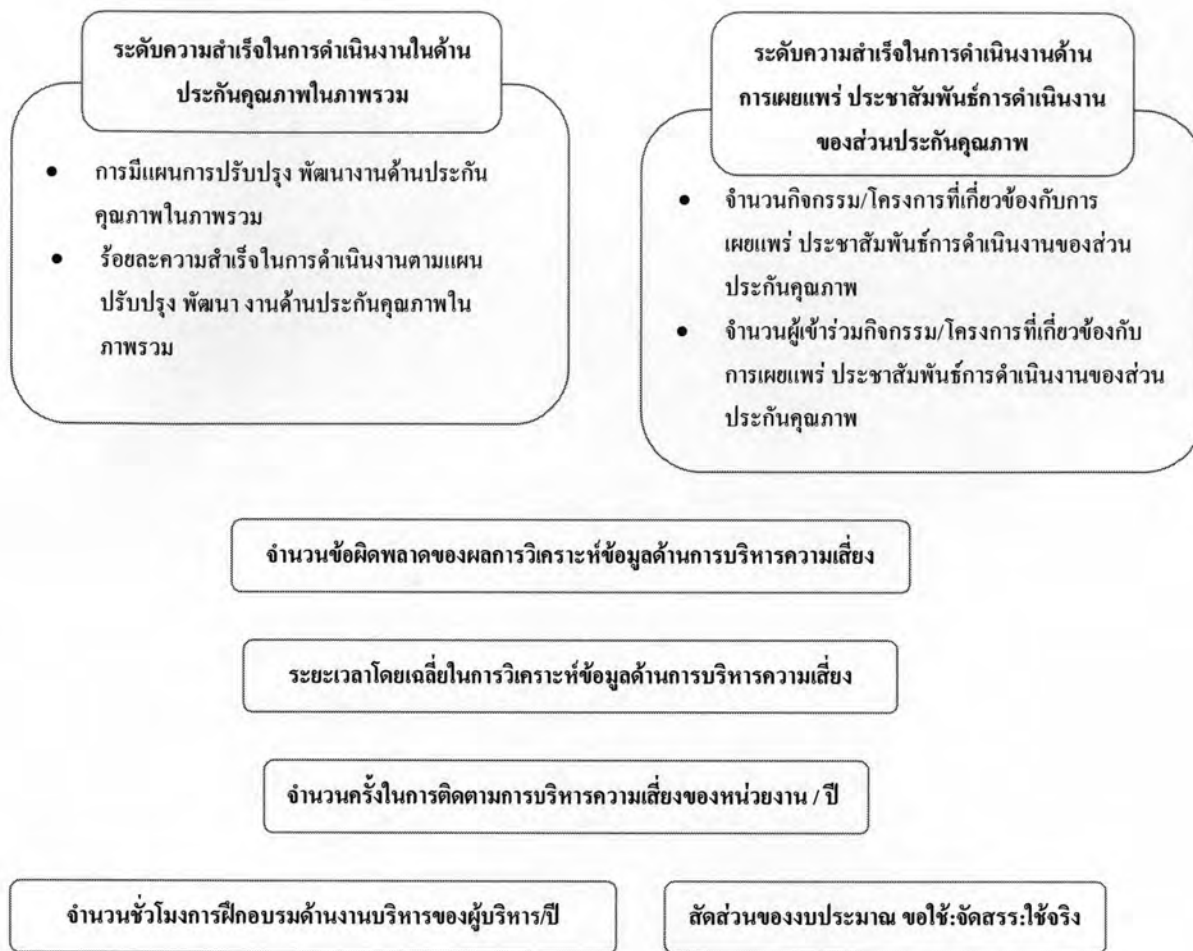
ภาพที่ 4.10 การจัดกลุ่มประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการในมุมมองด้านประสิทธิผล



