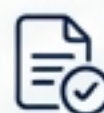


สรุปเป็น KM การจัดการความรู้

เรื่อง การประเมินตัวชี้วัด
พื้นฐานหน่วยงานสนับสนุน

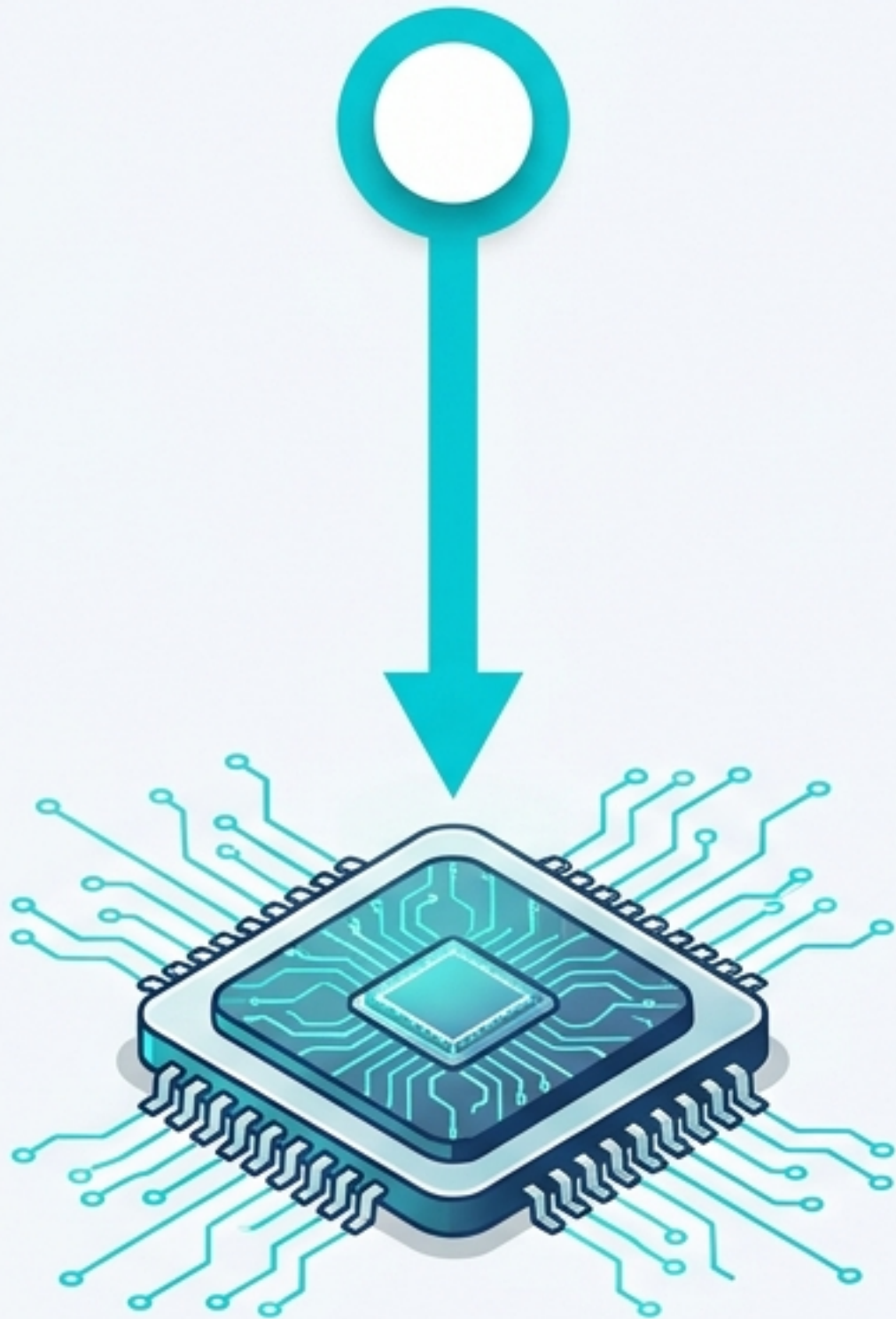


จัดทำโดย: ลักชิกา ปรีดาวัลย์



สถานะเอกสาร: คู่มือและแผนที่นำทางสู่ความสำเร็จ (Roadmap to Success)

บริบทและเป้าหมายการยกระดับองค์กร



บรรยายโดย: พศ.ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์
(รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ)



ระบบ: Zoom Meeting
(ID: 820 3937 3068 |
Passcode: 442245)