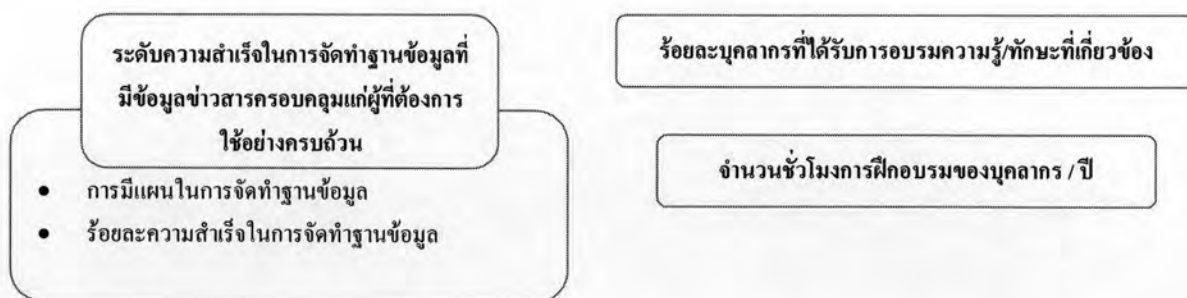
ภาพที่ 4.11 การจัดกลุ่มประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการในมุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 4.12 การจัดกลุ่มประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการในมุมมองด้านประสิทธิภาพการจัดการ



ภาพที่ 4.12 การจัดกลุ่มประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ในมุมมองด้านประสิทธิภาพการจัดการ (ต่อ)



ภาพที่ 4.13 การจัดกลุ่มประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ในมุมมองด้านการพัฒนาองค์กร

4.5 การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

4.5.1 การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

เพื่อให้ทราบว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นมีผู้อำนวยความสะดวกส่วนประกันคุณภาพหรือสายงานใดบ้างที่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยจึงจัดทำตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับสายงานที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 4.3

นอกจากการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังผู้อำนวยความสะดวกส่วนประกันคุณภาพหรือสายงานต่าง ๆ แล้ว ตัวชี้วัดซึ่งอยู่ในกลุ่มของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นก็เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบหลักของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานอีกด้วย ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกิดการละเลยตัวชี้วัดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนตัวชี้วัดเหล่านี้ในหัวข้อการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปสู่ระดับสายงาน และผลที่ได้คือผู้ร่วมประชุมมีความเห็นชอบให้นำตัวชี้วัดซึ่งอยู่ในกลุ่มของตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับผู้อำนวยความสะดวกและสายงาน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานกับตัวชี้วัดการดำเนินการระดับสายงาน / ผู้อำนวยความสะดวกส่วนประกันคุณภาพ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

มิติ	ตัวชี้วัดการผลดำเนินงานของหน่วยงาน	ส่วนที่เกี่ยวข้อง			
		ผ.ส่วน ประกัน คุณภาพ	สาขางาน พัฒนาและ นวัตกรรม คุณภาพ	สาขางาน บริหารและ รักษา ระบบ ประกัน คุณภาพ	สาขางาน สารสนเทศ สนับสนุน การจัดการ ความรู้
ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	• จำนวนหัวข้อความรู้ด้านต่าง ๆ จากการบริหารจัดการ ความรู้/ปี		○		
	• จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล/การยกย่อง/การเยี่ยมชมงานด้าน การดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ	○			
คุณภาพในการ บริการ	• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบประกัน คุณภาพ		○		
	• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อผู้ตรวจประเมิน คุณภาพในการวินิจฉัยและการตัดสินผลการตรวจประเมิน คุณภาพ			○	
	• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจ ประเมินคุณภาพ			○	
	• ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อกิจกรรม/กลไกในการ บริหารจัดการความรู้		○		
	• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มี ต่อการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนประกันคุณภาพ	○			
	• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อการ ดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ	○			
ประสิทธิภาพ การจัดการ	• จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกันคุณภาพ		○		
	• ระดับความสำเร็จในการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพ		○		
	• ระดับความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือและความเข้าใจ กับทุกหน่วยงานในการตรวจประเมินคุณภาพ			○	
	• จำนวนครั้งในการติดตามการตรวจประเมินคุณภาพของ หน่วยงาน /ปี			○	
	• จำนวนครั้งในการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของ หน่วยงาน โดยส่วนประกันคุณภาพ/ปี			○	
	• ระดับความสำเร็จในการพัฒนาความรู้และทักษะของ ผู้ตรวจประเมินคุณภาพ		○	S	
	• ระดับความสำเร็จในการสนับสนุนการพัฒนาระบบการ ตรวจประเมินคุณภาพ			○	