วันที่: 3 เมษายน 2569



**เป้าหมายหลัก: มุ่งสู่คะแนน
ประเมินสูงสุด 5.0 คะแนน**



กลยุทธ์: ยกระดับประสิทธิภาพผ่านเทคโนโลยี
(Technology) และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน
(Organizational Culture)

โครงสร้างระบบปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศ (Evaluation Architecture)

องค์ประกอบที่ 1: กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด (7 ข้อหลัก)



องค์ประกอบที่ 2:
ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน
(Custom Engine)



เงื่อนไขบังคับ
ก่อนการประเมิน
(Pass/Fail)

คะแนนรวมสูงสุด
5.0
คะแนน

เงื่อนไขบังคับก่อนการประเมิน (The Mandatory Gate)

หากตกข้อใดข้อหนึ่ง จะส่งผลให้ไม่ผ่านการประเมินทันที

1. การจัดทำ SOP

ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานครบ
ทุกงานตามโครงสร้าง
(ขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง = ไม่ผ่าน)

2. การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่

ห้ามใช้ขั้นตอนเดิม ต้อง Re-design
โดยใช้เทคโนโลยี (AI หรือ Cloud)
เพื่อลดความซ้ำซ้อน

3. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

สื่อสารข้อมูลอย่างน้อย 3 ช่องทาง
(เช่น Intranet, กลุ่ม Line,
อบรม/บอร์ด, QR Code)
พร้อมภาพหลักฐาน

4. การนำไปใช้งานจริง

มาตรฐานที่กำหนดขึ้นต้องถูกนำไปปฏิบัติจริงในหน่วยงาน



องค์ประกอบที่ 1: มาตรฐานตัวชี้วัดหลัก (Core Engine)



ด้านผลสัมฤทธิ์: การขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กร (Performance)

ตัวชี้วัดที่ 1: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



จุดเน้น: ต้องนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานจริง



หลักฐาน: รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 2: การบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐาน SOP

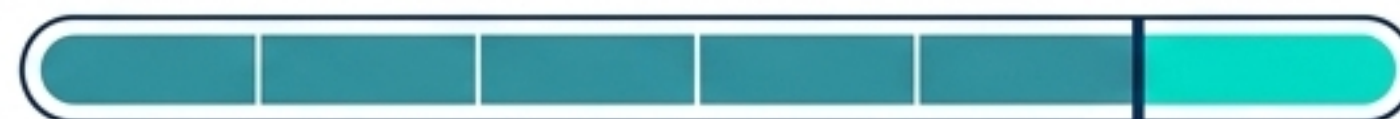
ครอบคลุมงาน $\geq 80\%$

80%



คะแนนเฉลี่ย $\geq 80\%$

80%



หลักฐาน: KPI Template และ รายงานผลรายไตรมาส/ปี

ด้านบุคลากร: ความผูกพันและความสุข (People)

ตัวชี้วัดที่ 3: ความผูกพันภายในหน่วยงาน (Engagement)



100%

ขั้นต่ำ 2 กิจกรรมต่อปี (เช่น กีฬา, การยกย่องชมเชย)

บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วม (100%)



ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดย
สำนักงานประกันคุณภาพ
เพื่อความโปร่งใส

ตัวชี้วัดที่ 4: ความสุขในการทำงาน (Happiness)

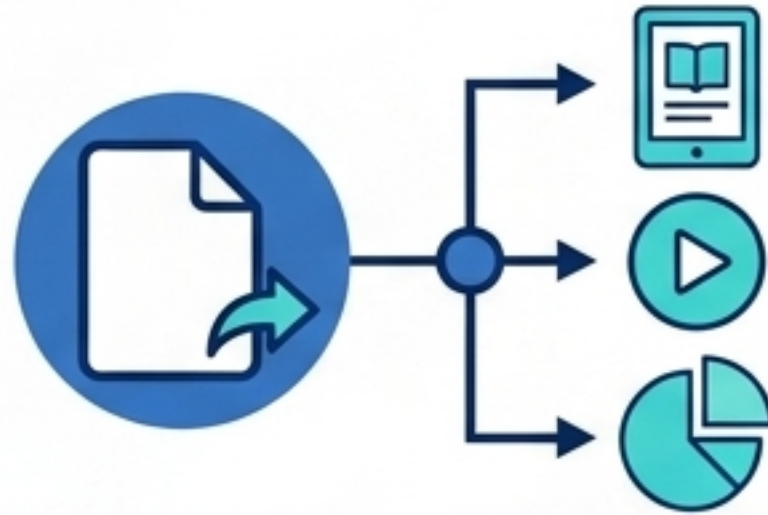


ผู้ตอบแบบสอบถาม
≥ 90%

คะแนนความสุขเฉลี่ย
≥ 80%

ด้านนวัตกรรม: การยกระดับระบบสารสนเทศ (Innovation)