ตารางที่ 4.3 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับสาขางานที่เกี่ยวข้อง

มิติ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ส่วนที่เกี่ยวข้อง			
		ผ.ส่วน ประกัน คุณภาพ	สายงาน พัฒนาและ นวัตกรรม คุณภาพ	สายงาน บริหารและ รักษา ระบบ ประกัน คุณภาพ	สายงาน สารสนเทศ สนับสนุน การจัดการ ความรู้
ประสิทธิภาพ การจัดการ	• จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ			○	
	• ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ			○	
	• ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม	○	○		
	• จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง		○		
	• ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง		○		
	• จำนวนครั้งในการติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน / ปี		○		
	• ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานในด้านประกันคุณภาพในภาพรวม	○			
	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมด้านงานบริหารของผู้บริหาร/ปี	○			
	• สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้: จัดสรร: ใช้จ่ายจริง	○	○	○	○
	• ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ				○
การพัฒนา องค์กร	• ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง	S	○	○	○
	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี	S	○	○	○
	• ระดับความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลที่มีข้อมูลข่าวสารครอบคลุมแก่ผู้ที่ต้องการใช้อย่างครบถ้วน				○

ตารางที่ 4.3 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับสายงานที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

มิติ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับหน่วยงาน	ตัวชี้วัดการดำเนินการระดับสาขางาน / ผอ.
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหัวข้อความรู้ด้านต่าง ๆ /ปีจากการบริหารจัดการความรู้ จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล/การยกย่อง/การเชื่อมขมงานด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหัวข้อความรู้ด้านต่าง ๆ /ปีจากการบริหารจัดการความรู้ จำนวนครั้งที่ได้รับรางวัล/การยกย่อง/การเชื่อมขมงานด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการวินิจฉัยและการตัดสินใจผลการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อระบบประกันคุณภาพ อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ
คุณภาพในการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อกิจกรรม/กลไกในการบริหารจัดการความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อกิจกรรม/กลไกในการบริหารจัดการความรู้
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนประกันคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการสนับสนุนการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการสนับสนุนการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพ
ประสิทธิภาพการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกับทุกหน่วยงานในการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ ร้อยละหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการติดตามการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงาน / ปี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการติดตามการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงาน / ปี

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสาขางาน / ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ

มิติ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับหน่วยงาน	ตัวชี้วัดการดำเนินการระดับสายงาน / ผอ.
ประสิทธิภาพ การจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยส่วนประกันคุณภาพ/ปี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยส่วนประกันคุณภาพ/ปี
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละผู้ตรวจประเมินคุณภาพที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ/ปี
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการตรวจประเมินคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการสนับสนุนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความสมบูรณ์ของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม ร้อยละความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ ร้อยละของหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง
	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน / ปี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งในการติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน / ปี
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานในด้านประกันคุณภาพในภาพรวม 	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนการปรับปรุง พัฒนางานด้านประกันคุณภาพในภาพรวม ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงพัฒนางานด้านประกันคุณภาพในภาพรวม
<ul style="list-style-type: none"> จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมด้านงานบริหารของผู้บริหาร/ปี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมด้านงานบริหารของผู้บริหาร/ปี 	
<ul style="list-style-type: none"> สัดส่วนของงบประมาณ ภาษี:จัดสรร:ใช้จริง 	<ul style="list-style-type: none"> สัดส่วนของงบประมาณ ภาษี:จัดสรร:ใช้จริง 	

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน / ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ (ต่อ)