ตัวชี้วัดที่ 5: คู่มือการให้บริการ (External)



สร้างอย่างน้อย 1 คู่มือใหม่ที่เข้าใจง่าย (E-Book, VDO, หรือ Infographic)

ตัวชี้วัดที่ 6: นวัตกรรมและระบบสารสนเทศ (Internal Transformation)



หลักฐาน: รายงานเปรียบเทียบก่อน-หลังการใช้ระบบ (ROI & Proof)

ตัวชี้วัดที่ 7: การฝังรากค่านิยมมหาวิทยาลัย (CHANGE Matrix)

C Creativity

Idea Pitching

หลักฐาน: จำนวนไอเดียที่
ถูกนำไปใช้จริง

H High-tech

AI for Work

หลักฐาน: ภาพ Screenshot /
% เวลาที่ลดลง

A Adaptability

Upskill / Reskill

หลักฐาน: ผล Post-test $\geq 80\%$
/ ใบประกาศฯ

N Networking

Cross-functional Team

หลักฐาน: บันทึกข้อตกลง (MOU)
/ โครงการข้ามฝ่าย

G Goal-oriented

KPI Dashboard

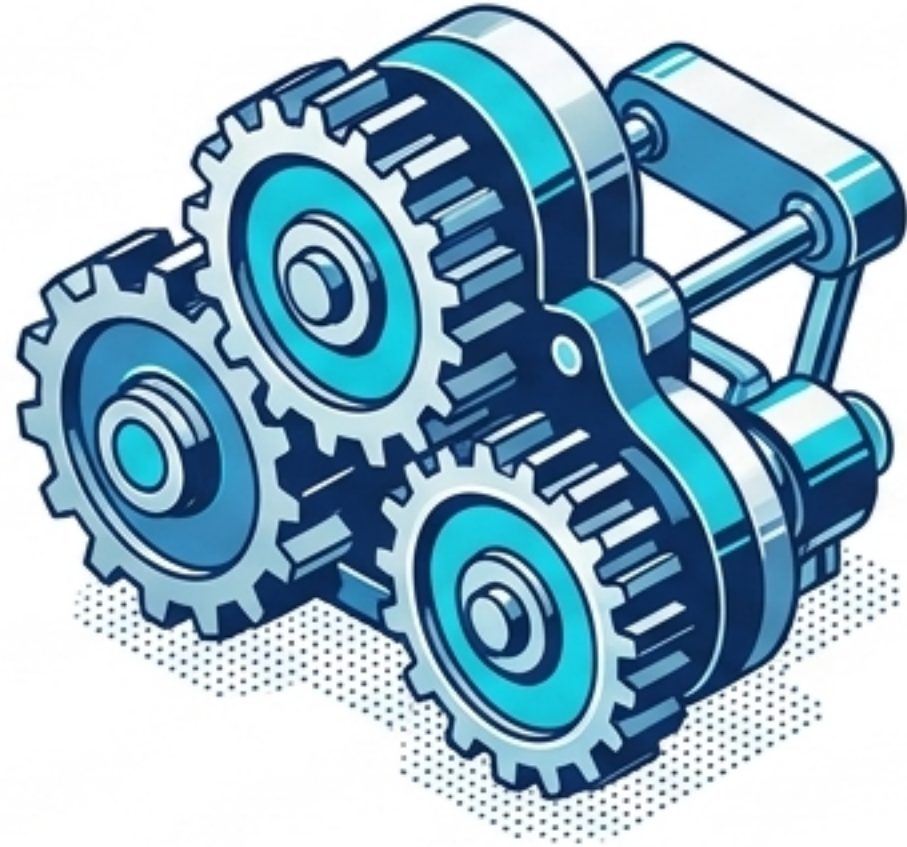
หลักฐาน: ภาพแสดงผลข้อมูล
Real-time

E Evolution

Knowledge Sharing

หลักฐาน: การสร้างคลังความรู้
(KM) บนระบบ Cloud

องค์ประกอบที่ 2: ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน (The Custom Engine)