มิติ	ตัวชี้วัดการดำเนินการระดับหน่วยงาน	ตัวชี้วัดการดำเนินการระดับสายงาน / ผอ.
ประสิทธิภาพ การจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ
การพัฒนา องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลที่มีข้อมูลข่าวสารครอบคลุมแก่ผู้ที่ต้องการใช้อย่างครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> การมีแผนในการจัดทำฐานข้อมูล ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูล

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน / ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ (ต่อ)

จากตารางที่ 4.3 และ 4.4 จำนวนตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับสายงานและผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ สามารถแสดง ดังตารางที่ 4.5

ส่วน	จำนวนตัวชี้วัดความเสี่ยงระดับสายงาน / ผอ.
ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ	7
สายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ	13
สายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	11
สายงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้	5

ตารางที่ 4.5 จำนวนตัวชี้วัดระดับสายงานและผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ

4.5.2 การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล

เมื่อทำการกำหนดตัวชี้วัดระดับสายงานและผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพแล้ว ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดไปสู่ระดับบุคคล รวมทั้งเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าประสงค์ทาง

ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำร่างตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล จากภาระงานของบุคลากรแต่ละสายงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ

โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดความเสี่ยงระดับบุคคล ผู้วิจัยได้จัดทำแผนผังเมตริกซ์ภาพ ตัว T ของแต่ละสายงาน เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงานของบุคลากรแต่ละสายงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ และจากงานพัฒนาหน่วยงาน รายชื่อบุคลากรแต่ละสายงาน และตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับสายงาน แล้วนำเสนอเข้าที่ประชุมเพื่อให้บุคลากรส่วนประกันคุณภาพที่เข้าร่วมประชุมได้ทบทวนการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคล ซึ่งเมื่อได้ดำเนินการประชุมทบทวนตัวชี้วัดดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงได้แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคล ดังแสดงในตารางที่ 4.6-4.8

นางจินตนา หัตถ โกศล : หัวหน้าสายงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพ	0	0	0			0		0	
น.ส.อุ๋นใจ ช่วงฉ่ำ : เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	0			0			0	0	
น.ส.แก้วประกาย จันทร์เจริญ : พนักงานธุรการ ระดับ 4	0					0			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">บุคลากรสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>ภาระงานประจำ/พัฒนา</p> </div> </div>	พัฒนาระบบบริหารจัดการของส่วนประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพให้ประกันคุณภาพ	ดำเนินการเปลี่ยนแปลง	บริหารจัดการงบประมาณของฝ่ายประกันคุณภาพ	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จำนวนหัวข้อความรู้ในด้านต่าง ๆ จากการบริหารจัดการความรู้/ปี									0
ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อระบบประกันคุณภาพ			0	0					0
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับบริการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ			0	0					0
ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อกิจกรรม/กลไกในการบริหารจัดการความรู้									0
การมีแผนในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม									0
ร้อยละความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ที่หน่วยงานมีส่วนร่วม									0
จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้						0			0
ร้อยละของหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้						0			0

ตารางที่ 4.6 แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคล สำหรับสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ

นางจินตนา หัตถโกศล : หัวหน้าสายงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพ	0	0	0			0		0	
น.ส.อุ๋นใจ ช่วงฉ่ำ : เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	0			0			0	0	0
น.ส.แก้วประกาย จันทร์เจริญ : พนักงานธุรการ ระดับ 4	0					0			0
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%;"> <p>บุคลากรสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ</p> <p>ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>ภาระงานประจำพัฒนา</p> </div> </div>	<p>พัฒนาการบริหารจัดการของส่วนประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p>บริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>สนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ/กิจกรรมคุณภาพของหน่วยงานและการเพิ่มพูนความรู้ให้กับระบบประกันคุณภาพแก่บุคลากรของหน่วยงาน</p> <p>วิเคราะห์/ สังเคราะห์/ จัดทำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานฯ และประสานงานการจัดประชุมอบรมสัมมนา/เสวนาด้านระบบคุณภาพให้หน่วยงานต่างฯ</p> <p>บริหารจัดการด้านการเงิน/งบประมาณ งานสารบรรณ/ธุรการและงานพัสดุ/ครุภัณฑ์ในการประชุมสัมมนาอบรมต่างๆ</p> <p>เก็บพินิจความรู้เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ</p> <p>พัฒนาความรู้ความสามารถด้านการวิเคราะห์สรุปเหตุผลและสังเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์/ สังเคราะห์/ จัดทำข้อมูลต่างๆในการดำเนินการด้านกิจกรรมด้านการศึกษาภายในและการบริหารการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</p> <p>สนับสนุนงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ</p> <p>ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านบริหารจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย</p>								
จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง								0	0
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง								0	0
จำนวนครั้งในการติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน / ปี									0
ร้อยละผู้ตรวจประเมินคุณภาพที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง					0				
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ/ปี					0				
สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้:จัดสรร:ใช้จริง		0							
ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง	0						0		
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี	0						0		

ตารางที่ 4.6 แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดค้ำชีวิกระดับบุคคล สำหรับสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ (ต่อ)

นางวรัท ไชยสนิท :	หัวหน้าสายงานบริหารระบบประกันคุณภาพ	0	0	0			0		0
นางสาวนฤมล อ่อนภิรมย์ :	นักวิชาการศึกษา ระดับ 4	0			0	0		0	
นางสาวกฤษณา เมธิพลกรชัย :	พนักงานธุรการ ระดับ 4	0			0	0		0	
นายมัศวี แวดราเม :	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	0			0	0		0	
		พัฒนาการบริหารจัดการของส่วนประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ ทั้งระดับและต้น ศตวรรษที่เปลี่ยนแปลง	บริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	สนับสนุนการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพ	ประสานงานการตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบคิดระบบประกันคุณภาพ และตรวจ ประเมินคุณภาพ	ประสานงาน จัดทำรายงานผลการตรวจสอบตรวจประเมิน ตรวจสอบคิดระบบ ประกันคุณภาพ และวิเคราะห์จุดเด่น	เพิ่มพูนความรู้เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ	พัฒนาความรู้ ความสามารถด้านทวิศร และนำไปสู่ปฏิบัติและ สัมมนา เข้าร่วม ประชุม	สนับสนุนงานด้านการประกันคุณภาพและพัฒนาระบบการตรวจประเมินคุณภาพ
ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการวินิจฉัยและการตัดสินผลการตรวจประเมินคุณภาพ				0	0				
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่มีต่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการวินิจฉัยและการ ตัดสินผลการตรวจประเมินคุณภาพ				0	0				
ร้อยละของหน่วยงานที่พึงพอใจต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ									0
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขต่อข้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่มีต่อระบบการตรวจประเมินคุณภาพ									0
จำนวนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ									0
ร้อยละหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจในการตรวจประเมินคุณภาพ									0

ตารางที่ 4.7 แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล สำหรับสายงานบริหารและรักษาระบบประกัน

นางวรัท ไชยสนิทา	:	หัวหน้าสาขางานบริหารระบบประกันคุณภาพ	0	0	0			0		0
นางสาวนฤมล อ่อนภิรมย์	:	นักวิชาการศึกษาระดับ 4	0			0	0			0
นางสาวกฤษณา เมธีพลากรชัย	:	พนักงานธุรการ ระดับ 4	0			0	0			0
นายมีชัย แวดราแม	:	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	0			0	0			0
บุคลากรสาขางานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ										
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน										
พัฒนาการบริหารจัดการของส่วนประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง										
บริหารจัดการงบประมาณอย่างเป็นประสิทธิภาพ										
สนับสนุนการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพ										
ประสานงานการตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบคิดจากระบบประกันคุณภาพ และตรวจประเมินคุณภาพ						0				
ประสานงาน จัดทำเรียงเรียงงานการตรวจสอบ ตรวจสอบประเมิน ตรวจสอบระบบประกันคุณภาพและ วิเคราะห์จุดเด่น							0			
เห็นชอบความรู้เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ										
พัฒนาความรู้ความสามารถด้านบริหาร วิชาการ วิจัย และ พัฒนาบุคลากร และ สัมมนาและ ฝึกอบรม										
สนับสนุนงานด้านบริหาร วิชาการ วิจัย และ พัฒนาระบบการตรวจประเมินคุณภาพ										
จำนวนครั้งในการติดตามการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงาน / ปี						0				
จำนวนครั้งในการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยส่วนประกันคุณภาพ/ปี						0				
การมีแผนในการสนับสนุนการพัฒนาประกันคุณภาพ										0
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการสนับสนุนการพัฒนาประกันคุณภาพ										0
จำนวนข้อผิดพลาดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ										
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ							0			
สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้: จัดสรร: ใช้จ่ายจริง				0						
ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง			0							0
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี			0							0