ออกแบบมาเพื่อสะท้อนภารกิจ
และเป้าหมายเฉพาะเจาะจงตาม
บริบทของแต่ละหน่วยงาน

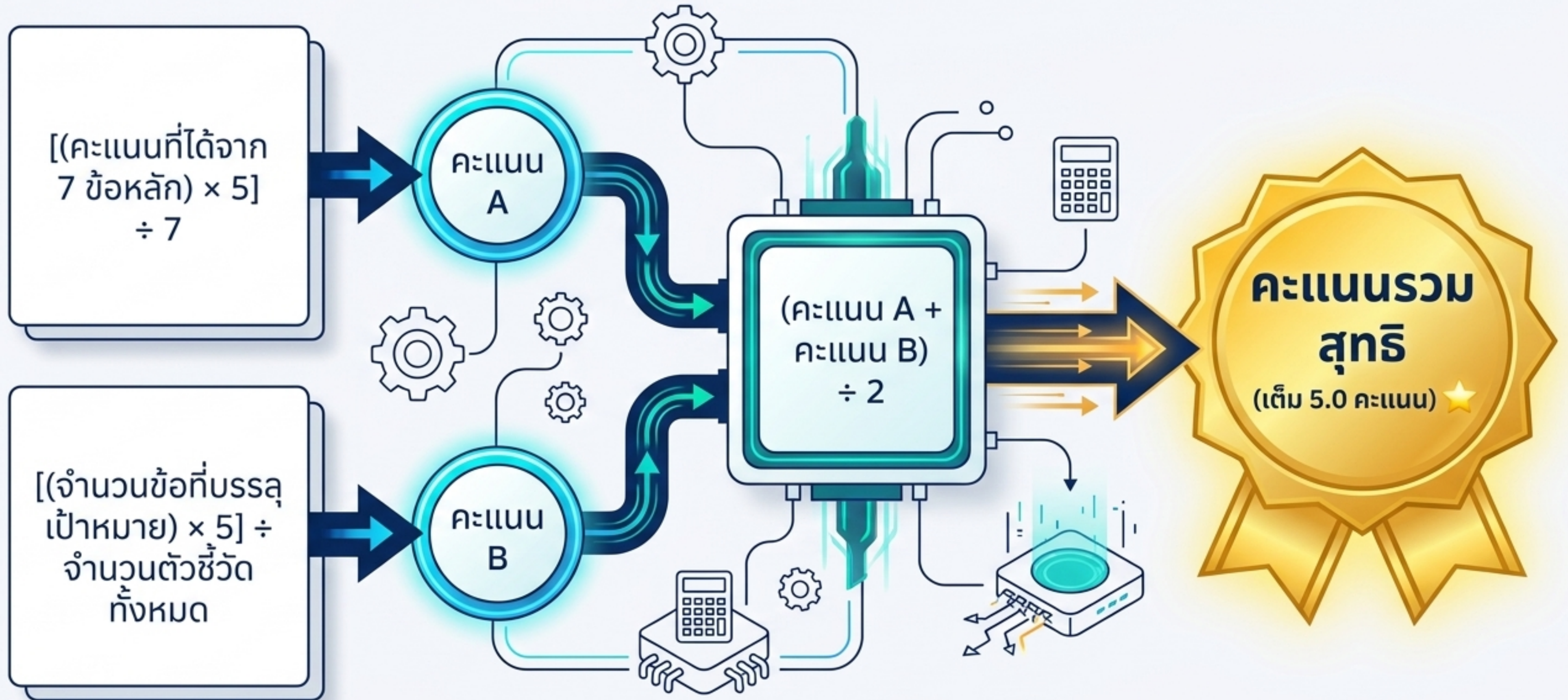
(จำนวนข้อที่บรรลุ
เป้าหมาย $\times 5$)

จำนวนตัวชี้วัดของ
หน่วยงานทั้งหมด

=

คะแนน
องค์ประกอบที่ 2

กลไกการคำนวณคะแนนสุทธิ (The Scoring Engine)



คลังหลักฐานเชิงประจักษ์ (The Artifact Locker)



1. ด้านแผนงาน (Plans)

แผนผังโครงสร้าง
การทำงาน
(Architectural plans)



2. ด้าน SOP (Processes)

คู่มือ Re-design /
หลักฐานเปรียบเทียบ
กระบวนการเก่า-ใหม่
ที่ใช้เทคโนโลยี



3. ด้านประชาสัมพันธ์ (PR)

ภาพหลักฐาน
การสื่อสารอย่างน้อย
3 ช่องทาง



4. ด้านเทคโนโลยี (Tech & Data)

รายงาน ROI / ภาพ
Screenshot ระบบจริง /
Real-time Dashboard



5. ด้านบุคลากร (HR & QA)

ภาพกิจกรรม /
รายงานประเมินจาก
สนง.ประกันคุณภาพ /
ใบประกาศนียบัตร