ตารางที่ 4.7 แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล สำหรับสาขางานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ (ต่อ)

หัวหน้าสายงานระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารวิชาการ : (ตำแหน่งว่าง)		0	0	0	0	0
นางสาวนริศรา แพงวงศ์ : นักวิชาการศึกษา ระดับ 4		0		0	0	0
นายวิบูลย์ คงดี : เจ้าหน้าที่บริหารการศึกษา (วิชาการศึกษา)		0		0	0	
นายธงชัย ปิติมโนสกุล : เจ้าหน้าที่บริหารการศึกษา (วิชาการศึกษา)		0		0	0	
นางสาวแก้วทิพย์ ประจักษ์จิตร : เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)		0		0	0	
บุคลากรสายงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้		พัฒนาการบริหารจัดการของส่วนประกันคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลง	บริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	พัฒนาระบบข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ	ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมประกันคุณภาพให้ประชาคมรับรู้	เพิ่มพูนความรู้เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน						
สัดส่วนของงบประมาณ ขอให้จัดสรร: ใช้อย่างจริงจัง			0			
จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ					0	
จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพ					0	
ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการอบรมความรู้/ทักษะที่เกี่ยวข้อง	0					0
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากร / ปี	0					0
การมีแผนในการจัดทำฐานข้อมูล				0		
ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูล				0		

ตารางที่ 4.8 แผนผังเมตริกซ์ภาพตัว T ที่ใช้ในการถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล สำหรับสายงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้

จากตารางที่ 4.6- 4.8 บุคลากรส่วนประกันคุณภาพจะมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคลของตนเองประมาณ 7-15 ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคลของหัวหน้าสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพมีจำนวนค่อนข้างมาก เนื่องจากมีภาระงานที่รับผิดชอบจำนวนมาก ส่วนบุคลากรในสายงานสารสนเทศสนับสนุนความรู้ที่ดูเหมือนว่ามีจำนวนค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นสายงานที่อยู่ในส่วนสนับสนุนการทำงานของสายงานอื่น ๆ ในส่วนประกันคุณภาพ

ส่วน/สายงาน	บุคลากรส่วนประกันคุณภาพ		จำนวนตัวชี้วัดการดำเนินงานระดับบุคคล
ส่วนประกันคุณภาพ	นางศรินาด ทัพแสง	ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ	7
สายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ	นางจินตนา หัตถโกศล	หัวหน้าสายงานฯ	15
	น.ส.อุ๋นใจ ช่วงฉ่ำ	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	11
	น.ส.แก้วประกาย จันทร์เจริญ	พนักงานธุรการ ระดับ 4	4
สายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	นางวรัท ไชยสนิท	หัวหน้าสายงานฯ	11
	นางสาวนฤมล อ่อนภิรมย์	นักวิชาการศึกษา ระดับ 4	10
	นางสาวกฤษณา เมธิพิลากร	พนักงานธุรการ ระดับ 4	10
	นายมัสดี แวดรามแม	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	10
สายงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้	(ตำแหน่งว่าง)	หัวหน้าสายงานฯ	9
	นางสาวนริศรา แพงวงศ์	นักวิชาการศึกษา ระดับ 4	8
	นายวิบูลย์ คงดี	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	6
	นายธงชัย ปิฒิมันสกุล	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)	6
	นางสาวแก้วทิพย์ ประจักษ์จิตร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)	6

ตารางที่ 4.9 จำนวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล