



ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
CHULABHORN ROYAL ACADEMY

รายงานการประเมินตนเอง

ระดับสถาบัน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(CRA Self-Assessment Report)

ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ประจำปีการศึกษา 2564

EdPEX 2021



คำนำ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีพันธกิจสำคัญในการจัดการศึกษา ทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ การวิจัย การบริการวิชาการ ตลอดจนการบริการสุขภาพ จึงมีหน้าที่ ที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนากำลังคน ขับเคลื่อนสังคม ผ่านการศึกษา วิจัย และนวัตกรรม ได้พิจารณาเห็นความสำคัญของระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria Performance Excellence : EdPEX) ในการนำเสนอผลการประเมินตนเองฯ ประจำปีการศึกษา 2564

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประจำปีการศึกษา 2564 (Self - Assessment Report : SAR) ฉบับนี้ ได้รวบรวมกระบวนการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่เป็นภาพองค์รวม มุ่งสู่ผลสำเร็จขององค์กรเป็นหลัก เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประเมินฯ จากภายนอก ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว เชื่อว่าผลการประเมิน ซึ่งเป็นการรายงานป้อนกลับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อมุ่งสู่ การดำเนินการ ที่ “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” อย่างยั่งยืน



(ศาสตราจารย์ นายแพทย์นิธิ มหานนท์)

เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

และประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับสถาบัน ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

คำนำ.....	ก
บทนำ : โครงร่างองค์กร.....	1
P.1 ลักษณะองค์กร.....	1
ก. สภาพแวดล้อมองค์กร.....	1
(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการที่สำคัญ ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม.....	4
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	5
(4) ลิขทรัพย์.....	6
(5) กฎระเบียบ ข้อบังคับ.....	7
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร.....	9
(1) โครงสร้างองค์กร.....	9
(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	10
(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ.....	12
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน.....	13
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน.....	13
(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน.....	13
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน.....	13
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ.....	13
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์.....	14
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	14
หมวด 1 การนำองค์กร.....	15
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	15
ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม.....	15
(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม.....	15
(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม.....	17
ข. การสื่อสาร.....	17
ค. พันธกิจ และผลการดำเนินการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	18
(1) การสร้างสถานะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ.....	18
(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง.....	19
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	19
ก. การกำกับดูแลองค์กร.....	19
(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร.....	19
(2) การประเมินผลการดำเนินการ.....	24
ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม.....	24
(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ.....	24
(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม.....	26
ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

(1) ความผาสุกของสังคม.....	26
(2) การสนับสนุนชุมชน.....	27
หมวด 2 กลยุทธ์.....	28
2.1 การจัดทำกลยุทธ์.....	28
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์.....	28
(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์.....	28
(2) นวัตกรรม.....	30
(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์.....	30
(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก.....	31
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	31
(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	31
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.....	32
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ.....	32
(1) แผนปฏิบัติการ.....	32
(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ.....	32
(3) การจัดสรรทรัพยากร.....	34
(4) แผนด้านบุคลากร.....	34
(5) ตัววัดผลการดำเนินการ.....	34
(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ.....	34
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ.....	34
หมวด 3 ลูกค้ำ.....	35
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า.....	35
ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	35
(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน.....	35
(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี.....	38
ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ.....	39
(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	39
(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ.....	39
3.2 ความผูกพันของลูกค้า.....	40
ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ.....	40
(1) การจัดการความสัมพันธ์.....	40
(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	41
(3) การจัดการข้อร้องเรียน.....	42
ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	43
(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน.....	43
(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น.....	44
ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด.....	45

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	46
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน.....	46
ก. การวัดผลการดำเนินการ.....	46
(1) ตัววัดผลการดำเนินการ.....	46
(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ.....	48
(3) ความคล่องตัวของการวัดผล.....	48
ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ.....	49
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	50
(1) ผลการดำเนินการในอนาคต.....	50
(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม.....	50
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้.....	50
ก. ข้อมูล และสารสนเทศ.....	50
(1) คุณภาพ และ (2) ความพร้อมใช้.....	50
ข. ความรู้ของสถาบัน.....	52
(1) การจัดการความรู้.....	52
(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และ (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน.....	52
หมวด 5 บุคลากร	60
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร.....	60
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร.....	60
(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง.....	60
(2) บุคลากรใหม่.....	61
(3) การจัดการความเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร.....	61
(4) การทำงานให้บรรลุผล.....	62
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร.....	63
(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน.....	63
(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร.....	63
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	65
ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร.....	65
(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และ (2) การประเมินความผูกพัน.....	65
ข. วัฒนธรรมองค์กร.....	66
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา.....	67
(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน.....	67
(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และ (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา.....	67
(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน.....	68
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	69
6.1 กระบวนการทำงาน.....	69
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย การบริการฯ และกระบวนการ.....	69

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย การบริการ และกระบวนการ (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ.....	69
(3) แนวคิดในการออกแบบ.....	72
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ.....	73
(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (2) กระบวนการสนับสนุน.....	73
(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย การบริการ และกระบวนการ.....	75
ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน.....	75
ง. การจัดการนวัตกรรม.....	76
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ.....	78
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ.....	78
ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์.....	78
ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน.....	80
(1) ความปลอดภัย.....	80
(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ.....	81
หมวด 7 ผลลัพธ์.....	82
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ.....	82
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า.....	82
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน.....	93
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ.....	93
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน.....	94
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน.....	94
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า.....	95
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	95
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	95
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	95
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร.....	97
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร.....	97
(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร.....	97
(2) บรรยากาศการทำงาน.....	98
(3) ความผูกพันของบุคลากร.....	98
(4) การพัฒนาบุคลากร.....	99
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร.....	100
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	100
(1) การนำองค์กร.....	100
(2) การกำกับดูแลองค์กร.....	100
(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ.....	102
(4) จริยธรรม.....	104
(5) สังคม.....	105

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์.....	107
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	107
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน.....	107
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด.....	109
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.....	110

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ P.1 ก(1)-1	หลักสูตรและบริการ.....	2
ตารางที่ P.1 ก(2)-1	พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม.....	4
ตารางที่ P.1 ก(3)-1	จำนวนบุคลากร.....	5
ตารางที่ P.1 ก(3)-2	ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร จำแนกตามสังกัด 5 อันดับแรก.....	5
ตารางที่ P.1 ก(5)-1	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง.....	7
ตารางที่ P.1 ข(2)-1	ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ.....	10
ตารางที่ P.1 ข(3)-1	ผู้ส่งมอบและผู้ร่วมใจ.....	12
ตารางที่ P.2 ข-1	ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์.....	14
ตารางที่ 1.1 ก(1)-1	แนวทางการปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงที่สะท้อนความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.....	16
ตารางที่ 1.1 ก(2)-1	การสร้างภาวะแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม.....	17
ตารางที่ 1.1 ข-1	การสื่อสารของผู้ในระดับสูง.....	18
ตารางที่ 1.2 ก(1)-1	คณะกรรมการและการดำเนินการกำกับดูแลราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	20
ตารางที่ 1.2 ก(2)-1	แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล.....	23
ตารางที่ 1.2 ข(1)-1	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน และจริยธรรม.....	24
ตารางที่ 2.2 ก(2)-1	ช่องทางการถ่ายทอด ติดตามแผนปฏิบัติการ.....	32
ตารางที่ 3.1 ก(1)-1	การสื่อสารและการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์.....	36
ตารางที่ 3.1 ข(2)-1	การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ.....	40
ตารางที่ 3.2 ก(1)-1	ตัวอย่างการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้ายุทธศาสตร์.....	40
ตารางที่ 3.2 ก(2)-1	วิธีการสนับสนุนลูกค้า.....	41
ตารางที่ 3.2 ข(1)-1	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	43
ตารางที่ 3.2 ค-1	การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด.....	45
ตารางที่ 4.1 ก(1)-1	ตัววัดผลการดำเนินการที่ผู้บริหารระดับสูงติดตาม.....	47
ตารางที่ 4.1 ก(2)-1	ตัวอย่างการเลือกตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ และเทียบกับองค์กรอื่น.....	48
ตารางที่ 4.1 ข	การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน.....	49
ตารางที่ 4.2 ก(1)-1	กระบวนการทำให้เกิดความพร้อมใช้การจัดการคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ.....	51
ตารางที่ 4.2 ข(3)-1	แสดงข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2565).....	53
ตารางที่ 4.2 ข(3)-2	แสดงข้อมูลการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาบุคลากรภายในโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565.....	56
ตารางที่ 5.1 ก(4)-1	วิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ.....	62
ตารางที่ 5.1 ข(2)-1	สวัสดิการประเภทค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	63
ตารางที่ 5.1 ข(2)-2	สวัสดิการด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	64
ตารางที่ 5.1 ข(2)-3	สวัสดิการประเภทการลาสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	65
ตารางที่ 5.2 ข	ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร.....	66
ตารางที่ 5.2 ค(2)-1	จำนวนบุคลากร ที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ ในทุกระดับบุคลากร.....	67
ตารางที่ 6.1 ก(1)-1	กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด และตัวชี้วัดที่สำคัญ.....	69
ตารางที่ 6.1 ข(2)-1	กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ.....	73
ตารางที่ 6.2 ค(1)-1	มาตรการรักษาความปลอดภัย.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 7.1 ก-1	ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการศึกษา ตอบสนองปัญหาและความต้องการของสังคม	84
ตารางที่ 7.1 ก-2	รายชื่อผลงานสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล ปีงบประมาณ 2561 - 2564.....	85
ตารางที่ 7.1 ก-3	รายการผลงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ ที่ได้ดำเนินการจดสิทธิบัตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564.....	86
ตารางที่ 7.1 ก-4	การวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ : สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม โดยบูรณาการ ชั้นนำและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคม พร้อมงบประมาณ	92
ตารางที่ 7.1 ก-5	จำนวนผลงานวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	92
ตารางที่ 7.1 ข(1)-1	จำนวนนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา.....	93
ตารางที่ 7.1 ค-1	การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ.....	94
ตารางที่ 7.2 ก(1)-1	ความพึงพอใจต่อช่องทางประชาสัมพันธ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปี 2564 ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87.4.....	95
ตารางที่ 7.3 ก(1)-1	จำนวนบุคลากร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565.....	97
ตารางที่ 7.3 ก(2)-1	ความพึงพอใจของบุคลากร	98
ตารางที่ 7.3 ก(3)-1	ความผูกพันของบุคลากร.....	98
ตารางที่ 7.3 ก(4)-1	การพัฒนาบุคลากร	99
ตารางที่ 7.3 ก(4)-2	จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม.....	99
ตารางที่ 7.3 ก(4)-3	ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและฝึกอบรมบุคลากร.....	99
ตารางที่ 7.4 ก(1)-1	การรับรู้ค่านิยมของบุคลากร.....	100
ตารางที่ 7.4 ก(2)-1	จำนวนครั้งการประชุม และผลการประเมินตนเองของสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	100
ตารางที่ 7.4 ก(2)-2	คะแนนเฉลี่ยตัวชี้วัด ประจำปี 2562 - 2565.....	101
ตารางที่ 7.4 ก(2)-3	เปรียบเทียบผลการประเมินประจำปี 2564 - 2565.....	102
ตารางที่ 7.4 ก(3)-1	ผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	102
ตารางที่ 7.4 ก(4)-1	จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	104
ตารางที่ 7.4 ก(5)-1	การสร้างประโยชน์ต่อสังคม ในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด - 19 การบริการฉีดวัคซีนโควิด - 19.....	105
ตารางที่ 7.4 ก(5)-2	การจัดสรรวัคซีนตัวเลือกซิโนฟาร์ม	106
ตารางที่ 7.4 ก(5)-3	บริการอื่น ๆ เพื่อการป้องกันรักษา Covid-19	106

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ P.1 ข(1)-1	โครงสร้างราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	9
ภาพที่ P.1 ข(1)-2	โครงสร้างหน่วยงานภารกิจเฉพาะ ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	10
ภาพที่ 1.1 ก(1)-1	ระบบการนำและกำกับดูแล (Leadership and Governace System: LGS).....	15
ภาพที่ 2.1 ก(1)-	กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ฉบับที่ 2.....	29
ภาพที่ 2.1 ก(3)-1	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศ ในการวางแผนยุทธศาสตร์.....	30
ภาพที่ 2.1 ข(1)-1	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	31
ภาพที่ 2.2 ก(2)-1	การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	33
ภาพที่ 3-1	ระบบรับฟังเสียงลูกค้า.....	35
ภาพที่ 3.1 ก(1)-1	แสดงช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์.....	38
ภาพที่ 3.2 ก(3)-1	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	43
ภาพที่ 4.1 ก(1)-1	กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน.....	46
ภาพที่ 4.1 ก(1)-2	สรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปี 2564.....	47
ภาพที่ 4.2 ข(3)-1	ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลระบบปฏิบัติการศูนย์กลางคลังความรู้ ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์.....	53
ภาพที่ 4.2 ข(3)-2	ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลระบบปฏิบัติการ KM กิจกรรมคุณภาพโรงพยาบาลจุฬาภรณ์.....	58
ภาพที่ 4.2 ข(3)-3	ประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ESMO Designated Centre of Integrated Oncology and Palliative Care โดยสมาคมมะเร็งวิทยาแห่งยุโรป.....	59
ภาพที่ 6.1 ก(3)-1	แนวคิดในการออกแบบ.....	72
ภาพที่ 6.1 ค-1	การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านวัสดุ/ครุภัณฑ์.....	76
ภาพที่ 6.1 ง-1	CRA Innovation Management.....	77
ภาพที่ 7.1 ก-1	จำนวนนักศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ทั้งหมด 1,171 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565).....	82
ภาพที่ 7.1 ก-2	ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน.....	83
ภาพที่ 7.1 ก-3	ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน.....	83
ภาพที่ 7.1 ก-4	ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน.....	83
ภาพที่ 7.1 ก-5	จำนวนผลงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ ที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564.....	84
ภาพที่ 7.1 ก-6	ร้อยละของโครงการวิจัยใหม่และโครงการวิจัยต่อเนื่อง.....	90
ภาพที่ 7.1 ก-7	ร้อยละของทุนวิจัยภายใน ภายนอก และไม่ขอรับทุน.....	90
ภาพที่ 7.1 ก-8	ร้อยละของงบประมาณทุนวิจัย จากแหล่งทุนภายในและภายนอก.....	91
ภาพที่ 7.1 ก-9	ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารระดับชาติและระดับนานาชาติ.....	91
ภาพที่ 7.1 ข(2)-1	ร้อยละของบุคลากรเข้ารับการอบรมซ่อมแผนอัตรากำลัง.....	94
ภาพที่ 7.1 ค-1	ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานลูกค้าภายนอก.....	94
ภาพที่ 7.2 ก(2)-1	อัตราค่าอยู่ของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร.....	96
ภาพที่ 7.2 ก(2)-2	อัตราค่าเล่าเรียนของผู้เรียนแต่ละปีการศึกษา.....	96
ภาพที่ 7.2 ก(2)-3	ผลสำรวจความผูกพันของบัณฑิตที่มีต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.....	97
ภาพที่ 7.4 ก(2)-1	สัดส่วนการเข้าร่วมประชุมสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการที่ปรึกษา และกรรมการสภา.....	101
ภาพที่ 7.4 ก(5)-1	งานอัญเชิญธงชัยพิพรราชทาน (ธง/ปิ)/กระเป๋ายา พระราชทาน /สิ่งของพระราชทานเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ภัยหนาว อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาด ฯลฯ.....	105
ภาพที่ 7.4 ก(5)-2	Favipiravir Syrup.....	107

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 7.5 ก(1)-1	งบประมาณแผ่นดิน	107
ภาพที่ 7.5 ก(1)-2	งบประมาณรายได้	108
ภาพที่ 7.5 ก(1)-3	แผนการใช้จ่ายงบประมาณรายได้	108
ภาพที่ 7.5 ก(1)-4	ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและฝึกอบรมบุคลากร.....	109
ภาพที่ 7.5 ก(2)-1	จำนวนผู้ Subscribe ผู้ติดตามสื่อ Social Media ของ หน่วยงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เพิ่มขึ้น (วัดผลข้อมูลจากช่อง Youtube Chulabhorn Channel).....	109
ภาพที่ 7.5 ก(2)-2	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้รับรู้และเข้าถึงสื่อวีดิทัศน์ของหน่วยงานภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (วัดผลข้อมูลจากจำนวนยอด View วีดีโอ ของช่อง Youtube Chulabhorn Channel เพิ่มขึ้น)	109
ภาพที่ 7.5 ก(2)-3	บุคคลผู้เข้าร่วมการจัดกิจกรรมการประกวดคลิปวีดีโอและอินโฟกราฟิก DigiFram Awards	110
ภาพที่ 7.5 ก(2)-4	การให้ความรู้สุขภาพแก่ประชาชนผ่านสื่อโทรทัศน์/วิทยุ.....	110
ภาพที่ 7.5 ข	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์.....	110

บทนำ

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

พระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559 มาตรา 4 ระบุ “ให้จัดตั้งราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ขึ้น เพื่อเป็นสถาบันวิจัย และวิชาการชั้นสูง จัดการศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม การแพทย์ และการสาธารณสุข โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่น”

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เป็นองค์กรที่ ศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี องค์นายกสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์และประธานสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีพระปณิธานในการจัดตั้งขึ้น “เพื่อถวายพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ทรงมุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี และมีคุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐาน โดยราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จะเป็น ศูนย์กลางการเรียนการสอน การวิจัย ที่สร้างบัณฑิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์ สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม ที่มีจิตในการทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ก่อนคิดถึงประโยชน์ของตัวเอง พร้อมบริการสังคมด้วยความรู้ ความชำนาญ คุณธรรม จริยธรรม จิตอาสา ความมุ่งมั่น ด้วยความเป็นเลิศเพื่อทุกชีวิตในสังคม อีกทั้งเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการแพทย์ ด้วยมาตรฐานสากลแก่ประชาชน อย่างไม่หวังผลกำไร โดยเฉพาะผู้ที่ยากไร้และด้อยโอกาส เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ คนไทยทั้งประเทศ” ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จึงน้อมนำพระปณิธานขององค์ประธานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มาเป็นธงนำทางในการ ดำเนินงาน เพื่อสนองพระดำริมาโดยตลอด นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559

ด้วยการเป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระปณิธาน และตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษาชั้นสูง การวิจัย และการบริการทาง การแพทย์ จึงมีพันธกิจเช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ผสมกับพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านจัดการ ศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตที่เป็นผู้นำและนักวิจัยทางวิชาชีพด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการแพทย์ การสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ด้านวิจัย สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการแพทย์ การสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สามารถชี้นำและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคม ด้านการให้บริการวิชาการและ วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพที่เป็นเลิศ และเป็นธรรมแก่สังคมด้วยความเสมอภาค ไม่เหลื่อมล้ำ ด้านบริหารจัดการเพื่อให้ เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือกับทุกภาคส่วน และมีการพัฒนาต่อเนื่องยั่งยืนมุ่งสู่การเป็นสถาบันที่เป็นเลิศในระดับ สากล ด้านการสืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ศิลธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น และ ด้านการสืบสานพระปณิธาน ในการช่วยเหลือประชาชนด้วยความเพียร จิตเมตตา และไม่หวังผลกำไร โดยได้กำหนดการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ “ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จะเป็นสถาบันระดับโลกในด้านวิทยาศาสตร์ การค้นคว้าวิจัย การศึกษาและการบริการทาง สุขภาพ Chulabhorn Royal Academy will be the World Class Institution in Sciences, Research, Education and Health Care Services.”

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการที่สำคัญ ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จัดการศึกษาในหลักสูตรที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ ในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการ แต่ยังมีขาดแคลน ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มีความจำเป็น อย่างยิ่ง ต่อสังคมในปัจจุบันและอนาคต

ตารางที่ P.1 ก(1)-1 หลักสูตรและบริการ

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ	กลไกการส่งมอบ
<p>1. ด้านการจัดการศึกษา หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพิษวิทยาสิ่งแวดล้อม (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562) 2) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เคมี (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562) 3) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพประยุกต์ (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562) ระดับปริญญาโท จำนวน 3 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพิษวิทยาสิ่งแวดล้อม (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562) 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เคมี (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562) 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพประยุกต์ (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)</p>	<p>1. การสรรหานักศึกษาที่มีคุณภาพและมีศักยภาพทางด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาระดับสูงและทำการวิจัย 2. การสรรหาผู้สอนที่มีคุณวุฒิ มีประสบการณ์สูง เพื่อถ่ายทอดความรู้แก่นักศึกษา 3. การแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับสากล</p>	<p>สร้างองค์ความรู้เชิงลึก ทักษะการสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัยในศาสตร์ ผ่านการจัดการเรียนรู้เชิงวิจัย โดยใช้ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยร่วมกับสถาบันวิจัยจุฬาลงกรณ์</p>
<p>หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ระดับปริญญาโท จำนวน 2 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหภาพการแพทย์ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2561) 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์การแพทย์ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2562)</p>	<p>1. ผู้สอนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพของตนเองและในการวิจัย เพื่อสร้างนวัตกรรม สร้างความรู้ 2. เป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน และสามารถช่วยการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้รับบริการในวงกว้าง</p>	<p>มีทักษะในวิชาชีพถ่ายทอดผ่านหลักสูตรที่ออกแบบให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-Based Education) ตอบสนองความต้องการของวิชาชีพด้านสุขภาพ</p>
<p>หลักสูตรระดับปริญญาตรี ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 10 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (สถาบันสมทบคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล) 2) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2560) 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารังสีเทคนิค (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2559) 4) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ข้อมูลสุขภาพ (หลักสูตรร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2561)</p>	<p>1. ผู้สอนมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในการประกอบวิชาชีพของตน 2. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ ได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพ ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถไปประกอบวิชาชีพ/อาชีพได้ทันที</p>	<p>- จัดหลักสูตรที่มีความหลากหลาย ทั้งการสอนในชั้นเรียน ในห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และเป็นหลักสูตรที่บูรณาการการทำงาน หรือสหกิจศึกษา (Work-Integrated Learning or Cooperative Education)</p>

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ	กลไกการส่งมอบ
<p>5) หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหวและสุขภาพ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2562)</p> <p>6) หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (ต่อเนื่อง) (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2562)</p> <p>7) หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2563)</p> <p>8) หลักสูตรสัตวแพทยศาสตรบัณฑิต (โครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมหิดล)</p> <p>9) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต สำหรับผู้สำเร็จปริญญาตรีสาขาอื่น (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2564)</p> <p>10) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2565)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - สร้างผู้เรียนที่มีความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ/อาชีพในสาขานั้น ๆ - เน้นการจัดการเรียนการสอนเชิงผลลัพธ์ (Outcome-Based Education) ที่มีการบูรณาการตลอดหลักสูตร
<p>2. ด้านการวิจัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิจัยพื้นฐาน (Basic Research) - การวิจัยประยุกต์ (Applied Research / Translational research) - การวิจัยคลินิก (Clinical Research) - การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) - การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) 	<p>1. สร้างผลงานวิจัย นวัตกรรมที่เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้ได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติ</p> <p>2. สนับสนุนการพัฒนา นวัตกรรมไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาผลงานวิจัย ผลงานนวัตกรรมที่เกิดจากความรู้ ความเชี่ยวชาญขององค์กร ผ่านการศึกษา ค้นคว้าในห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย หรือในสถานการณ์จริง - ถ่ายทอดผลงานวิจัย ผลงานนวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อวงการวิชาการ วิชาชีพ ด้วยการเผยแพร่ผ่านวารสารวิชาการ เวทีการประชุมวิชาการ ระดับชาติ ระดับนานาชาติ - ผลงานวิจัย นวัตกรรมได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร และต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้
<p>3. ด้านการบริการวิชาการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรอบรมระยะสั้น - การให้บริการสุขภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีความรู้ในตนเอง (Implicit Knowledge) มีทักษะมีประสบการณ์ - ให้บริการสุขภาพตามมาตรฐานสากลด้วยหลักความเสมอภาค ไม่เหลื่อมล้ำ และยึดหลัก “สุขภาพหนึ่งเดียว” ให้บริการสุขภาพทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนผ่านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 	<p>ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ผ่านการอบรม ประชุมวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนทักษะ (Upskills/Reskills) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)</p>

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ	กลไกการส่งมอบ
	โรงพยาบาลสัตว์ ศรีสวางควัฒน และส่วนงาน ที่จัดการศึกษา	
4. ด้านการดำเนินงานบูรณาการศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย	- บุคลากรมีจิตสำนึก ถึงความสำคัญของสถาบัน หลักของชาติ วัฒนธรรม องค์การที่เน้นความเป็นไทย	มีหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ ในการสร้างจิตสำนึก จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิด การปลูกฝังศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

ตารางที่ P.1 ก(2)-1 พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> จัดการศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตที่เป็นผู้นำและนักวิจัย ทางวิชาชีพด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การแพทย์ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม วิจัย สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการแพทย์ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สามารถชี้นำและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคม ให้บริการวิชาการ และวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ และเป็นธรรมแก่สังคมด้วยความเสมอภาคและไม่เหลื่อมล้ำ บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาต่อเนื่องยั่งยืนให้เป็นสถาบันที่เป็นเลิศในระดับสากล สืบสานและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ศิลธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สืบสานพระปณิธานในการช่วยเหลือประชาชน ด้วยความเพียรและจิตเมตตา
วิสัยทัศน์	สร้างสุขภาวะที่ดีและเท่าเทียมเพื่อทุกชีวิต ด้วยวิทยาการขั้นสูง นวัตกรรมและความเป็นเลิศ Deliver Comprehensive Health & Health Equity for All through Advanced Sciences, Innovation and Excellence
ค่านิยม	<p>C Collaboration ร่วมมือช่วยเหลือกัน ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เกี่ยงงาน</p> <p>R Respect for people เคารพให้เกียรติผู้อื่น</p> <p>A Altruism เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ</p> <p>T Teamwork ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี</p> <p>E Excellence in patient and social services มุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อผู้ป่วยและการบริการสังคม</p> <p>A Achievement, agility & data driven ทำงานเน้นความสำเร็จและความคล่องตัวยืดหยุ่น โดยการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล</p> <p>M Morality, Ethics and Transparency มีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส</p>

สมรรถนะหลัก	CC1 Borderless collaboration การทำงานแบบไร้พรมแดน CC2 Result-oriented organization with high agility การมุ่งเน้นผลลัพธ์และมีความคล่องตัวสูง CC3 Continuous learning and innovation toward excellent service for all recipients การเรียนรู้และคิดค้นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศสำหรับผู้รับบริการทุกระดับทุกคน CC4 Data-driven organization for success การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่ความสำเร็จ CC5 Transparent and ethical culture in all levels วัฒนธรรมแห่งความโปร่งใสและจริยธรรมในทุกระดับ
--------------------	--

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แบ่งบุคลากรเป็น 3 สาย คือ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายวิจัย ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มสายสนับสนุนวิชาชีพ และสายสนับสนุนทั่วไป

ตารางที่ P.1 ก(3)-1 จำนวนบุคลากร

ประเภทของบุคลากร	จำนวน (คน)
1. บุคลากรสายวิชาการ 1.1 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	267
2. บุคลากรสายสนับสนุน 2.1 สายสนับสนุนวิชาชีพ 2.2 สายสนับสนุนทั่วไป	2,608
3. บุคลากรสายวิจัย	10
รวม	2,885

ตารางที่ P.1 ก(3)-2 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร จำแนกตามสังกัด 5 อันดับแรก

ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	ส่วนงาน	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์	สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	
					พยาบาล	แพทย์
1. การจัดการและบริหาร		1	1	3	1	1
2. ความมั่นคงในงาน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ		5	5			5
3. ระบบงาน		2	3	1	3	2
4. ลักษณะงาน		3	1		2	5
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน		5	4		4	
6. การเรียนรู้และพัฒนา		5		3		5
7. การได้รับการยอมรับนับถือ				2		3
8. การทำงานเป็นทีม				5		
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน		4			5	3

(4) สินทรัพย์

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีสินทรัพย์ที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดังนี้

1) สินทรัพย์หมุนเวียน ที่แสดงในงบฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564 มีจำนวน 22,744,180,075.73 บาท เพิ่มขึ้นจำนวน 7,833,993,459.77 บาท จากปี 2563 ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ที่มีสินทรัพย์หมุนเวียน จำนวน 14,910,186,615.96 บาท

2) สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน ที่แสดงในงบฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564 มีจำนวน 10,085,802,056.10 บาท เพิ่มขึ้นจำนวน 3,147,942,813.47 บาท จากปี 2563 ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ที่มีสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน จำนวน 6,937,859,242.63 บาท

3) รวมสินทรัพย์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564 มีจำนวน 32,829,982,131.83 บาท เพิ่มขึ้นจำนวน 10,981,936,273.24 บาท จากปี 2563 ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ที่มีสินทรัพย์รวมจำนวน 21,848,045,858.59 บาท

อาคารสถานที่

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีอาคารสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่

- 1) อาคารศูนย์การแพทย์มะเร็งวิทยาจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 2) อาคารศูนย์การแพทย์จุฬาลงกรณ์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 3) อาคารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
- 4) อาคารสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาลงกรณ์
- 5) โรงพยาบาลสัตว์ศรีสว่างควัฒน วิทยาเขตเจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์พนาภิรักษ์ ปากช่อง
- 6) โรงงานผลิตเภสัชภัณฑ์ในพระตำริ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

นอกจากนี้ ยังมีโครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง ได้แก่ โครงการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ขนาด 400 เตียง ส่วนขยายเพิ่มเติมการให้บริการทางการแพทย์ ระยะที่ 1 พื้นที่ 24 ไร่ (39,720 ตารางเมตร) พร้อมทั้งจอดรถใต้ดิน 2 ชั้น พื้นที่ใช้สอยรวมประมาณ 265,263 ตารางเมตร โครงการก่อสร้างศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ อยู่บนพื้นที่ 17 ไร่ มีพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร 99,429 ตารางเมตร คาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2567 และโครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์และอาคารจอดรถอัตโนมัติ บนพื้นที่ 5 ไร่ 2 งาน 28 ตารางวา คาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2566

สิ่งอำนวยความสะดวก

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยสนับสนุนพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดังนี้

- 1) ห้องสมุดราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
- 2) ห้องสมุดสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาลงกรณ์
- 3) ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) เพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจ โดยผู้บริหารใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานการศึกษา และงานบริหาร การจัดการบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการนำข้อมูลพื้นฐานจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลงานบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ดังนี้

- 1) โครงการพัฒนาระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาล Digital collection
- 2) โครงการการจัดทำรายงานทางการเงินแบบรวมและแยกส่วนงานในระบบ Enterprise Resource Planning (ERP)

- 3) โครงการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีด้วย BI (Business Intelligence)
- 4) โครงการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 5) โครงการระบบสารสนเทศนักศึกษา (Student Information System : SIS)
- 6) ระบบจัดการ SAP Dashboard and BI
- 7) ระบบจัดเก็บข้อมูลเครือข่าย (Network Storage)
- 8) ระบบฐานข้อมูล Hospital Information System (R and D Data Science and Big Data)

นอกจากนี้ ยังมีโครงการต่าง ๆ อยู่ภายใต้แผนการดำเนินงาน ดังนี้

1) แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานการบริหารงานการศึกษา งานบริการทางการแพทย์ และงานวิจัย มีเป้าประสงค์เพื่อสร้างระบบโครงสร้างที่ครอบคลุม มีความมั่นคงปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล

2) แผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลของทุกส่วนงาน ได้แก่ ฐานข้อมูลงานบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ฐานข้อมูลระบบบริหารจัดการบุคลากร ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา ฐานข้อมูลเพื่อระบบงานบริหารการศึกษา ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารทางการแพทย์ และฐานข้อมูลเพื่องานวิจัย โดยออกแบบให้ทั้งหมดมีความเชื่อมโยง ครอบคลุม และมีโครงสร้างข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน มีเอกสารกำกับ สามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) แผนพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ของทุกส่วนงาน ได้แก่ ระบบงานบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริหารจัดการงานการศึกษา ระบบบริหารจัดการ การให้บริการทางการแพทย์ และระบบบริหารจัดการงานวิจัย เพื่อให้การใช้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละส่วนงาน

(5) กฎระเบียบ ข้อบังคับ

ตารางที่ P.1 ก(5)-1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากล (บางส่วน)
ด้านการบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - กฎกระทรวงและประกาศของ สป.อว. - พ.ร.บ.มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 - ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564 - คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)
ด้านการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2-6) พ.ศ. 2559 - พ.ร.บ.การอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 - กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualification Framework: TQF) - ประกาศก.ศ.ศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 - ประกาศก.ศ.ศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 - ประกาศก.ศ.ศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 - ข้อบังคับ/ ประกาศ/ ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา - กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การวิชาชีพ: สภากาชาดไทย แพทย์สภา สัตวแพทย์สภา สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ฯลฯ
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.สภาวิจัยแห่งชาติ พ.ศ. 2502 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2507 - พ.ร.บ.การส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 - พ.ร.บ.สัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 - จรรยาบรรณวิชาชีพวิจัยและแนวทางปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ พ.ศ. 2554

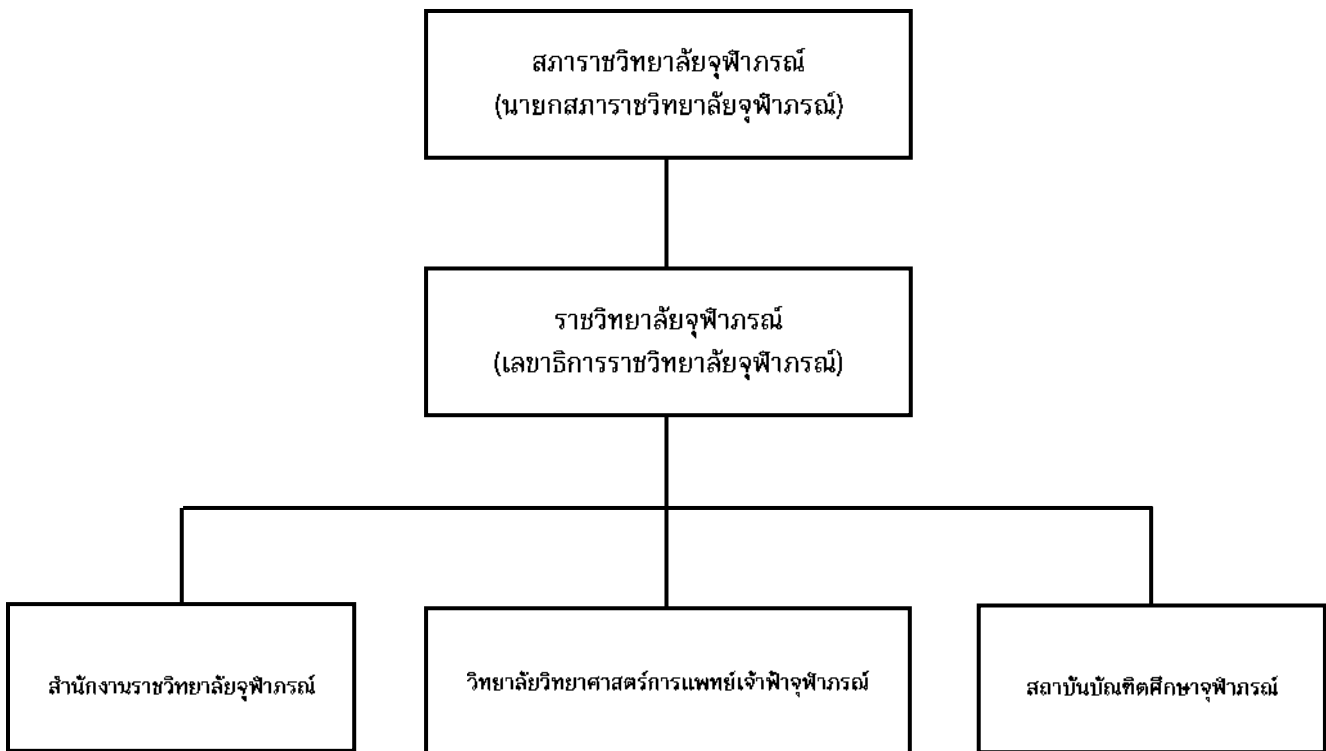
ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากล (บางส่วน)
	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (Standard of Research Ethics Committee: SREC) - ประกาศสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานคณะกรรมการกำกับดูแลการเลี้ยงและใช้สัตว์ของสถาบัน (มคกส.) พ.ศ. 2555 - ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรมของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2562 - ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง จรรยาบรรณนักวิจัย - ระเบียบ/ ข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมการวิจัยในคน/ สัตว์ จริยธรรมการวิจัย - ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การบริหารเงินอุดหนุนโครงการวิจัย เชิงทดลองทางคลินิกจากแหล่งทุนภายนอก วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2562
ด้านการบริการสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 - พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 - พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 - พ.ร.บ.ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 - พ.ร.บ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2558 - พ.ร.บ.วิชาชีพการสัตวแพทย์ พ.ศ. 2545 - พ.ร.บ.สถานพยาบาลสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 - มาตรฐานสถานพยาบาลสัตว์ Thailand Animal Hospital Standards and Accreditation
ด้านการเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561 - ระเบียบกระทรวงการคลัง/ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของสำนักงานค.ก.ข้าราชการพลเรือน (ก.พ) ค.ก.ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) และสำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวงการคลัง - ระเบียบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) - ระเบียบ/ ข้อบังคับ/ ประกาศด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณของกระทรวงการคลัง - ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2562 - ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2560 - ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การจัดทำงบประมาณเงินรายได้ของราชวิทยาลัย พ.ศ. 2560 - ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การบริหารการเงิน การพัสดุ และทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559
ด้านการเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การบริหารการเงินและทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2565

บ. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

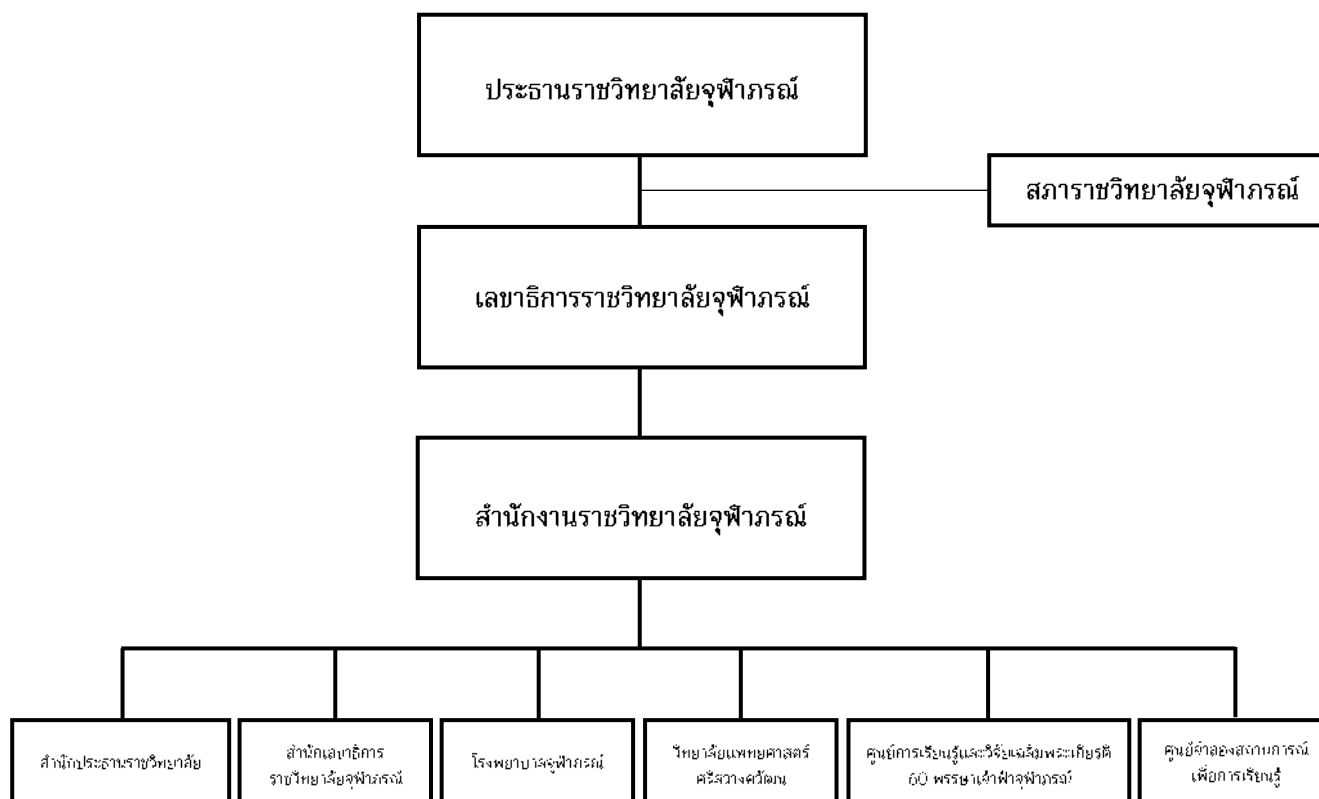
(1) โครงสร้างองค์กร

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์เป็นผู้บริหารสูงสุด โดยมีสภाराชวิทยาลัยจุฬารักษ์เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของราชวิทยาลัย ตามที่ ระบุในมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยสภाराชวิทยาลัยจุฬารักษ์ แต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน 13 ชุด เพื่อทำหน้าที่ประสานภารกิจของสภाराชวิทยาลัยจุฬารักษ์กับราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน คณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมและส่งเสริมธรรมาภิบาล คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ คณะกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์ คณะกรรมการนโยบายการวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ คณะกรรมการกลั่นกรองการร่างกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ คณะกรรมการกลั่นกรองการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการการเงินและการจัดการทรัพย์สิน คณะกรรมการนโยบายบุคลากร คณะกรรมการผลิต การพัฒนาการเรียนรู้และการให้บริการ และ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและการใช้พื้นที่ โดยแบ่งโครงสร้างตามที่ระบุในพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ฯ ประกอบด้วย 3 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์ และสถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารักษ์ ภายใต้สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้มีการกำหนดหน่วยงานภารกิจเฉพาะดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นการเฉพาะ อยู่ในการกำกับดูแลของเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ภาพที่ P.1 ข(1)-1 โครงสร้างราชวิทยาลัยจุฬารักษ์



ภาพที่ P.1 ข(1)-2 โครงสร้างหน่วยงานภารกิจเฉพาะ ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์



(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ P.1 ข(2)-1 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ

ผู้เรียน/ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
ด้านการจัดการศึกษา		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน - สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด - มีงานรองรับ/การได้งานทำ - หลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร การเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - มีทุนสนับสนุนการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดในแผนการเรียนของหลักสูตร มากกว่า 90% มากกว่า 90% 100% มีการประเมินผลการสอนทุกรายวิชา 100%
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา - มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ครอบคลุมทั้งด้านวิชาการ การทำวิทยานิพนธ์ และอื่น ๆ - สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด - ผลงานวิทยานิพนธ์ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ตามเกณฑ์ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ทุกหลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา 100% มีห้องปฏิบัติการเป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง มากกว่า 80% 100%

ผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม		
ผู้ให้ทุนวิจัย//ผู้ใช้งานวิจัย/ หน่วยงานร่วมลงทุนวิจัย	- ผลงานวิจัยตีพิมพ์ในแหล่งตีพิมพ์ที่เป็นที่ยอมรับทั้งระดับชาติและนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล/ลิตีร์เบต/อนูลิตีร์เบต	มีผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ ผลงานวิจัย ร้อยละ 100
	- การร่วมลงทุนสร้างผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์/ การต่อยอดผลงานวิจัย เป็นผลิตภัณฑ์ในเชิงพาณิชย์/ การผันตัวเองเป็นผู้ประกอบการ	อย่างน้อย 2 โครงการ
	- เข้าถึงข้อมูลด้านวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย ได้รวดเร็วและข้อมูลถูกต้อง	มีระบบสารสนเทศการวิจัย
ด้านการบริการวิชาการ		
ผู้รับบริการวิชาการ	- หลักสูตรสามารถพัฒนาทักษะตรงตามความต้องการ ของผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน	มีการสะสมหน่วยกิตของหลักสูตร ในธนาคารหน่วยกิต ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
	- มีบริการและผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำปรึกษาตาม ความต้องการ	มีการกำหนดมาตรฐานหลักสูตร ระยะสั้น ผ่านการอนุมัติของสภา ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ผู้รับบริการของโรงพยาบาล	- การรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากลด้วยเครื่องมือ ที่ทันสมัย	มีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตามมาตรฐานสากล
	- ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ	ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจ
ผู้รับบริการ	- ส่วนจัดแสดงที่สะอาด สวยงาม ทันสมัย	
	- ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง
ศิษย์เก่า	- ชื่อเสียงของคณะและราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	มีการริเริ่มจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า
	- เครือข่ายการทำงานที่หลากหลาย	มีข้อมูลการทำงานของศิษย์เก่า
ผู้ปกครอง	- หลักสูตรที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	ร้อยละ 100
	- นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 80
	- ทุนช่วยเหลือการศึกษา	ร้อยละ 100
ผู้ใช้บัณฑิต	- การเข้าถึงผู้สำเร็จการศึกษาที่มีศักยภาพและ สมรรถนะตรงตามความต้องการ	มีโรงพยาบาลเครือข่ายหรือ หน่วยงานที่รองรับบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษา
บุคลากรนักวิจัย/นักวิจัยร่วม/ หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน/ กระทรวง อว./Program Management Unit (PMU)	- การเข้าถึงข้อมูลด้านวิจัยและนวัตกรรม	การเข้าถึงฐานข้อมูลสำเร็จรูปของ ห้องสมุด
	- ระบบการขอรับพิจารณาจริยธรรมวิจัยที่รวดเร็วและ ได้มาตรฐาน	มีกรรมการจริยธรรมพิจารณา อนุมัติ
	- ห้องปฏิบัติการมาตรฐานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์/ ทดสอบที่รวดเร็วและมีมาตรฐานรองรับ	การวิจัย มีใบรับรองมาตรฐาน ห้องปฏิบัติการ
	- งบประมาณวิจัยที่พอเพียงและต่อเนื่อง	มีการสนับสนุนทุนทั้งจากภายนอก และภายใน
	- การขอกำหนดตำแหน่งวิชาการ รางวัล และชื่อเสียง ด้านวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ	มีผู้ได้รับการกำหนดตำแหน่ง วิชาการอย่างต่อเนื่อง

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตารางที่ P.1 ข(3)-1 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ	บทบาทที่สำคัญ	กลไกในการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
โรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ส่งมอบผู้เข้าศึกษาที่มีคุณสมบัติเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด	บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ประชาสัมพันธ์ ประชุมและสื่อสารรายละเอียดการรับเข้า	ผู้เข้าศึกษาที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
ผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียน หรือครุภัณฑ์การศึกษา	ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียน หรือครุภัณฑ์การศึกษา	ประกาศ แจ้งด้วยเอกสาร และประชุมข้อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ เฉพาะใน TOR	การส่งมอบตรงเวลาของมีคุณภาพดี ได้มาตรฐานบริการหลังการขายที่ดี
ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น พนักงานรักษาความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้จัดการสัมมนา	ดูแลความปลอดภัย และสุขอนามัยของผู้เรียน และบุคลากร ในระหว่างการเรียน และการเข้าร่วมกิจกรรม	สัญญาจ้าง และข้อตกลง	การบริการเป็นไปตามข้อตกลง/เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความสะอาด และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
บริษัทผลิตอุปกรณ์และเครื่องมือ ให้บริการ และสร้างสิ่งปลูกสร้าง	ส่งมอบอุปกรณ์และเครื่องมือ การบริการ และสิ่งปลูกสร้างที่มีคุณภาพดีและได้มาตรฐาน	ข้อกำหนดรายละเอียด TOR	การส่งมอบตรงเวลาของมีคุณภาพดี ได้มาตรฐานบริการหลังการขายที่ดี
หน่วยงานรับรองมาตรฐาน	เข้าตรวจและรับรองมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและการบริการ	วิธีดำเนินการมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOP)	เกณฑ์มาตรฐานการวิจัยระดับสากลและติดตามอย่างต่อเนื่อง
คู่ความร่วมมือ (ทางการ)	บทบาทที่สำคัญ	กลไกในการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
สถานประกอบการ/สถานฝึกงาน	ฝึกประสบการณ์จริงและทักษะให้กับนักศึกษา	การนิเทศฝึกงาน/ตรวจเยี่ยม/ประชุม/รายงาน	คุณสมบัติของสถานประกอบการ/การดูแลมอบหมายและสอนงานนักศึกษา
ระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอกเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA)	สร้างกลไกการประกันคุณภาพ และมาตรฐานอุดมศึกษา ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	ประชุม สัมมนา การขอการรับรองหลักสูตร	การดำเนินการด้านหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์
มหาวิทยาลัย/สถาบัน/ภาครัฐ/เอกชน/อุตสาหกรรมภายในและต่างประเทศที่มีบันทึกข้อตกลง	ความร่วมมือด้านวิชาการ หลักสูตรร่วม นักศึกษาแลกเปลี่ยน/ ทำงานวิจัยร่วม/ สนับสนุนทุนวิจัย/การใช้ประโยชน์ผลงานวิจัย	ประชุม สัมมนา การประชุมทางวิชาการ โครงการวิจัย บันทึกข้อตกลง	ขอบเขตความร่วมมือ และเป้าหมายที่ชัดเจน/ผลการดำเนินการภายใต้ความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยอื่น/สถาบันการศึกษา/วิจัย อื่น ๆ	ความช่วยเหลือ การสนับสนุน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การติดต่อระหว่างบุคคล/ ส่วนงาน การประชุม สัมมนา ดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้	ผลลัพธ์จากความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่สำคัญ	กลไกในการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	- การรับนักศึกษาฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ - การร่วมวิจัย และบริการ วิชาการ	ความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานในรูปแบบต่าง ๆ	โอกาสในการได้ผู้สมัครงานที่ ตรงความต้องการและสิทธิ ประโยชน์จากโครงการ ส่งเสริมของภาครัฐ

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เน้นจัดการศึกษาด้านวิชาการชั้นสูง และวิชาชีพที่ขาดแคลนเป็นหลัก โดยจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 6 หลักสูตร วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 หลักสูตร และระดับปริญญาตรี ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ขาดแคลน จำนวน 8 หลักสูตร โดยกำหนดตำแหน่งในการแข่งขันด้านผลลัพธ์ของการผลิตบัณฑิต ทั้งการเผยแพร่ผลงานวิชาการในระดับชาติ ระดับนานาชาติ ร้อยละของการได้งานทำของบัณฑิต ตลอดจน ร้อยละของผลสำเร็จในการทดสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียน และใบอนุญาตเป็นใบประกอบวิชาชีพในสาขานั้น ๆ ด้วย ซึ่งสามารถเทียบเคียงผลสัมฤทธิ์การจัดการศึกษา โดยเปรียบเทียบกับจำนวนบัณฑิตที่ได้รับใบประกอบวิชาชีพ (สอบผ่าน) จากสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจกระทบต่อการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ แผนงาน พลิกโฉม มหาวิทยาลัย (Reinventing University) ซึ่งจะต้องมีการกำหนดปัจจัยในการขับเคลื่อนให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา และแผนงานยุทธศาสตร์ให้ตรงตามผลลัพธ์ของการคาดหวัง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดหลักสูตรในส่วนงานที่จัดการศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ภาวะการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย (Disruption) มีผลต่อพฤติกรรมของผู้เรียน มีพัฒนาการใหม่ ๆ เกิดขึ้น การจัดการศึกษา จึงต้องมีการปรับตัว ให้ตอบสนองต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การสร้างกำลังคนที่ต้องมีทักษะที่สูงขึ้น ตามเป้าหมายของสังคม ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์คำนึงถึงรูปแบบการจัดการศึกษาที่ต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยการจัดหลักสูตรระยะสั้นที่มีการ Upskills/Reskills และจัดเก็บในระบบธนาคารหน่วยกิต (Credit Bank System) ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่มีความต้องการ ความคาดหวังที่หลากหลาย สามารถต่อยอดการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิในระดับปริญญาที่สูงขึ้นได้

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เนื่องจากราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นสถาบันการศึกษา ซึ่งเปิดดำเนินการจัดการศึกษาในปีแรก คือ ปีการศึกษา 2560 จึงพิจารณาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในลักษณะของการเผยแพร่ผลงานวิชาการ ระดับชาติ/นานาชาติ การได้รับการอ้างอิง ร้อยละผลสำเร็จของการรับรองของหลักสูตร ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่สอบผ่านเพื่อขอใบรับรองในการประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ P.2 ข-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
การศึกษา	SC1: การปรับเปลี่ยนนโยบายของกระทรวง อว. ส่งผลสู่การยกระดับในมาตรฐานการศึกษาและมุ่งเน้นสมรรถนะในบริบทปัจจุบันมากขึ้น SC2: พฤติกรรมของผู้เรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงต้องการหลักสูตรเชิงบูรณาการ SC3: ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้เกิดการมุ่งเน้นพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการมากขึ้น เกิดความต้องการทักษะใหม่ (Up-skills, Re-skills)	SA1: มีหลักสูตรที่ทันสมัย มีความเป็นปัจจุบัน SA2: มีเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ SA3: มีระบบธนาคารหน่วยกิตและระเบียบข้อบังคับที่สนับสนุนการจัดการศึกษาต่อยอด
การวิจัย	SC4: การสร้างงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและช่วยในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ	SA4: มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำวิจัยและมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและปฏิบัติการ
การบริการสุขภาพ	SC5: การมุ่งเน้นที่การสร้างเสริมสุขภาพหนึ่งเดียว	SA5: บุคลากรมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
การปฏิบัติการ	SC6: การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจัดการด้านการศึกษาและการติดตามผลการดำเนินการ	SA6: มีนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอ
บุคลากร	SC7: การจัดระบบบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	SA7: มีนโยบายและการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอในการจัดสรรทุนการศึกษา

SC : Strategic Challenge

SA : Strategic Advantage

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ โดยคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ และมีคณะกรรมการในแต่ละยุทธศาสตร์ติดตามผลการดำเนินงาน ยึดโยงกับสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยการเสนอผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์ เสนอคณะกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์ ซึ่งแต่งตั้งโดยสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และประธานคณะกรรมการฯ เป็นกรรมการสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยมีการปรับและขยับรอบแผน (Rolling Plan) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และตัวชี้วัดที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว

มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ฯ ตัวชี้วัด ถึงระดับหน่วยงานและรายบุคคล มีการจัดการทำข้อตกลงรายบุคคล (Individual Performance Agreement)

มีการดำเนินการประกันคุณภาพในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับสถาบัน ระดับส่วนงาน ระดับคณะ และระดับหลักสูตร โดยมีแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอของคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกตามบัญชีรายชื่อของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และใช้หลักการ Plan/Do/Check/Act ในกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีมีการดำเนินการในส่วนของการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทุกระดับ ผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ที่แต่งตั้งโดยสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยมีประธานคณะกรรมการฯ เป็นกรรมการสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ด้วย

หมวด 1

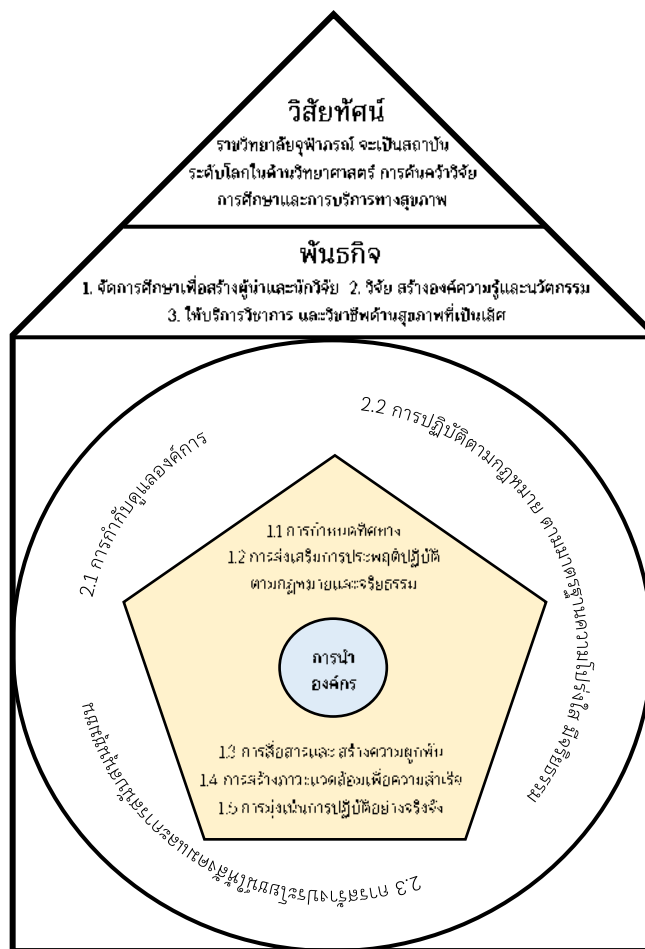
การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้ช่วยเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และหัวหน้าส่วนงาน มีการนำและกำกับดูแลราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผ่านระบบการนำและกำกับดูแลราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตามภาพที่ 1.1 ก(1)-1 โดยเริ่มจากขั้นตอนที่ (1) การกำหนดทิศทาง โดยผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564 ผ่านการประชุมร่วมกันในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้บริหารทุกภาคส่วน และผู้ปฏิบัติงานในระดับบังคับบัญชา โดยมีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ความคาดหวังของสังคม การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการศึกษา มีความยึดโยงกับปณิธานและทิศทางที่จะมุ่งสู่นาคต นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนการปฏิบัติตามแผนฯ ในทุกปีงบประมาณ ให้สอดคล้องกับบริบทและสภาวะการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ด้วยการนำปรัชญา “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต (Be Excellent for Lives)” และวิสัยทัศน์ “ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จะเป็นสถาบันระดับโลกในด้านวิทยาศาสตร์ การค้นคว้าวิจัย การศึกษาและการบริการทางสุขภาพ” ให้มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560 -2579 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -2564)



ภาพที่ 1.1 ก(1)-1 ระบบการนำและกำกับดูแล (Leadership and Governance System: LGS)

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2564 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ยังได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2570) ระยะเวลา 6 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 - 2570 แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 -2570 แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “สร้างสุขภาวะดีและเท่าเทียมเพื่อทุกชีวิตด้วยวิทยาการขั้นสูง นวัตกรรมและความเป็นเลิศ Deliver Comprehensive Health & Health Equity for All through Advanced Sciences, Innovation and Excellence”

สำหรับค่านิยมองค์กร คือ CRA team ประกอบด้วย C = Collaboration ร่วมมือช่วยเหลือกัน ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เกี่ยงงาน ; R = Respect for people เคารพให้เกียรติผู้อื่น ; A = Altruism เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ; T = Teamwork ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ; E = Excellence in patient and social services มุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อผู้ป่วยและการบริการสังคม ; A = Achievement, agility & data driven ทำงานเน้นความสำเร็จและความคล่องตัวยืดหยุ่น โดยการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ; M = Morality, Ethics and Transparency มีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ซึ่งผู้นำมีแนวทางการปฏิบัติตามที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่น ตามค่านิยมองค์กร ตามตารางที่ 1.1 ก(1)-1

การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผ่านทางระบบการนำองค์กร และช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.1 ข-1 โดยช่องทางหลักในการสื่อสาร คือ การสื่อสารโดยตรงจากผู้นำระดับสูงในที่ประชุมต่าง ๆ ขององค์กร การเผยแพร่ในเว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน สื่อวิดีโอทัศน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ รายงานผลการดำเนินการประจำปี คู่มือนักศึกษา ทั้งนี้ ผู้นำระดับสูงได้มีการประเมินความรับรู้ค่านิยมของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงอีกด้วย

ตารางที่ 1.1 ก(1)-1 แนวทางการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่สะท้อนความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร

ค่านิยม	การปฏิบัติตนของผู้นำ
C : Collaboration (ร่วมมือช่วยเหลือกัน ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เกี่ยงงาน)	การบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนและมีการประชุมสม่ำเสมอ
R : Respect for people (เคารพให้เกียรติผู้อื่น)	การให้เกียรติ และเน้นความเสมอภาค เคารพในสิทธิของบุคคล
A : Altruism (เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ)	การยึดประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา หรือผู้ป่วย เป็นศูนย์กลางการให้บริการ
T : Teamwork (ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี)	สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดการทำงานเป็นทีม สนองพระปณิธานด้วยความมุ่งมั่น
E : Excellence in patient and social services (มุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อผู้ป่วยและการบริการสังคม)	เปิดบริการทางการแพทย์ 7 วันทำการ เน้นการให้บริการที่เท่าเทียม เพื่อความเป็นเลิศ
A : Achievement, agility & data driven (ทำงานเน้นความสำเร็จและความคล่องตัวยืดหยุ่น โดยการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล)	ติดตามความก้าวหน้าของงาน ผ่านระบบสารสนเทศ และจัดให้มีการรายงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ทุกวัน เพื่อปรับปรุงแก้ไข
M : Morality, Ethics and Transparency (มีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส)	จัดให้มีพิธีทางศาสนาในทุกโอกาสของวันสำคัญของชาติ ศาสนา ประกาศเจตนารมณ์ คุณธรรม ความโปร่งใส และงดรับของขวัญ

อนึ่ง ในช่วงเวลาของสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้นำระดับสูงมีการประชุมหารือเพื่อหาแนวทางที่จะมีส่วนช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการริเริ่มจัดหาวัคซีนตัวเลือก เพื่อช่วยประเทศในภาวะวิกฤตและประชาชนผู้ด้อยโอกาส จนมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ มีการส่งมอบความร่วมมือให้กับองค์กร นิตบุคคลทั่วประเทศให้ตระหนักถึง

การมีส่วนร่วมเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสทางสังคม ให้ได้เข้าถึงการป้องกันภาวะการติดเชื้อมาจากโควิด-19 ตลอดจนการริเริ่มโครงการจิตอาสา ในรูปแบบต่าง ๆ ในทุกระดับ ทั้งบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม โดยการแสดงเป็นแบบอย่าง อาทิ (1) การออกกระเบียบหรือประกาศ ที่มีคณะกรรมการกลั่นกรองด้านกฎหมายของสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ก่อนเสนอสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เพื่อพิจารณา (2) การทำประชาพิจารณ์ ในกลุ่มประชาคมที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนการนำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาใช้ปฏิบัติ (3) การแจ้งเวียนกฎหมาย หรือ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ไปส่วนงาน หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ e-Saraban เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางให้ได้ดำเนินการ ให้สอดคล้อง และมีการติดตามผลผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ด้วย (4) การปฏิบัติตนตามประกาศรารชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง กรอบแนวทางการจัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรรารชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ข้อบังคับรารชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564 (5) การประกาศเจตนารมณ์ “คุณธรรมและความโปร่งใส รารชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์” (6) การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม ตามค่านิยม และการกำหนดอัตลักษณ์เชิงคุณธรรมหลัก 3 ด้าน คือ **ความมีวินัย ความรับผิดชอบ และความสามัคคี** นอกจากนี้ ยังได้สร้างสภาวะแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรมด้วย ตามตารางที่ 1.1 ก(2)-1

ตารางที่ 1.1 ก(2)-1 การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

การสร้างสภาวะแวดล้อม	เป้าหมาย
1. กำหนดนโยบายการเข้าร่วมโครงการองค์กรคุณธรรม และให้ทุกหน่วยงาน กำหนดกิจกรรมที่จะเข้าร่วม	ให้บุคลากรยึดมั่นในค่านิยมหลัก
2. การกำหนดแนวทาง กลไกในการออกประกาศและคำสั่ง ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ	ผู้บริหารและบุคลากรไม่ละเมิดกฎหมาย/จริยธรรม
3. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของนักศึกษา	ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมปลูกฝังจรรยาบรรณในการจัดปฐมนิเทศบุคลากรใหม่	เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับรู้และปฏิบัติให้สอดคล้องกับปณิธาน วิสัยทัศน์ ค่านิยม
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมและจิตสาธารณะ	ให้บุคลากรมีโอกาสได้ปฏิบัติตามประเพณีศาสนา หรือกิจกรรมจิตอาสาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดี
6. จัดรางวัลบุคลากรตัวอย่างที่มุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ครองตนอย่างคุณธรรม มีจริยธรรม	เพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นตัวอย่างให้กับบุคลากรอื่น ๆ
7. เปิดช่องทางร้องเรียนการทุจริต ภายในองค์กร	เพื่อเป็นช่องทางในการรับเบาะแส และมีการดำเนินการก่อนที่จะเกิดความเสียหายหรือความเสียหายขยายผล

ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูง มีการสื่อสารที่กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา และสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักศึกษา คู่ความร่วมมือ แหล่งทุนวิจัยที่สำคัญ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเน้นการสื่อสารสองทางอย่างมีจุดมุ่งหมาย ตามตารางที่ 1.1 ข-1 เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากร นักศึกษา คู่ความร่วมมือ มีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินงาน นอกจากนี้ ในการพบปะกับบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำระดับสูงจะเน้นย้ำเรื่องค่านิยม โดยเฉพาะเรื่อง การทุ่มเท ความเสียสละ และการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วย/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไปในชุมชนต่าง ๆ พร้อมมอบนโยบายให้บุคลากรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งผู้นำระดับสูงทำตัวเป็นแบบอย่างด้วยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

ตารางที่ 1.1 ข-1 การสื่อสารของผู้นำระดับสูง

วิธีการสื่อสารและสร้าง ความสัมพันธ์ของผู้นำระดับสูง	จุดประสงค์การสื่อสาร								กลุ่มเป้าหมาย						ความถี่
	วิสัยทัศน์ คำเชิญ	นโยบาย / แผนการดำเนินงาน	การตัดสินใจเรื่องสำคัญ	การติดตามความก้าวหน้า	รายงานผลการดำเนินงาน	รับฟังปัญหา/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	ให้ข้อมูล/การพัฒนาด้านต่าง ๆ	สร้างความผูกพัน	บุคลากรระดับบริหาร	บุคลากรระดับปฏิบัติการ/ทั่วไป	นักศึกษา	ผู้ความร่วมมือ	แหล่งทุนวิจัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ	
1. การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						ทุกเดือน
2. ผู้บริหารระดับสูงพบบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					3 ครั้ง/ปี
3. การประชุมสัมมนาต่าง ๆ	✓							✓	✓						4-6 ครั้ง/ปี
4. การประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่	✓						✓	✓			✓				ปีละครั้ง
5. เลขานุการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พบนักศึกษา	✓		✓				✓	✓			✓				≥2 ครั้ง/ปี
6. Intranet/จดหมายข่าว /Microsoft teams	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓				ต่อเนื่อง
7. Internet/Website/ Facebook/Youtube	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ต่อเนื่อง
8. E-mail	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ต่อเนื่อง
9. e-Saraban	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓						ต่อเนื่อง
10. บันทึกลง /ประกาศต่าง ๆ	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	ต่อเนื่อง
11. การประชุมกับคู่ความร่วมมือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓				1-4 ครั้ง/ปี
12. ประชุมกับแหล่งทุนวิจัย/ เครือข่าย				✓	✓	✓		✓				✓			3 ครั้ง/ปี
13. ประชุมกับตัวแทน /หน่วยงาน ในชุมชน	✓	✓		✓	✓	✓		✓						✓	1-2 ครั้ง/ปี

ค. พันธกิจ และผลการดำเนินการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูง มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ประสบความสำเร็จ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ตามขั้นตอน 1.4 ของภาพที่ 1.1 ก(1)-1 เพื่อนำองค์กรสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนด โดยมีแผนยุทธศาสตร์เป็นแนวทางและกลไกการขับเคลื่อนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์สู่เป้าหมาย ทั้งนี้ ผู้นำระดับสูงได้ประยุกต์ใช้วิธีการตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จ (Objective Key Results : OKRs) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างเน้นรูปธรรม สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนปรับกลไกการบริหารจัดการภายในทุกด้านให้มีความสอดคล้องกับการขับเคลื่อนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้มีความคล่องตัว มีความพร้อมที่จะรับมือกับความเสี่ยงด้วยการประเมินผลอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2564 เป็นช่วงเวลาที่มิมีวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่ต้องให้บริการสุขภาพ แก้ไขปัญหาวิกฤตต่าง ๆ ของสังคม/ชุมชน ตามพระปณิธานขององค์ประธานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ การบริหารจัดการโดยใช้ OKRs จึงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากบนความไม่แน่นอน (Agile) และต้องเน้นที่ผลของความสำเร็จในแต่ละช่วงเวลาเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังมีการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ผู้บริหารในระดับรองลงไป เพื่อร่วมกันทำงานเป็นทีม ผ่านระบบการสื่อสารในการประชุมที่สม่ำเสมอ และการสื่อสารโดยใช้สื่อสมัยใหม่ เช่น Line Workplace Microsoft teams เพื่อให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่นำไปสู่การปรับตัว ความสำเร็จในภารกิจต่าง ๆ และยังมีวางแผนการสืบทอด

ตำแหน่ง โดยการแต่งตั้งพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่เพื่อเรียนรู้ระบบต่าง ๆ พร้อมกับการเพิ่มพูนความรู้จากการเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร ทั้งระยะสั้นและระยะยาวอีกด้วย

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้นำระดับสูง มุ่งเน้นความสำเร็จของการทำงาน จึงมีการมอบและถ่ายโอน อำนาจให้ผู้บริหารระดับรองลงมาสามารถดำเนินการ กำกับดูแลหน่วยงานในความรับผิดชอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน วัดผลเพื่อการพัฒนา และดำเนินการอย่างโปร่งใส ทั้งนี้ มีการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กำหนดผู้รับผิดชอบที่เป็นผู้บริหาร ซึ่งมีประสบการณ์สูง และติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานในทุกด้าน โดยผ่าน Dashboard ที่นำเสนอความคืบหน้าในการดำเนินงานในการประชุมผู้บริหาร ด้วยการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง ถ่ายทอดสู่บุคคล โดยจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้บุคลากรทุกคนทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (Individual Performance Agreement : IPA) ที่เชื่อมโยงกับค่านิยมขององค์กรด้วย นอกจากนี้ยังมีการวัดผลการปฏิบัติงานในระบบที่ผ่านระบบการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐานสอดคล้องกับพันธกิจแต่ละด้าน เช่น ระบบการประกันคุณภาพภายใน อาทิ TQA AUN-QA EdPEX WFME รวมทั้งระบบการประกันคุณภาพของโรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระยะเวลารอบ 12 เดือน โดยใช้หลัก PDCA เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนการปรับยักรอบแผนกลยุทธ์การดำเนินการของรอบระยะเวลา 1 ปี (Rolling Plan) ด้วย

ผู้นำระดับสูง มุ่งปฏิบัติอย่างจริงจังในการสร้างคุณค่า ความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม นิตินิตบุคคลอื่น ๆ เมื่อมีภาวะวิกฤตด้านสุขภาพเกิดขึ้นในวงกว้าง โดยริเริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลดีต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน จนเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคลในฐานะผู้นำระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่มีต่อสังคม โดยคำนึงถึงการดูแล สุขภาพอย่างเป็นองค์รวม ปราศจากความเหลื่อมล้ำ และเป็นไปอย่างเสมอภาคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ประชาชนผู้ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการสุขภาพทุกกลุ่มอายุ กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่าง ๆ โดยปราศจากการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา นอกจากนี้ ยังให้การดูแลบุคลากร ครอบคลุม ด้วยการสนับสนุนให้สามารถก้าวข้ามปัญหาต่าง ๆ ในทุกด้านของภาวะวิกฤตได้

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีอำนาจหน้าที่ควบคุม ดูแลกิจการทั่วไปของราชวิทยาลัย ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ฯ การกำกับดูแล นอกจากจะผ่านกลไกการประชุมสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในทุกเดือนแล้ว ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประสานภารกิจสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่แต่งตั้งตามพระราชบัญญัติ/ข้อบังคับ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 1.2 ก(1)-1 คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการกำกับดูแลด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ กลั่นกรอง และนำเสนอผลการพิจารณาต่อสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้ทรงคุณวุฒิที่หลากหลาย ทำให้เกิดความมั่นใจในการกำกับดูแลองค์กร ทั้งในด้านการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงานด้วยการตรวจสอบภายในและภายนอกที่มีความเป็นอิสระ ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาลที่มีการวางแผนและเข้าร่วมการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ด้านการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร ด้านการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่ผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย ด้านบุคลากร ซึ่งกำกับนโยบายการบริหารบุคคล การสรรหา สิทธิประโยชน์ และความเป็นธรรมต่าง ๆ ด้วย

ตารางที่ 1.2 ก(1)-1 คณะกรรมการและการดำเนินการกำกับดูแลราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

คณะกรรมการ	องค์ประกอบ กก.				อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ (สังเขป)	การกำกับดูแล *						
	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก/กรรมการสภาพ	เลขานุการ/รองเลขานุการ	ผู้บริหาร	ระดับบังคับบัญชา/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7
สภา ราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์	✓	✓	✓	✓	ควบคุมดูแลกิจการทั่วไป กำหนดทิศทาง เป้าหมาย นโยบาย และอนุมัติแผนพัฒนาฯ ออกข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศ อนุมัติเรื่องจัดส่วนงาน อนุมัติเรื่องหลักสูตรและปริญญา แต่งตั้ง/ถอดถอนตำแหน่งทางวิชาการ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเลขานุการ และหัวหน้าส่วนงาน อนุมัติ/ออกข้อบังคับเกี่ยวกับการเงิน/รายได้/งบประมาณ/การบริหารงานบุคคล กำหนดนโยบายและวิธีการจัดหารายได้ แหล่งทุนและทรัพยากรอื่น ฯลฯ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา												
(1) คณะกรรมการ ตรวจสอบและ ติดตามผล	✓	-	-	-	จัดทำกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผล สอบทานประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ ควบคุมภายใน กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่ดี รวมถึงระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านการทุจริต และระบบการรับแจ้งเบาะแส สอบทานการรายงานการเงินอย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ กำกับตรวจตรากระบวนการในการกำกับดูแล ให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ กำกับดูแล ระบบงานตรวจสอบภายใน ให้มีความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม และปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบ รวมทั้งมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้ความเห็นชอบกฎบัตรการตรวจสอบภายใน พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือมีโอกาสเกิดการทุจริต ให้ข้อเสนอแนะร่วมกับเลขานุการ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่ง และประเมินผลงานของหัวหน้าสำนักงานตรวจสอบภายในต่อสภา ประชุมปรึกษาหารือกับผู้สอบบัญชี รายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผลต่อสภา ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ รายงานในรายงานประจำปี ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประเมินผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคของสำนักงานตรวจสอบภายใน เสนอแนะแนวทางการพัฒนา	✓	-	✓	✓	✓	✓	-

คณะกรรมการ	องค์ประกอบ กก.				อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ (สังเขป)	การกำกับดูแล *								
	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก/กรรมการสภาฯ	เลขานุการ/รองเลขานุการ	ผู้บริหาร	ระดับบังคับบัญชา/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7		
					ระบบการตรวจสอบภายใน มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล การขอเอกสารหลักฐาน การเชิญผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มาให้ถ้อยคำในเรื่องที่เกี่ยวข้อง									
(2) คณะกรรมการ มาตรฐานทาง จริยธรรมและ ส่งเสริม ธรรมาภิบาลฯ	✓	✓	✓	-	ส่งเสริมและให้คำแนะนำการบังคับใช้ข้อบังคับฯ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564 เสนอแนะ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้าน มาตรฐานทางจริยธรรม กำหนดแนวทางในการส่งเสริม การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และ นักศึกษา โดยยึดแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ประมวลและวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติตามประมวล จริยธรรมเพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการ ให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย	✓	-	-	✓	-	-	-		
(3) คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และการควบคุม ภายใน	✓	-	-	-	กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน กำกับให้มีการจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตลอดจนมาตรการการ จัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	✓	✓	✓	✓	-	✓	-		
คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม														
(1) คณะกรรมการ พิจารณา ตำแหน่งทาง วิชาการ	✓	-	-	-	ประเมินและพิจารณาการขอตำแหน่งทางวิชาการ ประเมินผลการสอนของอาจารย์พิเศษ ผู้ขอตำแหน่ง ตำแหน่งทางวิชาการ แต่งตั้งคณะกรรมการการ ประเมินผลการสอน เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	-	-	✓	-	✓	-		
(2) คณะกรรมการ นโยบายและ ยุทธศาสตร์	✓	✓	✓	-	เสนอนโยบาย ยุทธศาสตร์และกำหนดแนวทางในการ ขับเคลื่อน ติดตามผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่อส่วนงาน ตลอดจนแนวทาง การแก้ไขปัญหา เพื่อให้การบูรณาการและการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์	-	✓	-	✓	-	-	✓		
คณะกรรมการตามนโยบายสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เพื่อประสานภารกิจ														
(1) คณะกรรมการ นโยบายการวิจัย นวัตกรรม และ สิ่งประดิษฐ์	✓	✓	✓	-	กำหนดนโยบายการวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ ติดตามผลการดำเนินงานด้านการวิจัย นวัตกรรม และ สิ่งประดิษฐ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ติดตาม การใช้งบประมาณเพื่อการวิจัยนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ ให้เกิดประสิทธิภาพ	-	✓	-	✓	-	✓	-		

คณะกรรมการ	องค์ประกอบ กก.				อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (สังเขป)	การกำกับดูแล *						
	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก/กรรมการสภา	เลขานุการ/รองเลขานุการ	ผู้บริหาร	ระดับบังคับบัญชา/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7
(2) คณะกรรมการ กลั่นกรองการร่าง กฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับ	✓	✓	✓	-	กลั่นกรองการร่างกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ หรือประกาศ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ ศึกษา ทบทวนปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ รายงานผลการปฏิบัติงานต่อสภาฯ	-	✓	✓	✓	-	✓	-
(3) คณะกรรมการ กลั่นกรองการ จัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓	✓	-	กลั่นกรองการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ กำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ให้คำแนะนำผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหาร งานพัสดุหรือผู้ที่ได้รับ เรียกเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเชิญผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุมาชี้แจงรายละเอียด รายงานผลการดำเนินงานต่อสภาฯ	-	-	✓	✓	✓	✓	-
(4) คณะกรรมการ การเงินและการ จัดการทรัพย์สิน	✓	✓	✓	-	เสนอนโยบายเกี่ยวกับการเงินและการจัดการทรัพย์สิน การหารายได้การลงทุน กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน กลั่นกรองเรื่องต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการเงิน กลั่นกรองการจำหน่ายหนี้สูญ ลูกหนี้หรือการตั้งหนี้จะสูญเสนอต่อสภาฯ	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
(5) คณะกรรมการ นโยบายบุคลากร	✓	✓	✓	-	เสนอนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ระบบการบริหารงานบุคคลากร แนวทางการพัฒนาบุคลากร กลั่นกรองข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาศึกษา	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
(6) คณะกรรมการ ผลิต การพัฒนา การเรียนรู้และ การให้บริการฯ	✓	✓	✓	-	รับผิดชอบงานด้านการผลิต พัฒนาการเรียนรู้และการให้บริการ กำกับดูแลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 1	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
(7) คณะกรรมการ พัฒนากายภาพ และการใช้พื้นที่	✓	✓	✓	-	จัดทำแผนแม่บทการใช้พื้นที่ กำหนดนโยบายการจัดสรรการใช้พื้นที่ภายในอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก กำหนดนโยบายการต่อเติมปรับปรุง และซ่อมแซมอาคารสถานที่ และเปลี่ยนแปลงพื้นที่ใช้สอยของอาคาร กลั่นกรองงาน พิจารณาและจัดการงานพัฒนากายภาพ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานต่อสภาฯ	-	✓	✓	✓	✓	✓	-

หมายเหตุ * การกำกับดูแลด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1. ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้มีระดับสูง 2. ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ 3. ความรับผิดชอบด้านการเงิน 4. ความโปร่งใสในการดำเนินการ 5. ความเป็นอิสระและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก 6. การป้องกันผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 7. การสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้มีระดับสูง

ระบบการกำกับองค์กรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ นอกจากจะกำกับโดยสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผ่านกรรมการชุดต่าง ๆ ยังได้สร้างกลไกการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ผ่านผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกลยุทธ์ รับผิดชอบต่อการเงิน รับผิดชอบต่อการบริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส รับผิดชอบต่อบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการในกรรมการประสานภารกิจสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทั้ง 13 ชุด เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ สู่บุคลากรระดับบังคับบัญชาให้เกิดความมั่นใจในระบบของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

การดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ใช้หลักความโปร่งใส และดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ได้แก่ หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความเสมอภาค (Equity) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) นอกจากนี้สภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยแบบประเมินตนเอง ในทุกรอบปี การปฏิบัติหน้าที่ด้วยผลการประเมินที่ผ่านทุกช่องทาง จะถูกนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น (ตารางที่ 1.2 ก(2)-1)

ตารางที่ 1.2 ก(2)-1 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน	ตัวชี้วัด
หลักประสิทธิผล	การบริหารงานโดยยึดตัวชี้วัด (KPI) ของแผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล	- ร้อยละของการบรรลุความสำเร็จตามแผน - ความพึงพอใจของบุคลากร
หลักประสิทธิภาพ	- การวิเคราะห์ทางการเงินรายได้อัตราจ่าย - การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนกับ FTES	- ผลการดำเนินงานรายไตรมาส
หลักการตอบสนอง	- การตอบสนองต่อเสียงของผู้รับบริการทางการแพทย์ - การประเมินผลรายวิชาของนักศึกษา - ผลการประเมินของผู้รับบริการฝ่ายสนับสนุน	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความพึงพอใจของนักศึกษา
หลักความโปร่งใส	- ระบบการตรวจสอบผลการเรียน - ระบบการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบบัญชี	การถูกร้องเรียนเป็นศูนย์
หลักการมีส่วนร่วม	- การทำประชาพิจารณ์ ระเบียบ/ข้อบังคับ และการดำเนินการที่สำคัญ - การให้สโมสรนักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม/การประกันคุณภาพ	ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมให้ความเห็น
หลักการกระจายอำนาจ	- การมอบอำนาจจากผู้บริหารระดับสูง	การประชุมติดตามงานทุกเดือน
หลักนิติธรรม	- การบริหารภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	การอ้างอิงข้อกฎหมายเพื่อดำเนินการ
หลักความเสมอภาค	การให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สถานะ	การร้องเรียนของผู้รับบริการ
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	การประชุมร่วมในทุกระดับ	ความสม่ำเสมอ

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อกำกับดูแลองค์กร โดยมีคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่แต่งตั้งโดยสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และกรรมการประเมินผลของผู้บริหารระดับสูง ตามมาตรา 43 มาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559 ตามลำดับ ทั้งนี้ เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้มอบหมายให้รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล จัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร ซึ่งเป็นการประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Performance Agreement : IPA) 2 ครั้ง ในรอบปีงบประมาณ โดยใช้แบบประเมินผลตามข้อตกลงที่ได้ทำกับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ ในการใช้เกณฑ์การประเมินฯ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการประชุมชี้แจงเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร ระดับบังคับบัญชา (หัวหน้าฝ่าย) เพื่อแบ่งร้อยละของการพิจารณาประเมินผล ทั้งจากงานประจำ งานพัฒนาตามยุทธศาสตร์ จริยธรรม ทัศนคติ ความมุ่งมั่น ฯลฯ เมื่อผู้บังคับบัญชาทำการประเมิน จะมีการแจ้งผู้ถูกประเมินเพื่อลงนามรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานเสนอตามขั้นตอนต่อไป

ข. การประพฤติดำเนินการตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

การกำกับดูแลองค์กรให้มีพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม ในขั้นตอน 2.2 ของภาพที่ 1.1 ก(1)-1 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ดำเนินการโดย (1) กำกับ ติดตามและควบคุมให้การดำเนินงานในทุกพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (2) ทุกภาคส่วนได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจในการปฏิบัติตามพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

การกำกับ ติดตาม และควบคุมให้การดำเนินงานในทุกด้านเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน จัดกลไกหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการ กรณีที่มีความไม่สอดคล้อง ทั้งนี้ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 1.2 ข(1)-1 นำมาใช้ในกระบวนการดำเนินการกำกับ ติดตามและควบคุม นอกจากนี้ ยังพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เช่น ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) Hospital Information Systems (HIS) e-Saraban ฯลฯ

ตารางที่ 1.2 ข(1)-1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน และจริยธรรม

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/มาตรฐาน/และจริยธรรม	หน่วยงานกำกับดูแล/ดำเนินการ	การปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่สำคัญ
ด้านการจัดการศึกษา		
พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562	สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/กรรมการประจำส่วนงาน	จัดการศึกษาเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำเพื่อโอกาสในการเข้าศึกษา อย่างมีมาตรฐาน มีการประกันคุณภาพ การศึกษา และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา	ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/ส่วนงานจัดการศึกษา	ออกแบบ บริหารจัดการ และปรับปรุงหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/ส่วนงานที่จัดการศึกษา	- ทุกหลักสูตรออกแบบและบริหารจัดการคุณภาพการสอนให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาฯ โดยมีผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ครอบคลุม (1) คุณธรรมและจริยธรรม (2) ความรู้ (3) ปัญญา (4) ความรับผิดชอบ และ (5) ทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ มาตรฐาน/และจริยธรรม	หน่วยงานกำกับดูแล/ดำเนินการ	การปฏิบัติและผลการดำเนินงาน ที่สำคัญ
ด้านการจัดการศึกษา		
		- ทุกหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติจากสภาฯ ได้รับการรับรอง/รับทราบ โดย อว. และสภาวิชาชีพ
พระราชบัญญัติวิชาชีพ	ส่วนงาน/คณะ	ทุกหลักสูตรที่มีสภาวิชาชีพกำกับ ได้รับการรับรองหลักสูตรจากสภาวิชาชีพ
มาตรฐานการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในและภายนอก	หลักสูตร/คณะ/ส่วนงาน และ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ทุกหลักสูตร/คณะ/ส่วนงาน และราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์ ผ่านการประกันคุณภาพการศึกษาตาม เกณฑ์ที่สภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์กำหนด/ระบุ
มาตรฐานการประกันคุณภาพ สถานพยาบาล	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ได้รับการรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล (HA)
ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ		
ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การจัดการทรัพย์สินทาง ปัญญาและนวัตกรรมของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2562	ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้า จุฬาภรณ์	ปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อกำกับดูแลและส่งเสริม การดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ให้สอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณและมาตรฐาน ของสากล
ข้อบังคับ ข้อกำหนดและแนวทาง การดำเนินการด้านจริยธรรมการ วิจัยในมนุษย์	ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้า จุฬาภรณ์	พิจารณารับรองโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องตาม ข้อบังคับ
ข้อบังคับ ข้อกำหนดและแนวทาง การดำเนินการด้านจริยธรรมการ วิจัยในสัตว์	ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้า จุฬาภรณ์/คณะสัตวแพทยศาสตร์ และสัตววิทยาประยุกต์	ข้อบังคับ ข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินการ ด้านจริยธรรมการวิจัยในสัตว์
ด้านการบริหารจัดการ		
ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การบริหารการเงินและ ทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2565	ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ดำเนินการตามข้อบังคับ
ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การจัดทำงบประมาณเงิน รายได้ของราชวิทยาลัย พ.ศ. 2560	ฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ดำเนินการตามระเบียบ
ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการ บริหารพัสดุ พ.ศ. 2562	ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายบริหารพัสดุ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ดำเนินการตามข้อบังคับ
ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์ พ.ศ. 2562	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ดำเนินการตามข้อบังคับ
พระราชบัญญัติ ว่าด้วย การกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ดำเนินการตามพระราชบัญญัติ

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ มาตรฐาน/และจริยธรรม	หน่วยงานกำกับดูแล/ดำเนินการ	การปฏิบัติและผลการดำเนินงาน ที่สำคัญ
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหารข้อมูลองค์กร สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	ดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ฝ่ายบริหารข้อมูลองค์กร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	เตรียมการสำหรับการดำเนินการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติ
พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2562	ฝ่ายบริการกลาง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	ดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
จรรยาบรรณนักวิจัยของสภาวิจัย แห่งชาติ	ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้า จุฬารักษ์/อาจารย์/นักวิจัย	การปฏิบัติตนของอาจารย์และนักวิจัยในฐานะ นักวิจัย
ข้อบังคับสภาวิชาชีพ จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ	โรงพยาบาลจุฬารักษ์ คณะ/หลักสูตร	การปฏิบัติตนของผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพต่าง ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ฯลฯ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์มุ่งพัฒนาให้บุคลากรทุกภาคส่วนเป็นคนที่ ประกอบด้วย คุณธรรม จริยธรรม มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร เพื่อจะได้เป็นองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงมุ่งพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรม โดยสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ในการประชุมครั้งที่ 3/2561 เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2561 ได้อนุมัติกรอบโครงสร้างธรรมาภิบาลราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ซึ่งมุ่งนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของทุกส่วนงาน และสอดคล้องกับแผนแม่แบบ ส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564) และแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์ พ.ศ. 2560 - 2564

นอกจากนี้ สภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ในการประชุมครั้งที่ 6/2564 เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ได้มีมติ อนุมัติข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564 ซึ่งกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม การประพฤติปฏิบัติ ตามกระบวนการรักษาจริยธรรม กลไกเพื่อเสริมสร้างให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม โดยครอบคลุมจริยธรรมของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับเป็นผู้ปฏิบัติงานสายอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ฯลฯ กลไกการบังคับให้ประมวลจริยธรรม บทกำหนดโทษทาง จริยธรรม การอุทธรณ์ ตลอดจนกำหนดให้มีคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมและส่งเสริมธรรมาภิบาลของราชวิทยาลัย จุฬารักษ์ด้วย

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ได้สร้างการรับรู้ และการยอมรับจากทุกภาคส่วนในองค์กร โดยการจัดการความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคลากร และศึกษาดูงานองค์กรต้นแบบและการดำรงความยั่งยืนขององค์กรคุณธรรม หลังจากนั้น ได้จัดให้มีการระดมความคิด เพื่อกำหนดคุณธรรมหลักของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และประกาศ เรื่อง อัตลักษณ์ คุณธรรมหลัก ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความสามัคคี และมีการแปลงคุณธรรมหลักจาก นโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยเข้ารับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) นับตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2562 เป็นต้นมา

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์คำนึงถึงความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคม ซึ่งเป็นการน้อมนำพระกรณียกิจ พระจริยวัตร ขององค์ประธานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มาเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กร โดยเป็นพันธกิจหลัก ภายใต้ ปรัชญา “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” ในการดำเนินการตามสมรรถนะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการสุขภาพ

จะมุ่งเน้นไปที่ความผาสุก ความต้องการและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นการขยายภารกิจออกสู่สังคม สร้างประโยชน์ให้สังคมบนฐาน “เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) และแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในปี พ.ศ. 2564 ที่มีกระแสดังโรดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กรณีสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 สนับสนุนการดำเนินการของรัฐในการให้บริการทางการแพทย์ การจัดการเรียนการสอน การควบคุม วิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ อาทิ การจัดซื้อเครื่องช่วยหายใจ การจัดหาวัคซีนตัวเลือก การปรับปรุงห้องปฏิบัติการวิจัย การตรวจคัดกรอง การรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคติดเชื้อโควิด-19 ทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอกที่แยกกักตัวที่บ้าน ตลอดจนการดูแล และการทำวิจัยในทุกระยะของการรักษาพยาบาล ในสถานการณ์ดังกล่าว ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ดำเนินถึงความผาสุกของประชาชนทุกภาคส่วน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงวัคซีน ฯลฯ นอกจากนี้ ยังปรับระบบการจัดการเรียนการสอน นักศึกษา ซึ่งนอกจากจะดูแลในเรื่องความรู้แล้ว ยังใส่ใจถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของนักศึกษา ครอบครัว ที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นองค์รวมอย่างจริงจังด้วย

อนึ่ง ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีภารกิจที่ได้จัดทำอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในโครงสร้างการบริหารงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การออกหน่วยแพทย์พระราชทาน โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ การดูแลผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์ การมอบสิ่งของพระราชทานผู้ประสบภัย การสร้างชุมชนจิตอาสา ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดสำนึกการดูแลช่วยเหลือซึ่งในชุมชนโดยรอบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ชุมชนห่างไกลชายขอบ และชุมชนที่เผชิญวิกฤตต่าง ๆ ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างดีและผาสุก ด้วยการน้อมนำพระปณิธานมาปฏิบัติให้เกิดความยั่งยืนด้วย

(2) การสนับสนุนชุมชน

ผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยกำหนดชุมชนเป็น 3 ระดับ คือ **ระดับประเทศ** ในการกำหนดนโยบายของชาติ ด้วยการเป็นประธานคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านวัฒนธรรม กีฬา แรงงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ผลักดันนโยบายในการปฏิรูปประเทศให้เข้มแข็งและยั่งยืน โดยการนำองค์กร (ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์) เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นต้นแบบด้วย ในระดับชุมชนท้องถิ่น รอบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยเฉพาะชุมชนเขตหลักสี่ เน้นในเรื่องการให้ความรู้ การส่งเสริมสุขภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ผ่านจิตอาสาที่มืองค์ประกอบของบุคลากร นักศึกษา ในหลักสูตรต่าง ๆ **ชุมชนตามพระปณิธาน/พระตำริ** อาทิ โครงการเกษตรอทิตยาทร “**ซแรย์ อทิตยา**” เป็นศูนย์การเรียนรู้เกษตรสวนพระองค์ ของพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าอทิตยาทรกิติคุณ ซึ่งช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ประกอบอาชีพทำนา โดยอาศัยฝนที่อาจไม่มีความต่อเนื่อง เกิดฝนแล้ง ไม่สามารถมีอาชีพเลี้ยงตนเองได้อย่างยั่งยืน โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสานศิลปวัฒนธรรมในพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าสิริภาจุฑาภรณ์ ซึ่งเป็นการสืบสาน รักษา ต่อยอดศิลปะในชุมชนให้ทรงคุณค่า อยู่คู่แผ่นดินไทย สังคมไทยเกิดความเข้มแข็ง โครงการวิจัยต่อเนื่องในพระตำริศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี องค์ประธานและนายกสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ อาทิ โครงการบ้านหลวง จังหวัดน่าน จังหวัดร้อยเอ็ด โครงการวิจัยในสัตว์ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของโรงพยาบาลสัตว์ทิพย์พิมาน ร่วมกับกรมปศุสัตว์ จังหวัดต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด “**สุขภาพหนึ่งเดียว**” เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการทำโครงการบริการวิชาการ ด้วยการจัดอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตร พัฒนาวิสาหกิจชุมชน ด้วยการบริหารผู้สูงอายุให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน/ท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ในการดูแลประชาชนวัยสูงอายุ สร้างรายได้ในครัวเรือน เกิดพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ทำให้มีรายได้เข้ามาสู่ชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นต้นแบบให้ชุมชนอื่น ๆ ยื่นความประสงค์จะให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ไปดำเนินการสนับสนุนพัฒนาต่อไปด้วย

ผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนชุมชนในทุกมิติ ทุกระดับ ทำให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้รับความไว้วางใจและมีศักยภาพที่จะนำไปสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบการบริหารจัดการชุมชน ทั้งด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดูแลสุขภาพอย่างเป็นองค์รวม การสร้างความรู้และนวัตกรรมในการดูแลสุขภาพ

หมวด 2

กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2560 - 2564 เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและการปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จะเป็นสถาบันระดับโลกในด้านวิทยาศาสตร์ การค้นคว้าวิจัย การศึกษา และการบริการทางสุขภาพ” และได้จัดทำยุทธศาสตร์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2570) โดยมีกระบวนการวางแผนการจัดทำยุทธศาสตร์ฯ ภาพที่ 2.1 ก(1)-1 ดังนี้

1) สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยกำหนดหลักการสำคัญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 2 คือ การน้อมนำพระปณิธานของศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี องค์ประธานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ คือการดำเนินงานภายใต้ปรัชญา “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต”

2) กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2566 - 2570 แผนด้านการอุดมศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 - 2570 และแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุงตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) และมีการกำหนดปรัชญาการอุดมศึกษาไทยและเริ่มอุดมศึกษาใหม่ ด้านการสร้างบัณฑิตและพัฒนากำลังคน

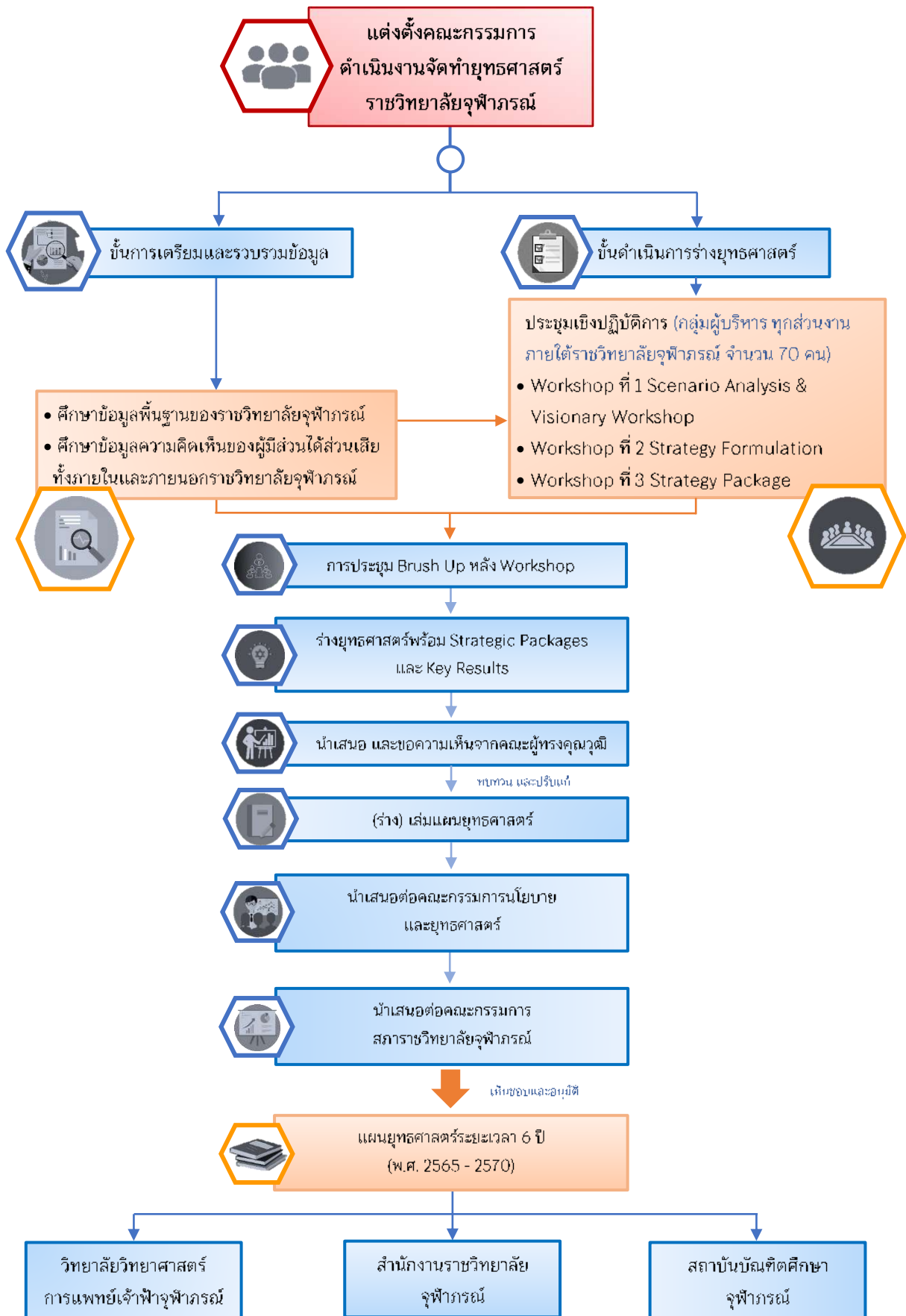
3) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ทั้งในส่วนของโครงสร้างองค์กร บุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ความเห็นต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน ความเสี่ยงและโอกาสการพัฒนา รวมทั้งภาพอนาคตของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

4) ประชุมเชิงปฏิบัติการในกลุ่มผู้บริหาร ส่วนงาน ภายใต้ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยใช้เทคนิคและกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการยอมรับในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

5) นำเสนอ “ร่าง” ยุทธศาสตร์ฯ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเข้าใจในพัฒนาการของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำเป็น (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ระยะเวลา 6 ปี พ.ศ. 2565 - 2570 เพื่อให้มีความสอดคล้องกับระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติที่เกี่ยวข้อง

6) นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อพิจารณากลับกรองก่อนนำเสนอสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

7) นำเสนอคณะกรรมการสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ 9/2564 เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยที่ประชุมสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีมติให้ความเห็นชอบยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2570) และให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวต่อไป



ภาพที่ 2.1 ก(1)- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ฉบับที่ 2

(2) นวัตกรรม

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระตุ้นและผลักดันผลงานด้านนวัตกรรม ที่เกิดจากพันธกิจด้านการศึกษา การวิจัย เพื่อมุ่งสู่การให้บริการทางการแพทย์ด้วยเครื่องมือทันสมัย สร้างสุขภาวะที่ดีแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยการกำหนดโรงพยาบาลเครือข่ายในท้องถิ่นที่ห่างไกล เพื่อช่วยสนับสนุนการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะโรคมะเร็ง ให้สามารถเข้าถึงเครื่องมือการตรวจวินิจฉัย การรักษาโรคด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งถือว่าการดำเนินการที่มุ่งสู่นโยบายการให้บริการทางการแพทย์แก่ทุกชีวิตเพื่อความเป็นเลิศ นอกจากนี้ ในด้านการศึกษา ยังมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเป็น Digital Campus การออกแบบกระบวนการทำงานให้เกิด Total Digitalized Organization ผ่านแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ผลักดันผลงานวิจัย ผลงานนวัตกรรม โดยการกระตุ้นให้บุคลากรที่ถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ เกิดขวัญและกำลังใจ ที่จะทำการนำเสนอผลงานวิชาการ วิจัย เผยแพร่ผ่านวารสารวิชาการ ระดับนานาชาติ ระดับชาติ ตลอดจนการนำเสนอผลงานนวัตกรรมในเวทีนานาชาติ จนได้รับรางวัลเป็นที่ประจักษ์และต่อยอดเพื่อการจดอนุสิทธิบัตร สิทธิบัตร ตลอดจนนำผลงานไปใช้เชิงพาณิชย์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในระดับนโยบาย มีการออกระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2562 เพื่อให้สามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วย

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ มีการติดตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เพื่อทำการขยับรอบแผนให้สอดคล้องในแต่ละรอบ ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การปรับเปลี่ยนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลจากคู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน พร้อมกับทบทวนภารกิจปรับโครงสร้างการบริหาร ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังภาพที่ 2.1 ก(3)-1



ภาพที่ 2.1 ก(3)-1 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศ ในการวางแผนยุทธศาสตร์

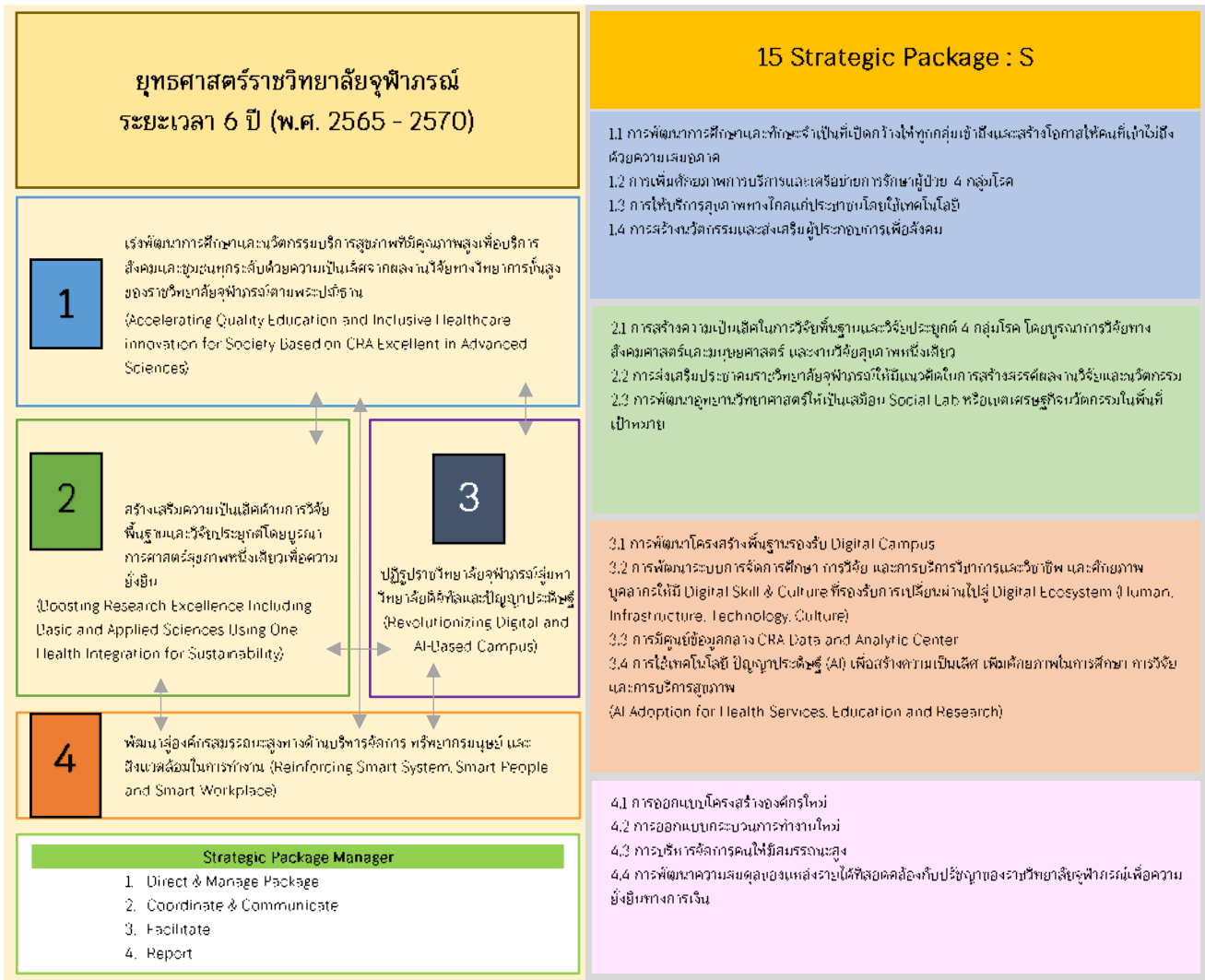
(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ กำหนดยุทธศาสตร์หลักที่ 4 เพื่อพัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการ สร้างระบบบริหารจัดการ องค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวและมีธรรมาภิบาล สร้างบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง มีคุณลักษณะตามค่านิยมหลัก ตลอดจนเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงินและสังคมจากวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดสมรรถนะหลัก เป็นฐานของผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพื่อจะนำองค์กรบรรลุยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์ ได้แก่ สมรรถนะในการทำงานแบบไร้พรมแดน การมุ่งเน้นสู่ผลลัพธ์และมีความคล่องตัวสูง การเรียนรู้และค้นคว้านวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การมุ่งขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสู่ความสำเร็จ และการมีวัฒนธรรมแห่งความโปร่งใส มีจริยธรรมในทุกระดับ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ครอบคลุมยุทธศาสตร์ที่เป็นพันธกิจหลักของ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยพิจารณาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาส สมรรถนะหลัก ความต้องการของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สำคัญ ดังภาพที่ 2.1 ข(1)-1



ภาพที่ 2.1 ข(1)-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

หลังจากที่สภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการถ่ายทอดแผนฯ ผ่านระบบสารสนเทศภายใน ผ่านการประชุมหน่วยงานทุกระดับเพื่อชี้แจงตัวชี้วัด เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ ให้รับทราบ และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ โดยใช้แผนงบประมาณ ปีงบประมาณ 2564 และ 2565 กำกับ และติดตามความสำเร็จ โดยคำนึงถึง

1. ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก
2. ความต้องการของหน่วยงานที่จะบรรลุเป้าหมายในแต่ละระดับ
3. ทรัพยากรองค์กร สมรรถนะหลัก โดยใช้หลักความสมดุล หลักความจำเป็น ความคุ้มค่า และความ เป็นไปได้มาพิจารณาร่วมกัน

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

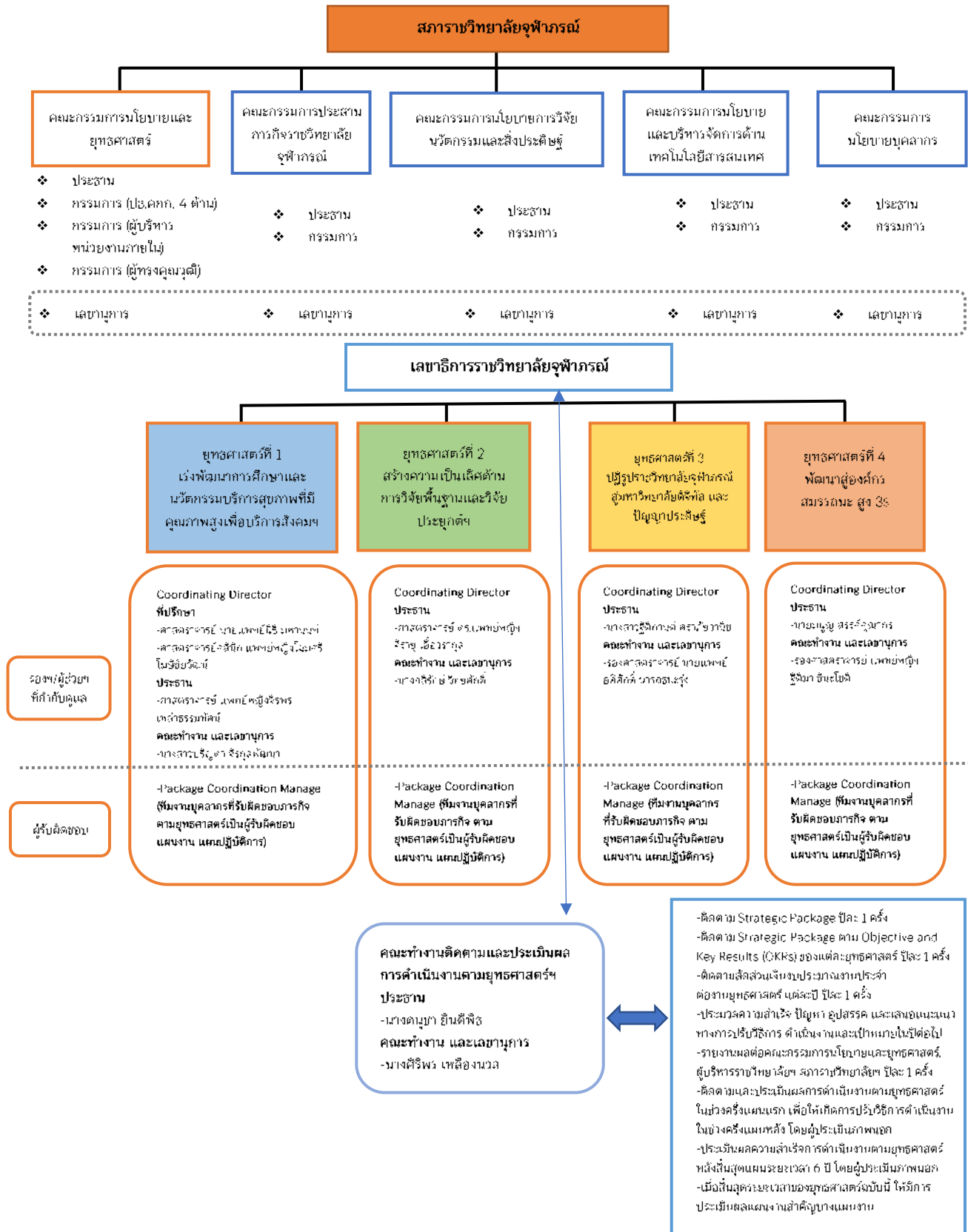
ฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและงบประมาณ มีการแจ้งเวียนทุกหน่วยงานให้ดำเนินการเสนอคำขอตั้ง งบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ตั้งเป้าหมายเพื่อดำเนินงานตามแผนฯ ภายใต้กรอบ วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ/จัดสรร จากงบประมาณรายได้และงบประมาณแผ่นดิน ในแต่ละปีงบประมาณ มีการจัดทำข้อตกลงการ ปฏิบัติงานและสื่อสารลงไปถึงระดับผู้ปฏิบัติด้วย

นอกจากนี้ สภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดังภาพที่ 2.2 ก(2)-1 โดยได้กำหนดกลไกในการติดตาม ประเมินผล และสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ โดยใช้หลัก MESA (Monitoring, Evaluation, Steering and Assisting)

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย ดังตารางที่ 2.2 ก(2)-1 ผู้บริหารติดตามการดำเนินงานผ่านการประชุมในแต่ละระดับ โดยมีฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและ งบประมาณ เป็นผู้ประสานงานและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้ งบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ ต่อสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ อย่างน้อย 2 ครั้ง ในรอบ 1 ปีงบประมาณ

ตารางที่ 2.2 ก(2)-1 ช่องทางการถ่ายทอด ติดตามแผนปฏิบัติการ

ช่องทาง	กลุ่มเป้าหมาย	ช่วงเวลา/ความถี่
การลงนามรับรองการปฏิบัติหน้าที่ตาม KPI ของหน่วยงาน และ KPI รายบุคคล	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายระดับบังคับบัญชา บุคลากร	ปีละ 2 ครั้ง
ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	หลักสูตร/คณะ/ส่วนงาน และระดับสถาบันราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง
- การประชุมคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์	- เลขานุการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รองเลขานุการราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ ผู้ช่วยเลขานุการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	ทุกเดือน
- กรรมการประจำส่วนงาน	- อธิการบดีวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์/ ผู้ทรงคุณวุฒิ/คณบดี	
- ผู้บริหารระดับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/ระดับส่วนงาน /ระดับคณะ	- เลขานุการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รองเลขานุการราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ ผู้ช่วยเลขานุการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ หัวหน้าส่วนงาน ผู้บริหารคณะวิชา	
- ประชุมสัมพันธผ่าน Workplace Microsoft Teams	บุคลากรทุกระดับ	เป็นประจำ
- หนังสือแจ้งเวียนผ่านระบบ e-Saraban		



ภาพที่ 2.2 ก(2)-1 การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยอุบลราชธานี

(3) การจัดสรรทรัพยากร

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้กำหนดแนวทางการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ โดยกำหนดสัดส่วนเงินงบประมาณสำหรับงานประจำ (Routine) ต่อวงเงินงบประมาณงานยุทธศาสตร์ (Strategic) ไว้ 2 แนวทางคือ

ก. กรณีขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เชิงรุก : จัดสัดส่วนงบประมาณประจำต่องบประมาณยุทธศาสตร์ เป็น 50 :

50 หรือ

ข. กรณีขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ปกติ : จัดสัดส่วนงบประมาณประจำต่องบประมาณยุทธศาสตร์ เป็น 70 : 30

การกำหนดสัดส่วนกรอบวงเงินงบประมาณประจำปีในลักษณะนี้ เป็นการใช้กลไกงบประมาณเพื่อผลักดันการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากการดำเนินงานตามลักษณะงานประจำ สู่การทำงานเชิงพัฒนา หรืองานใหม่ที่สอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์ขององค์กร ที่จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นในทุกปีงบประมาณ ทำให้เกิดแรงจูงใจให้หน่วยงานและบุคลากรขององค์กรปรับทิศทางการทำงาน เพื่อพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของความสำเร็จ ตามที่กำหนดในยุทธศาสตร์

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนงานเชิงกลยุทธ์ได้กำหนดให้มีการบริหารจัดการคนให้มีสมรรถนะสูง และได้กำหนดแนวทางดำเนินการที่สำคัญไว้ ดังนี้

- พัฒนาระบบการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูงและสอดคล้องกับตำแหน่งงานด้วยวิธีการ

Talent Pool

- กำหนด Career Ladder ให้บุคลากรทุกสาขา เพื่อให้เกิด Learning and Growth และความก้าวหน้า

ทางอาชีพ

- กำหนดแผนพัฒนาผู้สืบทอด

- พัฒนาคณะในองค์กรให้มีบุคลิกตามค่านิยมหลัก ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ฯลฯ

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีคณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดตัวชี้วัด นำหนัก และเป้าหมายของผลการดำเนินงานในระดับองค์กร (Corporate Key Performance Indicators) ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการประเมินองค์กรที่ดี และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการติดตามการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้วย

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับองค์กร และตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน โดยคณะทำงาน เพื่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์จะประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดรอบครึ่งปีและผลงานประจำปี รวบรวมปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์รวมทั้งข้อเสนอแนะการปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน และรายงานต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยทุกสองเดือน

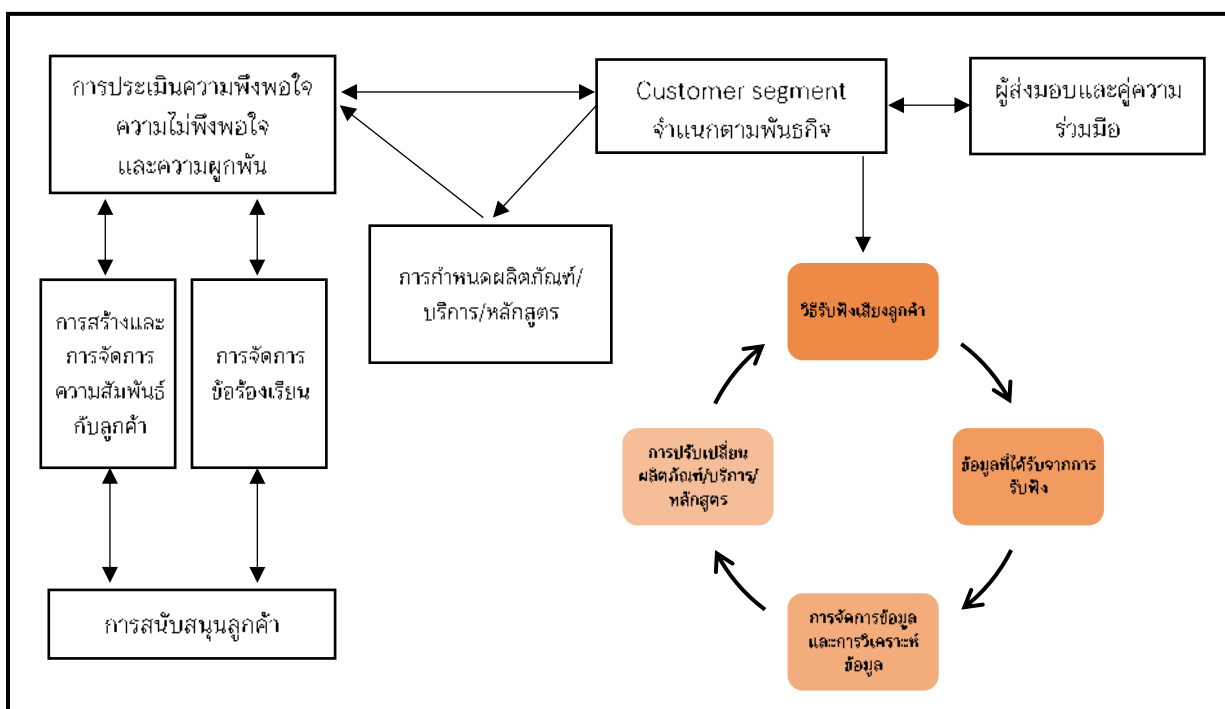
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในลักษณะที่มีการขยับรอบแผนทุก 1 ปี (Rolling Plan) เพื่อให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละรอบปีได้ โดยนำผลจากการติดตามประเมินความก้าวหน้าของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และแผนในแต่ละปีมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ ทิศทางและแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปให้ทันสมัยเสมอ

หมวด 3

ลูกค้า

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าดังกล่าว (ตารางที่ P.1 ข(2)-1) รวมถึง ความคาดหวังของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (ตารางที่ P.1 ข(3)-1) มอบให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลเป็นผู้กำหนดลูกค้า วิธีการฟังเสียงลูกค้าและข้อมูลที่ได้มา วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ เพื่อปรับปรุงการให้บริการหรือกำหนดผลิตภัณฑ์ รวมถึงการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า มีระบบสนับสนุนลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพที่ 3-1)



ภาพที่ 3-1 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

(1.1) ลูกค้าในปัจจุบัน ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีวิธีการรับรู้สารสนเทศจากลูกค้า เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีการต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารที่เป็นลักษณะ 2 ทาง ตามตารางที่ 3.1 ก(1)-1 ซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้แสดงแนวทางให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าของตน รวมถึงให้ความสำคัญกับระบบรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านระบบสารสนเทศ ผ่านการสังเกตจากการสนทนากลุ่มหรือการให้คำปรึกษาส่วนตัวแบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็นหรือความเห็นจากทาง Social media เป็นต้น ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบดังที่แสดงในภาพที่ 3-1 เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ และสนับสนุนลูกค้า ดังตัวอย่าง (1) กรณีการระบาดของโควิด-19 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้ประกาศเปลี่ยนการเรียนการสอนเป็นการสอนและการสอบแบบออนไลน์ ได้รับฟังเสียงจากนักศึกษาผ่านแบบสอบถามหลังสิ้นสุด การสอน และนำมาประกอบการปรับปรุงการสอน (2) เปิด CRA student club เพื่อรับฟังข้อมูลจากนักศึกษาที่ต้องการสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ หลังจากเริ่มเปิดบริการปัจจุบันได้ขยายเวลาเปิดถึง 24.00 น. พบว่านักศึกษามีการใช้ บริการเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3.1 ก(1)-1 การสื่อสารและการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร		จำนวนครั้ง	สารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร			ผู้รับผิดชอบ		สารสนเทศที่ได้รับ			การใช้สารสนเทศ			
			ทางเดียว	สองทาง		VMV	P&S	Perform	รจก.	ส่วนงานที่จัดการศึกษา	N & Exp.	S & DS	Comp.	1	2	3	
1. การจัดการศึกษา	ผู้เรียน	กิจกรรม Roadshow ทั้งแบบ Online & Onsite		✓	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	
		กิจกรรม Open House		✓	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	
		Website, Social Network: Facebook, YouTube คณะ / ววจ. / รจก.	✓		ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	
	ผู้เรียนปัจจุบัน	แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ ส่งไปตามโรงเรียนทั่วประเทศ	✓		ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	
		พิธีพระราชทานพระโอวาทนักศึกษาใหม่		✓	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓
		การพบปะนักศึกษาแต่ละชั้นปี		✓	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การประเมินรายวิชา	✓		สิ้นสุดการสอนในรายวิชา	✓	✓			✓		✓			✓	✓	✓
		การประเมินความพึงพอใจและประสิทธิภาพการเรียนการสอนของรายวิชา/หลักสูตร	✓		ปีละ 2 ครั้ง		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การประเมินกิจกรรมเสริมหลักสูตร/พัฒนาผู้เรียน	✓		ปีละ 2 ครั้ง		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การประชาสัมพันธ์		✓	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓
		Website รจก. / ส่วนงานที่จัดการศึกษา	✓		ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓
		Social Network: Facebook, Line, YouTube		✓	ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		โทรศัพท์		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		จดหมายที่เป็นทางการและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ศิษย์เก่า	แบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันผู้สำเร็จการศึกษา	✓		ปีละ 1 ครั้ง	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. วิจัย	ลูกค้าอนาคต	การหาแหล่งทุนหรือความร่วมมือในการทำวิจัยกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สังคม		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
		การหาแหล่งทุนจากต่างประเทศ		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
	แหล่งทุนปัจจุบัน	การสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปที่แหล่งทุนโดยตรง	✓		ปีละ 1 ครั้ง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การติดตามข้อมูลแหล่งทุนเผยแพร่ทางช่องทางสื่อสารต่าง ๆ / Website	✓		เดือนละ 1 ครั้ง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การร่วมประชุมกับแหล่งทุน โดยผู้บริหารระดับ ววจ. และคณะ และสำนักวิชาต่าง ๆ		✓	ตามโอกาส		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		จดหมาย / หนังสือราชการ		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		โทรศัพท์		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จดหมายที่เป็นทางการและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการ		จำนวนครั้ง	สารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร			ผู้รับผิดชอบ		สารสนเทศที่ได้รับ			การใช้สารสนเทศ				
			ทางเดียว	สองทาง		VMV	P&S	Perform	รจก.	ส่วนงานที่จัดการศึกษา	N & Exp.	S & DS	Comp.	1	2	3		
3. การบริการสุขภาพ	ลูกค้าอนาคต	แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์	✓		ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓		✓	✓					✓		
		Website, Social Network เช่น Facebook, Line	✓		ต่อเนื่อง	✓	✓	✓		✓	✓						✓	
		การร่วมประชุมรับฟังข้อเสนอแนะและความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน		✓	เดือนละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓		✓	✓							✓
	ลูกค้าปัจจุบัน/เกษตรกร	การประเมินความพึงพอใจ เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการรักษา		✓	ทุกครั้งที่ใช้บริการ		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Website โรงพยาบาลจุฬารัตน์		✓	ต่อเนื่อง	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		Social Network / Facebook / Line		✓	ต่อเนื่อง	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		โทรศัพท์		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		จดหมายที่เป็นทางการและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)		✓	ต่อเนื่อง		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓



หมายเหตุ : สารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร
: สารสนเทศที่ได้รับ
: การนำสารสนเทศไปใช้

VMV = วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
N & Exp. = ความต้องการและความคาดหวัง
1 = ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ

P & S = ผลิตภัณฑ์และบริการ
S & DS = ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
2 = ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

Perform = ผลการดำเนินการ
Comp. = ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ
3 = สร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า

นอกจากนี้ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้ปรับปรุงวิธีการรับฟังเสียงและข้อร้องเรียนของลูกค้าย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้ QR code ในเว็บไซต์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อเพิ่มแนวทางในการร้องเรียนเรื่องทุจริตและการเสนอแนะการดำเนินงานต่อผู้บริหารได้สะดวก ดังภาพที่ 3.1 ก(1)-1

<p>ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์</p> <p>906 ถ.กำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210</p> <p>☎ 0 2576 6100 ☎ 0 2576 6718</p> <p>📍 แผนที่และผลการเดินทาง</p> <p>📌 📷 📺</p>	<p>ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์</p> <p>วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ศรีสวางควัฒน สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์</p> <p>โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ มูลนิธิภัทรมหาราชานุสรณ์ในพระอุปถัมภ์ฯ ศูนย์พักพิงสัตว์เลี้ยงไร้บ้าน นครชัยบุรีรินทร์ โรงพยาบาลสัตว์ทิพย์พิมาน ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 ปี เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ ศูนย์จำลองสถานการณ์เพื่อการเรียนรู้</p>	<p>ธุรกรรมกับเรา</p> <p>การเงิน จัดซื้อ - จัดจ้าง ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>E-Service</p> <p>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์</p>	<p>ร้องเรียนการทุจริต</p>  <p>เสนอแนะการดำเนินงาน</p> 
---	--	--	--

ภาพที่ 3.1 ก(1)-1 แสดงช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

(1.2) พันธกิจด้านการวิจัย มีการรับฟังเสียงจากแหล่งทุนวิจัยต่าง ๆ เพื่อติดตามข้อมูลและสารสนเทศด้านนโยบายและทิศทางการให้ทุนวิจัย เสนอการจัดสรรทุนวิจัย การประชาสัมพันธ์ทุนวิจัย และประกาศทุนต่าง ๆ จากผู้ให้ทุนวิจัย (แหล่งทุน) ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ของแหล่งทุน และผู้ให้ผลงานวิจัย เช่น โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพชุมชนต้นแบบสู่วิสาหกิจเพื่อสังคมด้านการบริหารผู้สูงอายุ

(1.3) พันธกิจบริการวิชาการและวิชาชีพ ได้สำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ จากการรับบริการฝึกอบรม ประชุมวิชาการ การบริการทางสุขภาพคนและสัตว์ ร่วมกับยุทธศาสตร์ ของชาติ 20 ปี นำมาร่วมกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ดังนี้ “ให้บริการสุขภาพตามมาตรฐานสากลด้วยหลักความเสมอภาค ไม่เหลื่อมล้ำ และยึดหลักสุขภาพหนึ่งเดียว ให้บริการสุขภาพทั้งในโรงพยาบาลและชุมชน ผ่านโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ โรงพยาบาลสัตว์ศรีสวางควัฒน และส่วนงานที่จัดการศึกษา”

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

ลูกค้าในอนาคต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต หน่วยงานมีหน้าที่ดำเนินการเลือกใช่วิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ได้ ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละ พันธกิจ เช่น

(2.1) พันธกิจการศึกษา มีโครงการวิทยาลัยพี่เลี้ยง โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาภรณ์ราชวิทยาลัยจังหวัดลพบุรีและจังหวัดเลย เพื่อพัฒนานักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายวิทยาศาสตร์ โดยมีวิทยาลัยแพทยศาสตร์ศรีสวางควัฒน เป็นพี่เลี้ยงสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา “โครงการยุวชนสัตว์แพทย์ กล้าฝัน กล้าเป็นสัตวแพทย์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์” CRAVA Dare to Dream Dare to Be ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ ปี 2564 มีนักเรียนสนใจสมัครร่วมโครงการในรูปแบบกิจกรรมออนไลน์กว่า 350 คน การรับฟังเสียงของผู้ปฏิบัติงานแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลต่าง ๆ และความขาดแคลนของนักปฏิบัติการณ์ฉุกเฉินในประเทศไทยที่ได้รับทราบจากสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) เป็นที่มาของการจัดทำหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (หลักสูตรต่อเนื่อง) ซึ่งเป็นหลักสูตรแห่งแรกในประเทศไทย

(2.2) พันธกิจด้านการวิจัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาเจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ เพื่อส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือด้านการทำวิจัยอย่างมีคุณภาพและมีจริยธรรม แก่ผู้ทำการวิจัยในมนุษย์

และในสัตว์ ระดับหน่วยงานให้มีการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต ได้แก่ แหล่งทุน และผู้ให้ทุนวิจัยจากภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านการจัดกิจกรรม สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ Social media และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการพัฒนาข้อเสนอทางการวิจัย และการส่งบทความตีพิมพ์ เป็นต้น

(2.3) พันธกิจบริการวิชาการและวิชาชีพ ดำเนินการโดยการใช้แบบสำรวจความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในทุกโครงการที่ให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเกษตรกร การออกสำรวจความต้องการและปัญหาของชุมชนการเกษตรร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ วิทยาเขตเจ้าฟ้าจุฬาภรณารักษ์ ปากช่อง เพื่อออกแบบระบบให้บริการ เช่น การจัดตั้งหน่วยสัตวแพทย์เคลื่อนที่ (Mobile Clinic)

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามตารางที่ P.1 ข(2)-1 และตารางที่ P.1 ข(3)-1 มีการวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศในการวางแผนยุทธศาสตร์ตามตารางที่ P.2 ข-1 นำมาพิจารณาถึงส่วนตลาดและผลิตภัณฑ์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ คือ ส่วนตลาดด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิชาชีพที่ขาดแคลนเพื่อมุ่งผลลัพธ์ที่เป็นเลิศของสุขภาพหนึ่งเดียว

ในการกำหนดส่วนแบ่งการตลาดและกลุ่มลูกค้าในอนาคต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้กำหนดให้ส่วนงานนำไปพิจารณาส่วนตลาดที่ย่อยลงไปอีกอิงตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ได้แก่

(1.1) พันธกิจด้านการศึกษากำหนดผลผลิตของการศึกษา เช่น จำนวนบัณฑิตตามมาตรฐานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ดีและเก่ง) ดี คือ สร้างองค์กรที่มีความคล่องตัวและมีธรรมาภิบาล มีตัวอย่างที่ดี มีจิตอาสา เพื่อเป็นแม่บทของการทำความดีแก่นักศึกษา เก่ง คือระบบการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐาน EdPEX AUNQA และ WFME สนับสนุนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม มีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อประโยชน์ในการพัฒนาให้เป็นคนเก่ง

(1.2) พันธกิจการวิจัย : สร้างงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและช่วยในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีเครือข่ายความร่วมมือในการทำวิจัยโดยบูรณาการงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และงานวิจัยสุขภาพหนึ่งเดียว (One Health) ใช้ในการแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชน ลูกค้าด้านการวิจัย จำแนกจากแหล่งทุนวิจัย ได้แก่ แหล่งทุนวิจัยภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) จากแหล่งทุนองค์กรภายนอกอื่น และจากผู้ใช้ผลงานวิจัย

(1.3) พันธกิจบริการวิชาการและวิชาชีพ : ให้บริการสุขภาพและเพิ่มศักยภาพเครือข่ายสถานบริการด้านมะเร็ง หัวใจและหลอดเลือด ทางเดินอาหาร กระดูกและกล้ามเนื้อ ด้วยวิทยาการขั้นสูงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนดให้จำนวนผู้รับบริการสุขภาพนี้อย่างน้อยครึ่งหนึ่งเป็นประชากรในกลุ่มยากไร้ จำแนกกลุ่มลูกค้าเป็น กลุ่มผู้ป่วยและญาติ กลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ และกลุ่มที่ต้องขอรับบริการสุขภาพผ่านการขอรับคำปรึกษา การอบรม ประชุมวิชาการ

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์กำหนดผลผลิตหลักและบริการที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในกลุ่มพันธกิจต่าง ๆ ดังนี้

(2.1) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้จากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (ภาพที่ 3-1) ร่วมกับข้อมูลจากการรับฟัง การสังเกต รายงานการร้องเรียนและคำชมเชย ทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต

(2.2) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ P.2 ข-1)

(2.3) ข้อกำหนดขององค์กรวิชาชีพและหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมถึงมาตรฐานคุณภาพที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา มาตรฐานการประกันคุณภาพ (ตารางที่ P.1 ก(5)-1)

(2.4) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ศักยภาพของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในการเปิดหลักสูตรวิชาชีพที่ขาดแคลน เช่น หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2563) หลักสูตร วท.บ. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ข้อมูลสุขภาพการแพทย์ ซึ่งเป็นหลักสูตรนานาชาติ (จะเปิดในปี 2565) หลักสูตร วท.บ. สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (ต่อเนื่อง) หลักสูตร วท.บ. สาขาวิชารังสีเทคนิค (ร่วมกับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก- EEC) หลักสูตร วท.บ. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหว

สุขภาพ หรือหลักสูตรระยะสั้น เช่น หลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล (การดูแลผู้สูงอายุ) และหลักสูตรประกาศนียบัตรพนักงานให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ

(2.5) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ โดยพิจารณากระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมในมิติต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อภาวะสิ่งแวดล้อม สุขภาพที่มีปัญหาจากภาวะโรคอุบัติใหม่

ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ ดึงดูดลูกค้าใหม่ และขยายความสัมพันธ์ของลูกค้าปัจจุบัน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์กำหนดการปรับผลิตภัณฑ์และบริการในยุทธศาสตร์ฯ ดังตัวอย่างในตารางที่ 3.1 ข(2)-1

ตารางที่ 3.1 ข(2)-1 การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ

เป้าหมาย	พิจารณาความต้องการของลูกค้าและตลาด	ตัวอย่างการกำหนดและปรับผลิตภัณฑ์/บริการ
เพื่อให้บริการสังคมและชุมชนทุกระดับด้วยความเป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ คำร้องเรียน - ความคาดหวังของลูกค้า - วิธีการ/ผลงานขององค์กรที่มีลักษณะเดียวกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - Tele-health service platform - ศูนย์นวัตกรรมสุขภาพเพื่อชุมชนร่วมกับวิสาหกิจเพื่อสังคม - อุทยานวิทยาศาสตร์ - โรงงานผลิตยาและวัคซีน
เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่	<ul style="list-style-type: none"> - ตลาดของการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด 	<ul style="list-style-type: none"> - World-class collaborators - AI-Assisted virtual classroom engagement and research - หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2563) - หลักสูตร วทบ.สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (ต่อเนื่อง)
เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าเก่าและใหม่	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนลูกค้า - การประเมิน IPA 	<ul style="list-style-type: none"> - Redesign Digital workflow with agile algorithm - มีการดำเนินงานที่มุ่งสู่มาตรฐานองค์กรคุณภาพแห่งชาติ (TQA) - มีความมั่นคงทางการเงิน การคลัง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์กำหนดให้ใช้ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าเป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ (ภาพที่ 3-1 และ 3.1 ก(1)-1) เพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำไปปรับใช้ในการเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต ดังตารางที่ 3.2 ก(1)-1

ตารางที่ 3.2 ก(1)-1 ตัวอย่างการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าตามวงจรชีวิตของลูกค้า

ลูกค้า	วัตถุประสงค์	วิธีการ	การติดตามประเมินผล
นักศึกษา	เพื่อให้ได้บัณฑิตตามมาตรฐานของหลักสูตร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	<p>Attach: road show, มอบทุนการศึกษา เช่น รายการเก่งจริงชิงค่าเทอม</p> <p>Engage & retain: จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม</p>	<p>ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนักศึกษา</p> <p>ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของบัณฑิต</p>

ลูกค้า	วัตถุประสงค์	วิธีการ	การติดตามประเมินผล
		และปลอดภัยในการเรียน เช่น ห้องสมุด หอพัก CRA student club รับผิดชอบ-ส่ง ทูลการศึกษา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง onsite และ online หลักสูตรการเรียนที่ยืดหยุ่น Advocate: สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการทำงานของบัณฑิต	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละของนักศึกษาที่จบการศึกษาตามเกณฑ์ จำนวนนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์หรือลาออก
โรงพยาบาล โรงพยาบาลสัตว์ ทิพย์พیمان	เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่	Attach: ประชาสัมพันธ์ การออกหน่วยบริการดูแลสัตว์ในพื้นที่และร่วมกับหน่วยแพทย์พระราชทาน Engage & retain: จัดบริการที่เหมาะสมและปลอดภัยกับสัตว์ เช่น หน่วยกายภาพสัตว์เลี้ยง การบริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า การบริการทำหมันสุนัขและแมว Advocate: สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานเช่นกรมปศุสัตว์ในพื้นที่ เช่น Mobile Clinic	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของเจ้าของสัตว์เลี้ยง จำนวนผู้ใช้บริการ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ อำนวยความสะดวกและพัฒนาระบบสื่อสารสารสนเทศ เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบสารสนเทศต่าง ๆ เช่น Digital Ecosystem, Assisted Virtual Classroom Engagement and Research, Big Data, Healthcare Catalog โดยมีศูนย์ข้อมูลกลาง (CRA Data and Analytic Center) เป็นผู้ดูแลและส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ รวมถึงทบทวนกระบวนการตามวงจร Plan-Do-Check-Act เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ Social Media และสื่อสมัยใหม่ต่าง ๆ

วิธีสนับสนุนลูกค้าของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีความแตกต่างกันตามภารกิจ เช่น การสนับสนุนลูกค้าด้านการศึกษา จะเน้นการอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ปัญหาที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ ตลอดช่วงระยะเวลาการศึกษา การสนับสนุนลูกค้าวิจัย จะเน้นการให้ข้อมูลแหล่งทุนวิจัย วิธีการจัดทำโครงการวิจัย ตลอดจนการนำผลงานวิจัยที่ใช้ประโยชน์ในสังคม ชุมชน การสนับสนุนลูกค้าบริการวิชาการและวิชาชีพ เช่น การให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-19 จะเน้นการเข้าถึงบริการที่สะดวก มีบริการที่ทันสมัย และได้รับข้อมูลที่จำเป็น

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญของการสนับสนุนลูกค้าจากความต้องการของลูกค้า วัตถุประสงค์และประสิทธิผลของกระบวนการ และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง โดยทุกพันธกิจให้ดำเนินการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติให้บรรลุข้อกำหนด ดังตารางที่ 3.2 ก(2)-1

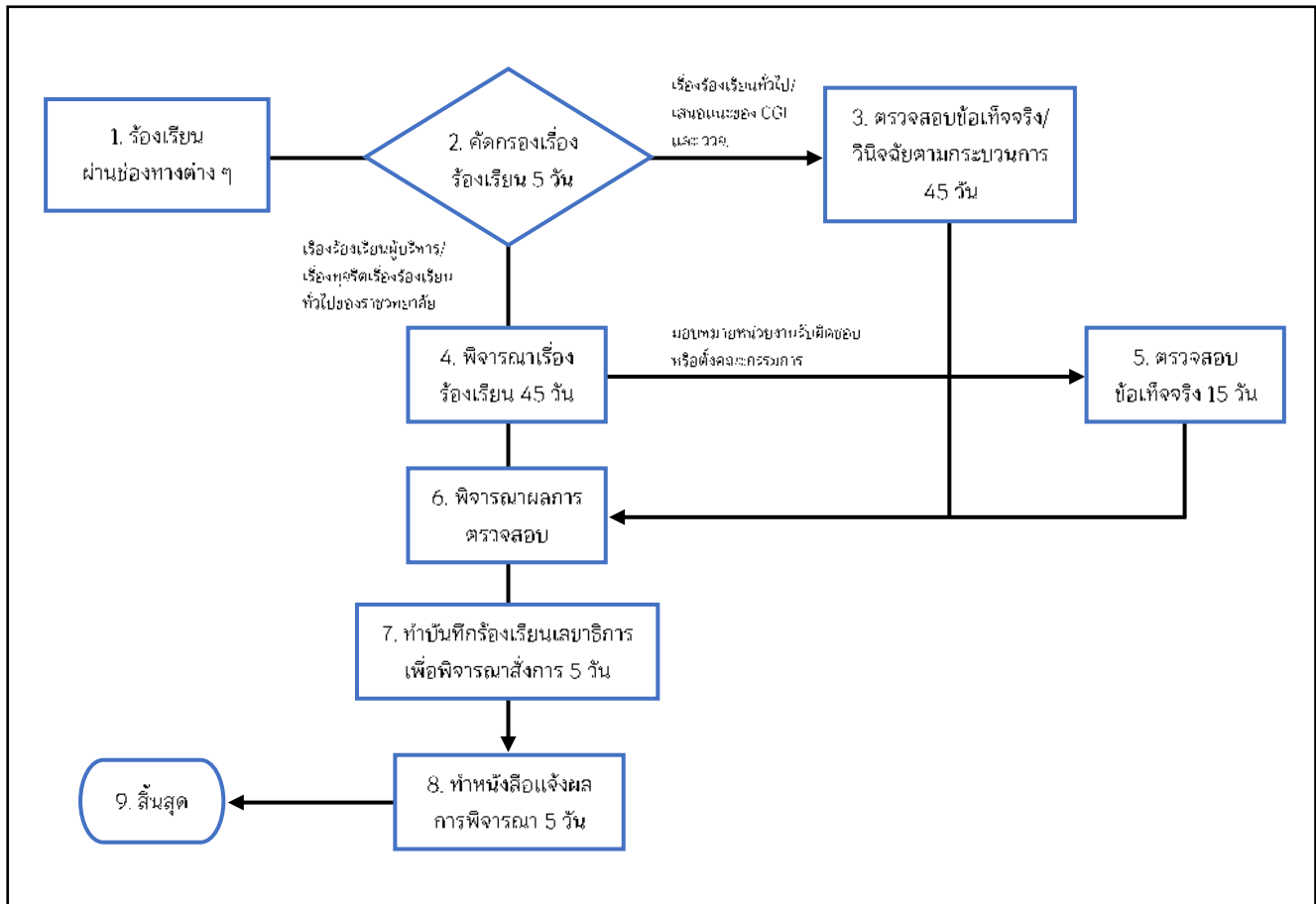
ตารางที่ 3.2 ก(2)-1 วิธีการสนับสนุนลูกค้า

พันธกิจ/กลุ่มลูกค้า	วิธีการสนับสนุนและกลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
การศึกษา/ผู้เรียน	ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	พบอาจารย์ที่ปรึกษาได้ตลอดเวลาเมื่อมี ปัญหา หรือตามระบบ ปีละ 4-6 ครั้ง และมี ทั้ง onsite และ online

พันธกิจ/กลุ่มลูกค้า	วิธีการสนับสนุนและกลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	CRA Student HUB	เปิดให้บริการพื้นที่ตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น.
	การบริการหอพักและที่พัก	ครอบคลุมผู้เรียนที่มีความจำเป็น
	ทุนการศึกษาและเงินกู้ยืม	ผู้เรียนที่มีข้อจำกัดทุกราย สามารถเข้าถึงการขอรับทุนการศึกษาได้
	การบริการรถรับ-ส่งเดินทางจากหอพักถึงสถานศึกษา	ครอบคลุมการให้บริการตามระบบ
	ศูนย์ให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิต	ให้บริการทั้งในเวลาและนอกเวลาผ่านระบบสารสนเทศ
	ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการสำหรับการเรียนและวิจัย	สามารถให้บริการ 24 ชั่วโมง ผ่านระบบสารสนเทศ
	Hotline ระหว่างผู้แทนนักศึกษากับผู้บริหาร/กิจการนักศึกษา	การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน บรรลุผล/เป้าหมาย
	การสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การเสนอผลงานในต่างประเทศ	มีหลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางการศึกษา
การวิจัย/ผู้ใช้ผลงาน	พัฒนาผลงานวิจัยต่อยอดเพื่อขับเคลื่อนเชิงนโยบายหรือพัฒนา application	มีการสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ระดับสภา และนโยบายของผู้บริหาร
	ระบบสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัย	ช่วยกระตุ้นและสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม
	รับโจทย์วิจัยของภาคเอกชนผ่านการประชุมร่วมกัน/เป็นคู่ความร่วมมือ	การวิจัยตอบโจทย์ของสังคมและพัฒนาประเทศ
การดูแลสุขภาพ/ผู้รับบริการ	สนับสนุนการเข้าถึงบริการ เช่น การตรวจสอบสิทธิผ่านเครื่องตรวจสอบสิทธิก่อนเข้ารับการรักษา	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของข้อมูล - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล - ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่าย

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Facebook Website จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ กล้องรับข้อเสนอแนะ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานแต่ละพันธกิจ ลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มการกลับมาใช้บริการซ้ำ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พัฒนาระบบการเข้าถึงเสียงลูกค้าโดยเพิ่มขั้นตอนการจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็นกลุ่มปัญหา จัดกลุ่มปัญหา/ข้อร้องเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ส่งมอบข้อมูลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานที่รับผิดชอบวิเคราะห์วางแผนและดำเนินการแก้ไข เพื่อกำหนดนโยบายเป้าหมายระบบบริหารจัดการร่วมกัน โดยกำหนดวิธีแยกแยะความสำคัญเร่งด่วน ความรุนแรงของปัญหา โดยมีเกณฑ์พิจารณาข้อร้องเรียนเร่งด่วนที่ต้องจัดการภายใน 24 ชั่วโมง คือ (1) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์อย่างรุนแรง (2) มีความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องในอนาคต (3) เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์พึงสังวร (Sentinel Event) ที่ไม่ควรเกิดขึ้น โดยมีหน่วย CRA Data and Analytic Center เฝ้าระวังข้อมูลใน Social Media และตอบสนองอย่างรวดเร็ว กรณีปัญหาร้ายแรงถึงขั้นฟ้องร้อง จะมีทีมบริหารความเสี่ยง ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เข้ามาแก้ปัญหาโดยทันที ภายใต้การอำนวยการของผู้บริหารกลุ่มพันธกิจที่รับผิดชอบ โดยติดตามประเด็นที่เป็นข้อร้องเรียนในการประชุมของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นทุกเดือน ทำให้ไม่เกิดเหตุการณ์ร้องเรียนที่ทำให้เสียภาพลักษณ์หรือเกิดเรื่องร้ายแรง



ภาพที่ 3.2 ก(3)-1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลายวิธีการตามกลุ่มของลูกค้ำทุกกลุ่ม โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยวิธีที่แตกต่างกัน ในแต่ละกลุ่ม โดยมีผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับคณะ ระดับส่วนงาน และระดับราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ (ตารางที่ 3.2 ข(1)-1)

ตารางที่ 3.2 ข(1)-1 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	กำหนดเวลา	การนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษา	สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอุปกรณ์การเรียนการสอน สิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ สถานที่เรียน อาจารย์	ปีละครั้ง	ได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตร	ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษา/ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์
	การประเมินความพึงพอใจรายวิชา	เมื่อจบรายวิชา		

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	กำหนดเวลา	การนำเสนอสารสนเทศที่ได้ไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
ผู้สำเร็จการศึกษา/บัณฑิต	สำรวจความคิดเห็นผู้สำเร็จการศึกษา/ฝึกอบรม	ปีละครั้ง	ได้ข้อมูลของผู้ที่ต้องนำความรู้ไปปฏิบัติ	ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษา/ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา	ปีละครั้ง	ได้ข้อมูลในเชิง Performance เปรียบเทียบกับความหวังของผู้ใช้	ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษา/ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ผู้ใช้งานวิจัย	ความพึงพอใจต่องานวิจัย	ปีละครั้ง	ได้ข้อมูลคุณภาพและการเสนองานวิจัยในปีต่อไป	ฝ่ายวิจัยฯราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ผู้ให้ทุนวิจัย	ความพึงพอใจต่องานวิจัย	ตามรอบการให้ทุนวิจัย	ได้ข้อมูลคุณภาพและการเสนองานวิจัยในปีต่อไป	ฝ่ายวิจัยฯราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ผู้รับบริการโรงพยาบาล	แบบสอบถามผู้ป่วยนอก แบบสอบถามผู้ป่วยใน	ปีละ 2 ครั้ง ทุกครั้งที่จำหน่ายผู้ป่วย	นำไปจัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพัน และมาปรับปรุงการให้บริการ	ฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ
กองทุนสุขภาพผู้จ่ายเงิน	การประจักษ์ร่วมกันกับคณะกรรมการฯ ผู้ให้บริการและกองทุนสุขภาพฯ	ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	นำไปปรับปรุงระบบ/นโยบาย/ข้อกำหนดของกองทุนหน่วยงานที่ใช้บริการรับและส่งตัวผู้ป่วย	ฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

เนื่องจากราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ อยู่ระหว่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการตามมาตรฐาน TQA จึงยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น แต่ได้มีการวางแผนที่จะเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ดังนี้ ด้านการศึกษา ใช้ (1) ข้อมูลในสารสนเทศการศึกษา ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2) ข้อมูลการประเมินโดยผู้ใช้บัณฑิต (3) การสำรวจเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษา พันธกิจด้านการวิจัย ใช้ (1) ข้อมูลการอ้างอิง ในวารสารวิชาการระหว่างประเทศเปรียบเทียบระหว่างสถาบันต่าง ๆ ด้านบริการสุขภาพ ใช้ (1) ผลการประเมินโดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น Thailand's Most Admired Company ของกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาล (2) การวิเคราะห์ข้อมูลใน Social Media โดยใช้ Sentiment Analysis (3) จำนวนการเข้าชมรายการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เทียบกับรายการเผยแพร่ความรู้ขององค์กรอื่น

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2565 - 2570 แล้วส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล เพื่อประกอบการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตามพันธกิจโดยคณะกรรมการบริหารของหน่วยงานร่วมกันพิจารณาอบหมายให้คณะทำงานดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นโดยใช้ระบบรับฟังเสียงลูกค้า นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน ดังตารางที่ 3.2 ค-1

ตารางที่ 3.2 ค-1 การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

เสียงกลุ่มลูกค้า	หลักสูตรที่ตอบสนอง
ผู้สำเร็จการศึกษาในปริญญาตรีที่ยังไม่มีงานทำ	หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ (ต่อเนื่อง)
ผู้ปฏิบัติงานฉุกเฉินการแพทย์	หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (หลักสูตรต่อเนื่อง)
โรงพยาบาลในชุมชน	หลักสูตรประกาศนียบัตรอบรมเฉพาะทางด้านรังสีเทคนิค (หลักสูตร 1 ปี) สาขาการสร้างภาพด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง/อัลตราซาวด์
เกษตรกร	หน่วยตรวจโรคสัตว์เคลื่อนที่

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

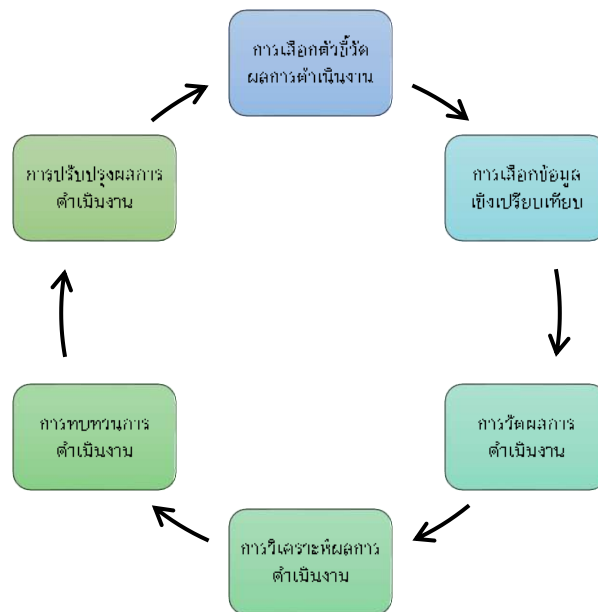
(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (ภาพที่ 4.1 ก(1)-1)

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการติดตามการดำเนินงาน โดย

(1.1) การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ระบุในยุทธศาสตร์ ซึ่งสะท้อนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ โดยรายงานผลการดำเนินงานในรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

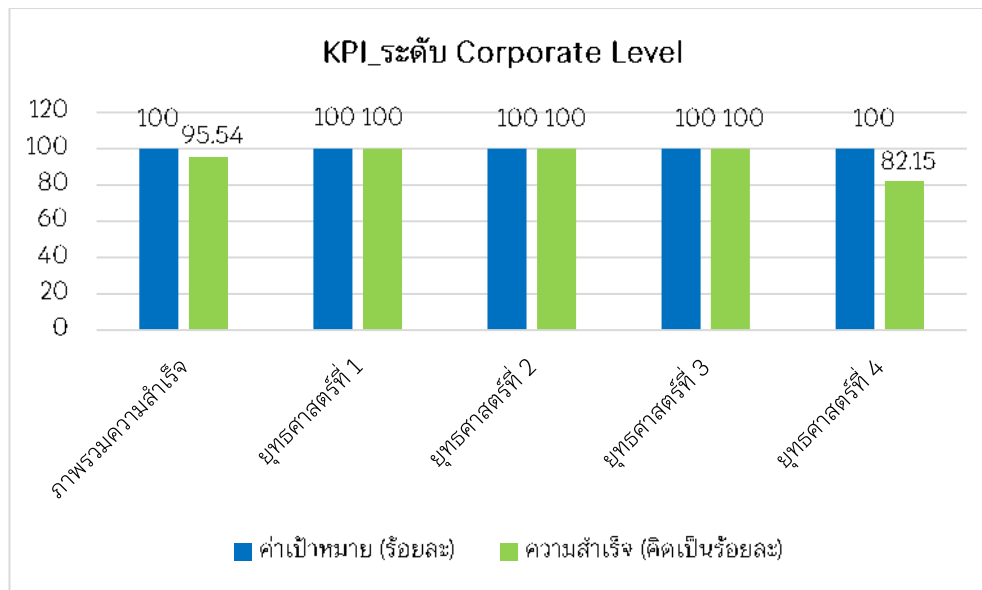
(1.2) การติดตามการปฏิบัติงาน ในระดับบุคคล (Individual Performance Agreement : IPA) ที่มุ่งเน้นการกำหนดความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน ถึงระดับผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งต้องมีการประเมินความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผนงาน โดยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอทุกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน โดยกำหนดให้สะท้อนผลการปฏิบัติงานผ่าน การประเมินผลการปฏิบัติงานกลางปี และสรุปผลการประเมินประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาปรับค่าตอบแทน สำหรับพนักงาน ให้สอดคล้องกับระดับผลงาน

(1.3) การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของ แผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ที่ 1-4 ซึ่งมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จะมีการนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และรวบรวมผลมาวิเคราะห์ ประเมินความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค เพื่อควรพัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัด และขยับขับเคลื่อนแผน (Rolling Plan) ตามสถานการณ์ที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง



ภาพที่ 4.1 ก(1)-1 กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงาน เน้นถึงหลักประสิทธิผลและผลสัมฤทธิ์เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจของหน่วยงาน ในปี 2564 ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ 13 เป้าประสงค์ มีตัวชี้วัดระดับองค์กร (KPI Corporate Level) พร้อมค่าเป้าหมายจำนวน 22 ตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับ Corporate Level ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.54 (ภาพที่ 4.1 ก(1)-2)



ภาพที่ 4.1 ก(1)-2 สรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ประจำปี 2564

(1.4) การวัดผลการดำเนินงานผ่านระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เช่น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินการของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่มีตัวชี้วัดตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นการวัดผลอย่างต่อเนื่องในรอบ 12 เดือนของแต่ละปีการศึกษา โดยผลการประเมินจะนำเสนอต่อสภाराชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และต้นสังกัด (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) ที่มีการนำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาไปปรับปรุงตามระบบ PDCA (ตารางที่ 4.1 ก(1)-1)

ตารางที่ 4.1 ก(1)-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่ผู้บริหารระดับสูงติดตาม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	กำหนด	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์	ตามรอบแผนเพื่อขยับ	เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ขีดความสามารถและความสำเร็จ	ผู้บริหารราชวิทยาลัย จุฬารักษ์
ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	ตามรอบแผน/โครงการ กิจกรรมประจำปี	ติดตามผลการดำเนินงาน	ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน
ตัวชี้วัดตามพันธกิจ	ตามรอบปีการศึกษา (พันธกิจการศึกษา)	ติดตามผลการดำเนินงาน และขีดความสามารถ	หัวหน้าส่วนงาน/คณบดี/ ประธานหลักสูตร
ตัวชี้วัดด้านบุคลากร	2 ครั้ง ต่อปีงบประมาณ	ติดตามขีดความสามารถบุคลากร	รองเลขาธิการที่กำกับดูแล ฝ่ายบริหารทรัพยากร บุคคล
ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา/ ผู้เรียน	ตามรอบการประเมินผล (ภาคการศึกษา) หรือตาม รอบการจัดการหลักสูตร ระยะสั้น	ติดตามผลการดำเนินงานขีด ความสามารถและความสำเร็จ	อาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์ ประจำ/อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ คณบดี/ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร

จุฬาลงกรณ์ สามารถติดตามงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมี การติดตามผ่านระบบการบริหารงบประมาณที่จำแนกตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่กำหนด อนึ่ง การมุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในรูปแบบ Total Digitized Organization ทำให้สามารถติดตามงานในระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) และขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องในทุกไตรมาส เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจปรับกระบวนการ แผนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัด และทำการขยับรอบแผนได้ นอกจากนี้ การปรับปรุงองค์กรให้มีความยืดหยุ่นสูงในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ด้วยการจัดสรร สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ เครือข่ายและอุปกรณ์ในทุกระดับ ทั้งในกลุ่มนักศึกษา ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การวัดผลของแผนโครงการเป็นไปตามเป้าหมาย

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน โดยผู้ในระดับสูง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการปรับปรุงกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อภาวะวิกฤต โดยเฉพาะในบทบาทขององค์กร เพื่อช่วยแก้ไขปัญหายของสังคมในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ภายใต้การกำกับดูแลของสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการออกประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564 และยังคงมีการปรับโครงสร้างองค์กร (ภาพที่ P.1 ข(1)-2) ที่มีกรรมการบริหารหน่วยงานภารกิจเฉพาะ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว การทบทวนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ที่ดำเนินการผ่านคณะกรรมการบริหารหน่วยงานภารกิจเฉพาะ ซึ่งมีการออกประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การจัดตั้งและการบริหารหน่วยงานภารกิจเฉพาะของสำนักงานราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2565 ประกาศ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 และประกาศสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง การบริหารงานของหน่วยงานภารกิจเฉพาะ ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ 2565 เพื่อให้มีความคล่องตัว มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระ ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ยังมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการที่สำคัญ ดังตารางที่ 4.1 ข

ตารางที่ 4.1 ข การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน

กรรมการผู้ทบทวน	ข้อมูลที่ถูกทบทวน	การวิเคราะห์	การนำไปใช้ประโยชน์	ความถี่
แผนยุทธศาสตร์	Augment Monitoring	แนวโน้ม/ การเปรียบเทียบ	ปรับกลยุทธ์ขยับรอบแผน	ทุกไตรมาส
การบริหาร ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	การสื่อสาร การถ่ายทอด เพื่อดำเนินงาน (Deployment)	PDCA	ประเมินความสำเร็จ	ทุกเดือน
การบริหารความเสี่ยง	ลดความเสี่ยง	SWOT	ประเมินความสำเร็จ	ทุกไตรมาส
การควบคุมภายใน	กระบวนการและการ ตรวจสอบ	PDCA	ความโปร่งใส	ทุกเดือน
การพัฒนาทรัพยากร บุคคล	กระบวนการและ ศักยภาพบุคคล	ความจำเป็นและ อัตรากำลัง	อัตรากำลังพัฒนา ขีดความสามารถ	ทุกเดือน

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ คาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตโดยนำผลการดำเนินงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา วิเคราะห์หาค่าผลของการดำเนินงาน โดยพิจารณาตัวชี้วัดที่สำคัญได้แก่ 1) ด้านแผนยุทธศาสตร์ 2) ด้านบริการและกระบวนการงาน 3) ด้านการเงินและงบประมาณ และนำไปสู่การหาค่าตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อพิจารณาวางแผนการดำเนินงานของปีต่อไป และพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานและงบประมาณให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ผลในอนาคต และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ ทุกหน่วยงาน ส่วนงาน และราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการนำข้อเสนอเพื่อการพัฒนาจากการประกันคุณภาพการศึกษามาจัดทำแผนพัฒนา (Improvement Plan) เพื่อการดำเนินงานในอนาคตด้วย

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีแนวคิดในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการครบวงจร จัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยใช้ข้อมูลจาก 1) วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และความต้องการของผู้รับบริการ 2) พิจารณาความเป็นไปได้และกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงโดยเทียบกับคู่แข่งหรือกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) จัดลำดับความสำคัญ เรื่องที่ต้องปรับปรุงตามกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ 4) งบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยการบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยสะท้อนในแผนโครงการกิจกรรม 5) เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดกิจกรรมเมื่อสภาวะการณ์จากภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การจัดประชุม Online บูรณาการ กับ Onsite 6) นำผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานมา ดำเนินการทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เสนอต่อสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อขอคำแนะนำ และนำมา ดำเนินการในทุกรอบปีการศึกษา

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ และ (2) ความพร้อมใช้ (ตารางที่ 4.2 ก(1)-1)

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จัดให้มีแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของราชวิทยาลัย เสนอสภา ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พิจารณากลับกรอง โดยผ่านคณะกรรมการนโยบายและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมที่จะรองรับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแบบ Totally Digitalized Organization บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความมั่นคงปลอดภัยและมีมาตรฐาน มีระบบเครือข่ายพื้นฐาน และระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย รองรับการทำงานของเครือข่ายยุคใหม่ มีระบบรักษา ความปลอดภัยและความลับของข้อมูลสารสนเทศ ระบบสำรองข้อมูล พร้อมทั้งระบบการเฝ้าระวังที่มีมาตรฐานผ่านระบบการยืนยันตัวตน และการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานในแต่ละระบบ มีการกำหนดลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูลเพื่อรักษาความลับ มีการให้บริการเครือข่ายทั้งระบบใช้สายสัญญาณ และระบบไร้สายแก่บุคลากร และนักศึกษาได้ครอบคลุมพื้นที่ของราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องรองรับอุปกรณ์หลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบเคลื่อนที่และไม่เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ยังมี ฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนการปรับปรุงกระบวนการและรวบรวมสรุปความต้องการเกี่ยวกับ ระบบงาน ที่จะมาสนับสนุนกระบวนการงานที่ต้องการพัฒนา ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรของราชวิทยาลัยฯ และระบบบริหารงาน โรงพยาบาล ให้มีการพัฒนารูปแบบและกระบวนการงาน วิเคราะห์และระบุความต้องการเกี่ยวกับการใช้ระบบงานต่าง ๆ เมื่อมีความ ต้องการเพิ่ม และดูแลการพัฒนาโปรแกรมรายงานให้ถูกต้อง ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานบริหาร วิเคราะห์และ ออกแบบ การเชื่อมต่อของงานเครื่องมือ และระบบงานอื่น ๆ ที่มาเชื่อมโยงกับระบบงานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และ ประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 4.2 ก(1)-1 กระบวนการทำให้เกิดความพร้อมใช้การจัดการคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

คุณลักษณะของข้อมูล	กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
แม่นยำ ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการควบคุมการนำเข้าข้อมูล โดย กำหนดสิทธิ์ให้เจ้าของข้อมูลเท่านั้นที่มีสิทธิ์แก้ไขข้อมูลได้ - มีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลให้สะดวกลดความผิดพลาดเช่นการใช้ Drop Down ให้เลือกแทนการคีย์ข้อมูล การบังคับให้กรอกข้อมูลได้เฉพาะชนิดของข้อมูลที่ต้องการ การจัดเก็บข้อมูลจัดเก็บจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ การสร้างวิธีการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางมาใช้แทนการกรอกข้อมูลใหม่ การออกแบบฐานข้อมูลให้ไม่มีความซ้ำซ้อนของข้อมูล - มีการทดสอบการทำงานของระบบก่อนนำมาใช้งาน - การบันทึกข้อมูลมีการแจ้งเตือนเมื่อมีข้อมูลซ้ำ หรือกรอกข้อมูลผิดพลาด - การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการนำข้อมูลเข้า เช่น เครื่องสแกนใบหน้าเพื่อความถูกต้องรวดเร็ว - มีการสุ่มตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ และทำการปรับปรุงข้อผิดพลาดที่พบและปรับปรุงระบบให้เป็นปัจจุบัน
ครบถ้วนสมบูรณ์เชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> - มีการออกแบบระบบให้บังคับให้ใช้งานกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แจ้งเตือนเมื่อขาดข้อมูลสำคัญที่ต้องบันทึกในระบบฐานข้อมูล - มีการทำระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย - มีระบบรักษาความปลอดภัยให้เพื่อป้องกันผู้บุกรุก
เป็นปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสุ่มตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะ - ปรับปรุงระบบให้เป็นปัจจุบัน
ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบระบบตามความต้องการของผู้ใช้ และมีการปรับปรุงเป็นระยะ
มีความพร้อมใช้	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสำรองข้อมูลเป็นระยะ และมีแผนกู้คืนระบบ - มีการตรวจสอบเป็นระยะและแก้ไขเมื่อพบข้อผิดพลาด - มีช่องทางการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่องทางสำรอง - มีการปรับปรุงระบบให้เป็นปัจจุบัน - มีระบบสำรองไฟฟ้าให้ระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - มีการติดตั้งระบบปรับอากาศให้สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
รักษาความปลอดภัยความลับ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดชั้นความลับของข้อมูล เช่น ข้อมูลการเงินส่วนบุคคล หรือข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลด้านการเงินของหน่วยงาน ข้อมูลการประชุมของผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น - มีการกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้ในแต่ละประเภทให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองและเท่าที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น เช่น ผู้ใช้งาน ผู้ดูแลระบบ ผู้จัดการข้อมูลในระบบ และผู้บริหาร - มีการป้องกันการเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายด้วยการติดตั้งระบบ Firewall และ Antivirus และระบบ Access Control - การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น - มีการประชาสัมพันธ์และบังคับใช้ พรบ. ว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีนโยบาย ในภาพรวม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จัดทำกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของราชวิทยาลัยฯ รวมทั้งขับเคลื่อนงานจัดการความรู้ตามแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ โดยมีการสำรวจและรายงานผลเรื่องการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และการจัดการความรู้ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดราชวิทยาลัยฯ กำหนดนโยบายรวมทั้งแผนส่งเสริมการจัดการความรู้ และการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Knowledge Sharing) ผ่าน Workplace (เดิม) และมีการปรับปรุง Platform เป็น MS Teams โดยจัดให้เป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงการนำสิ่งที่บุคลากรเขียนหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเองอยู่บน Workplace และ MS Teams มาจัดหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และ/หรือนำมาสร้างองค์ความรู้ใหม่ต่อไป นอกจากนี้ ยังมีการจัดฝึกอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรภายใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แนวปฏิบัติทางการเงินและบัญชี แนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใหม่ เป็นต้น

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และ (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

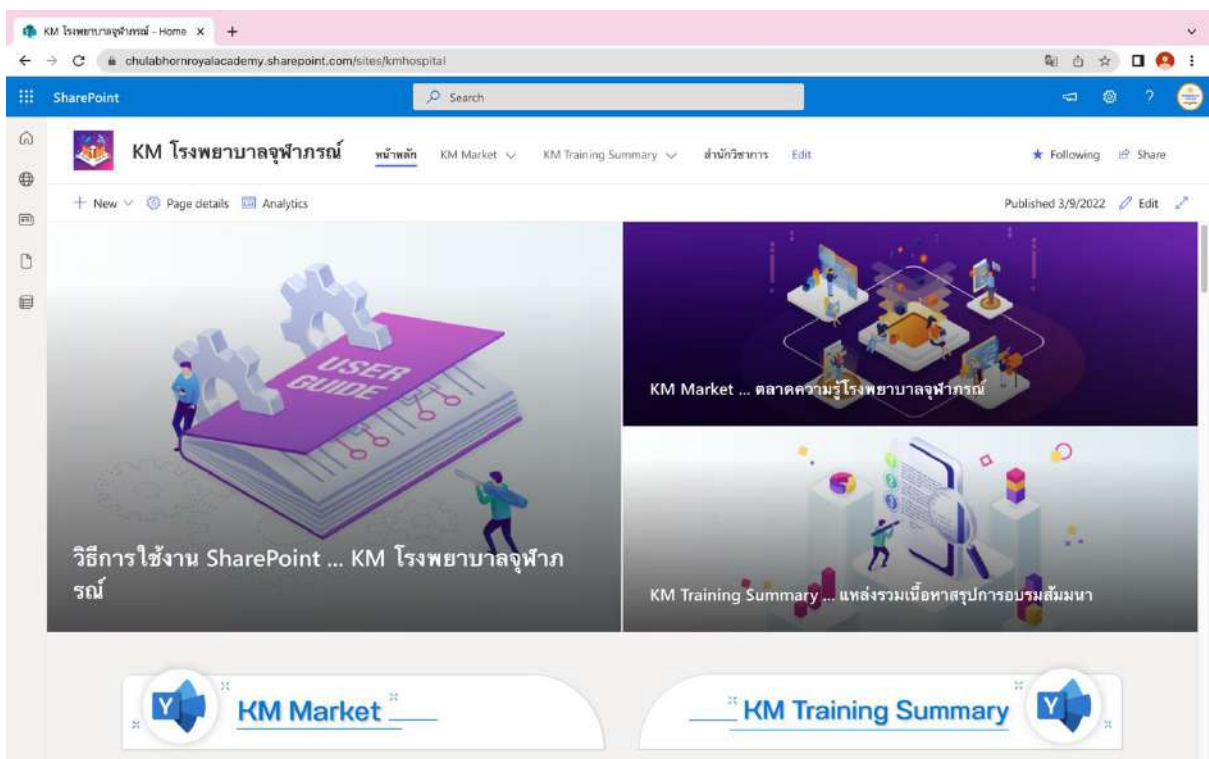
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มุ่งจะให้มีการเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติงานโดยนำความรู้ที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กร มาถอดบทเรียน จัดทำแผนงานใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป็นฐานในการนำองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEX และการใช้ KM ขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร จัดทำเป็น Workflow หรือวิธีปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operation Procedure; SOP) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจเห็นความสำคัญ และประโยชน์จากการจัดการความรู้มากขึ้น

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้ดำเนินงานด้านการจัดการความรู้มาอย่างต่อเนื่อง ดังตัวอย่างในหน่วยวางแผนการรักษาโรคมะเร็ง (Tumor Board) โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ได้ดำเนินการในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) โดยกำหนดประเด็นความรู้ในการวางแผนรักษาโรคมะเร็งตามความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาล กำหนดเป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมายของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การวางแผนการรักษาโรคมะเร็งในผู้ป่วยมะเร็งโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ การจัดทำเอกสารแนวทางการรักษาโรคมะเร็ง การสร้างองค์ความรู้ใหม่และแสวงหาความรู้ โดยการนำบุคลากรภายในและภายนอกที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาโรคมะเร็ง มาประชุมทำงานร่วมกัน และมีการเรียบเรียงจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้สืบค้นและนำไปใช้ได้อย่างเป็นระบบ เช่น มีแบบฟอร์มการประเมินผู้ป่วย แนวทางการรักษาเบื้องต้น แนวทางการคัดกรองผู้ป่วย คู่มือแนวทางเวชปฏิบัติรักษาผู้ป่วยโดยจัดทำเป็นรูปแบบเอกสารที่ผ่านการกลั่นกรองอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ใช้งานได้ และเข้าถึงได้ที่ Document Control และมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน Intranet เอกสารประกอบโครงการ Knowledge Sharing แบ่งปันความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังได้นำความรู้ไปใช้ในการเรียนการสอนนักศึกษา การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการตรวจรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลและในชุมชน

กรณีดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้ในการวางแผนและบูรณาการความร่วมมือทางการแพทย์ เพื่อเปิดให้โรงพยาบาลในเครือข่ายของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้เข้าถึงบริการของระบบการรักษามะเร็งที่มีมาตรฐาน ผ่านหน่วยการวางแผนการรักษาโรคมะเร็งของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ นอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึง การสนับสนุนการวิจัย และการศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในอนาคตเพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้แพทย์และบุคลากรในด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้เรียนรู้พัฒนาตนเองแข่งกับเทคโนโลยีมาตรฐานระดับโลก รวมถึงนำมาช่วยด้านการศึกษาของหลักสูตรแพทย์ประจำบ้านฝึกอบรมสาขาต่อยอดด้านอายุรศาสตร์มะเร็งวิทยา ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้นักศึกษาเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอายุรศาสตร์ทั่วไป ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงด้วย

นอกจากนี้ ตามนโยบายและแผนการดำเนินการจัดการความรู้ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ส่งเสริม และขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ได้ดำเนินการจัดทำระบบปฏิบัติการศูนย์กลางคลังความรู้ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งประกอบด้วย “KM Market” เป็นช่องทางในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และ “KM Training Summary” เป็นช่องทางสำหรับการถ่ายทอดและเผยแพร่เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรม ประชุม และสัมมนาของบุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ภาพที่ 4.2 ข(3)-1)



ภาพที่ 4.2 ข(3)-1 ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลระบบปฏิบัติการศูนย์กลางคลังความรู้ ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

2. คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้มีการประชุมหารือ เพื่อพิจารณาเพิ่มการกำหนดขอบเขตเนื้อหาการจัดการความรู้ที่เป็นหลักที่ชัดเจนขึ้นใน 5 เรื่อง ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล การบริหารโรงพยาบาล ความรู้ด้านหัวใจและหลอดเลือด ด้านมะเร็งวิทยา และด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์

3. มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นเลิศแก่สังคม (ตารางที่ 4.2 ข(3)-1)

ตารางที่ 4.2 ข(3)-1 แสดงข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2565)

ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนรุ่น	วันที่เริ่มการอบรม	วันที่สิ้นสุดการอบรม	แผนการอบรม (จำนวนคน)	ผล การอบรม (จำนวนคน)
1	หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นการจัดทำทะเบียนมะเร็งโรงพยาบาล (The Hospital Cancer Registrar Training Program)	ศูนย์การแพทย์ มะเร็งวิทยา	1	18 ก.ค. 2565	22 ก.ค. 2565	25	-

ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	จำนวน รุ่น	วันที่เริ่มการ อบรม	วันที่สิ้นสุดการ อบรม	แผน การอบรม (จำนวนคน)	ผล การอบรม (จำนวนคน)
2	หลักสูตรเพิ่มสรณะ ทางการพยาบาล ผู้ป่วยวิกฤติ	ศูนย์หัวใจและ หลอดเลือด ศูนย์หัวใจและ หลอดเลือด	1	1 ส.ค. 2564	30 ต.ค. 2564	30	32
3	หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ช่วยแพทย์ อายุรศาสตร์โรคหัวใจ และหลอดเลือด		1	2 พ.ค. 2565	9 ธ.ค. 2565	1	1
4	หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ช่วยแพทย์หัวใจและ หลอดเลือดด้านคลินิก		1	2 พ.ค. 2565	11 พ.ย. 2565	4	2
5	หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ช่วยแพทย์หัวใจและ หลอดเลือดด้านเทคนิค Invasive		1	2 พ.ค. 2565	14 ต.ค. 2565	1	-
6	หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ช่วยแพทย์หัวใจและ หลอดเลือดด้านเทคนิค Non-invasive		1	2 พ.ค. 2565	14 ต.ค. 2565	1	-
7	หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ช่วยแพทย์ด้านการ ป้องกันและฟื้นฟูหัวใจ และหลอดเลือด		1	2 พ.ค. 2565	14 ต.ค. 2565	1	-
8	โครงการพัฒนาความรู้ Emergency EKG in pre Hospital		1	1 ก.ย. 2565	1 ก.ย. 2565	20	-
9	โครงการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการการ ช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานภาค ประชาชนสำหรับผู้ป่วย และญาติ (Basic Life Support)		10	1 ม.ค. 2565	30 ก.ย. 2565	100	29
10	โครงการการฟื้นฟู ความรู้ด้านงานวิจัยใน คลินิกและการพัฒนา งานประจำสู่งานวิจัย		1	1 ม.ค. 2565	30 ก.ย. 2565	20	22

ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	จำนวน รุ่น	วันที่เริ่มการ อบรม	วันที่สิ้นสุดการ อบรม	แผน การอบรม (จำนวนคน)	ผล การอบรม (จำนวนคน)
11	หลักสูตรปฏิบัติ การแพทย์ขั้นพื้นฐาน และช่วยปฏิบัติ การแพทย์ขั้นสูง 115 ชั่วโมง	ศูนย์แพทย์ ภัยพิบัติ และฉุกเฉิน เจ้าฟ้าจุฬาภรณ ย์	6	14 ม.ค. 2565	30 ก.ย. 2565	200	120
12	หลักสูตรการกู้ชีพขั้นสูง ด้านต่าง ๆ		11	4 ส.ค. 2565	30 ก.ย. 2565	240	-
13	หลักสูตรฝึกอบรม พัฒนาวิทยากรฉุกเฉิน การแพทย์ (ครู ก.)		2	23 พ.ค. 2565	8 ก.ค. 2565	60	28
14	หลักสูตรทีมปฏิบัติ การแพทย์ในภาวะ ภัยพิบัติ 3 วัน		2	23 มิ.ย. 2565	30 ก.ย. 2565	100	-
15	หลักสูตรระยะสั้นด้าน การแพทย์ภัยพิบัติ ระดับต่าง ๆ 5 วัน		7	6 มิ.ย. 2565	30 ก.ย. 2565	120	60
16	หลักสูตรฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการ การผลิต สารเภสัชรังสีด้วย เครื่องไซโคลตรอน สำหรับการถ่ายภาพ รังสีด้วยเครื่อง SPECT/CT PET/CT และ PET/MRI	ศูนย์ไซโคลตรอน และเพทสแกน แห่งชาติ	1	-	-	20	-
17	หลักสูตรระยะสั้นการ พยาบาลผู้ป่วยมะเร็ง ที่ได้รับยาเคมีบำบัด	สายการพยาบาล	1	17 พ.ค.2565	4 กค 2565	15	10
18	หลักสูตรอบรมสำหรับ ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย สำหรับผู้ที่เป็นโรค หลอดเลือดหัวใจ หรือมีความเสี่ยงในการ เกิดโรค Exercise Trainer	ฟื้นฟู และแพทย์ ทางเลือกงาน เวชศาสตร์	1	25 ก.ค. 2565	27 ก.ค. 2565	30	-

ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	จำนวน รุ่น	วันที่เริ่มการ อบรม	วันที่สิ้นสุดการ อบรม	แผน การอบรม (จำนวนคน)	ผล การอบรม (จำนวนคน)
19	หลักสูตรสมทบ ฝึกอบรมแพทย์ประจำ บ้านอายุรศาสตร์	งานอายุรกรรม	-	27 มิ.ย. 2565	30 มิ.ย. 2566	12	-
20	หลักสูตรฝึกอบรม แพทย์ประจำบ้าน ต่อยอดเพื่อวุฒิบัตร แสดงความรู้ความ ชำนาญในการประกอบ วิชาชีพเวชกรรมอนุ สาขามะเร็งวิทยานรีเวช	PCT GYN (คณะกรรมการ พัฒนาคุณภาพ กลุ่มผู้ป่วย นรีเวช)	-	1 ก.ค. 2565	1 ก.ค.2565	1	-
21	หลักสูตรฝึกอบรม การตรวจอัลตราซาวด์ ทางสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา (Obstetrics and Gynaecology Ultrasound Training Program)		2	-	-	60	-
22	หลักสูตร ABUS AI Mobile	PCT BREAST (คณะกรรมการ พัฒนาคุณภาพ การดูแลผู้ป่วย กลุ่มโรคเต้านม)	-	-	-	20	-
รวมทั้งสิ้น						1,081	304

4. การจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภายในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานแก่บุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ตารางที่ 4.2 ข(3)-2)

ตารางที่ 4.2 ข(3)-2 แสดงข้อมูลการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาบุคลากรภายในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565

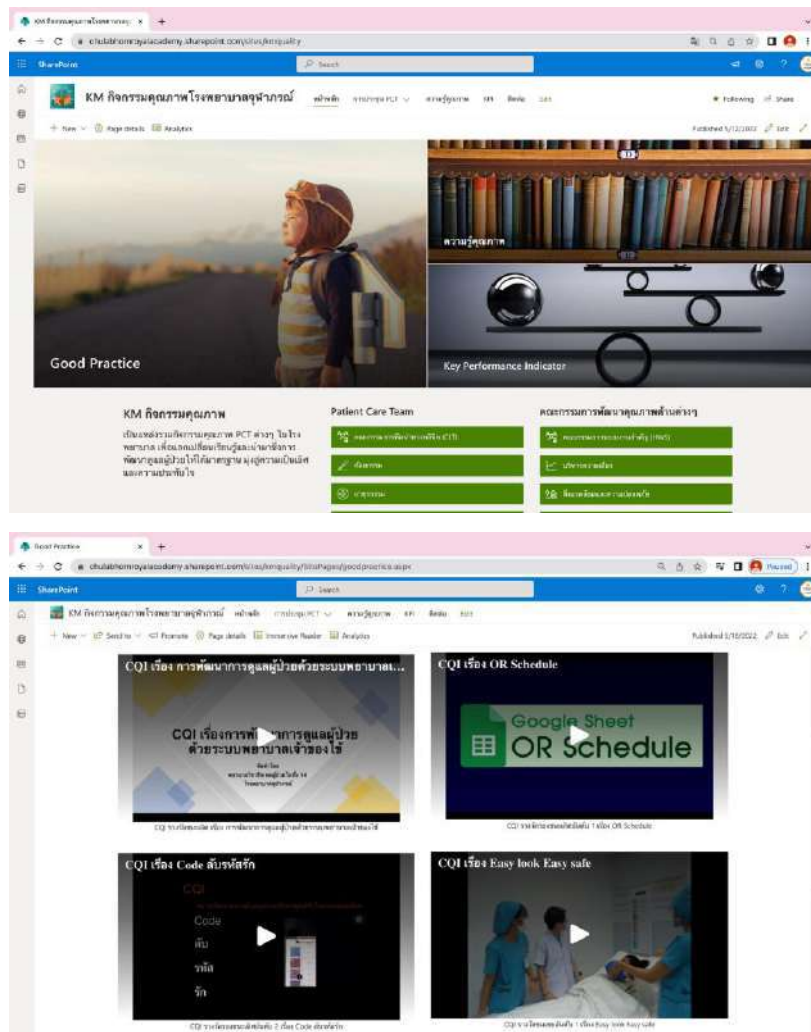
ลำดับ	กิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
1	กิจกรรมสัมมนาวิชาการออนไลน์โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ จำนวน 12 ครั้ง ดังนี้ - ครั้งที่ 1 หัวข้อ “โภชนาการเพื่อควบคุมน้ำหนัก” - ครั้งที่ 2 หัวข้อ “โภชนาการเพื่อเพิ่มความ เปล่งปลั่งสุขภาพดี” - ครั้งที่ 3 หัวข้อ “โภชนาการเพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกัน”	สำนักวิชาการ	1) ดำเนินการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้นจำนวน 7 ครั้ง ดังนี้ - ครั้งที่ 1 วันที่ 23 ธ.ค. 2564 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 166 คน - ครั้งที่ 2 วันที่ 20 ม.ค. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 78 คน

ลำดับ	กิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 4 หัวข้อ “ออกกำลังกายอย่างไรให้แข็งแรงและไม่เจ็บ” - ครั้งที่ 5 หัวข้อ “การสื่อสารอย่างสันติ (Non Violence Communication)” - ครั้งที่ 6 หัวข้อ “ใครว่าความเครียดเป็นพิษ (Upside of Stress)” - ครั้งที่ 7 หัวข้อ “มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย (Growth Mindset)” - ครั้งที่ 8 หัวข้อ “ล้มแล้วลุก ฟันคืนกลับ (Resilience)” - ครั้งที่ 9 หัวข้อ “Infographic” - ครั้งที่ 10 หัวข้อ “Canva” - ครั้งที่ 11 หัวข้อ “Motion Graphic” - ครั้งที่ 12 หัวข้อ “Professional Presenter” 		<ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 3 วันที่ 24 ก.พ. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 75 คน - ครั้งที่ 4 วันที่ 24 มี.ค. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 82 คน - ครั้งที่ 5 วันที่ 7 เม.ย. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 128 คน - ครั้งที่ 6 วันที่ 5 พ.ค. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 137 คน - ครั้งที่ 7 วันที่ 2 มิ.ย. 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 122 คน 2) อยู่ระหว่างดำเนินการจัดกิจกรรม จำนวน 5 ครั้ง ดังนี้ - ครั้งที่ 8 วันที่ 23 ธ.ค. 64 - ครั้งที่ 9 วันที่ 23 ธ.ค. 64 - ครั้งที่ 10 วันที่ 23 ธ.ค. 64 - ครั้งที่ 11 วันที่ 23 ธ.ค. 64 - ครั้งที่ 12 วันที่ 23 ธ.ค. 64
2	การฝึกอบรมหลักสูตร Comprehensive Course in Stroke Care (CCSC)	หน่วยอายุรศาสตร์ ระบบประสาทวิทยา งานอายุรกรรม ร่วมกับ สำนักวิชาการ	<p>1) ดำเนินการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้น จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 - 31 ต.ค. 64 มีผู้ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 114 คน - ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธ.ค. 64 มีผู้ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 150 คน
3	การฝึกอบรมหลักสูตร Pediatric BLS และ Pediatric CPR	(PCT Pediatrics) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย กลุ่มกุมารเวชกรรม ร่วมกับ สำนักวิชาการ	<p>1) ดำเนินการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้น จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 7 เม.ย. - 5 พ.ค. 2565 โดยมีผู้ผ่านการอบรมรวมทั้งสิ้น 61 คน แบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Pediatric BLS มีผู้ผ่านการอบรม 33 คน - หลักสูตร Pediatric CPR มีผู้ผ่านการอบรม 28 คน <p>2) อยู่ระหว่างดำเนินการจัดฝึกอบรม ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 15 ก.ค. - 9 ส.ค. 2565</p>
4	กิจกรรม Quality Conference 2022 “Beyond Excellence with Quality”	ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ร่วมกับ สำนักวิชาการ	<p>1) ดำเนินการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้น เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2565 โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 161 คน</p>

5. การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านบริหาร ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ รวมถึงการประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยปัจจุบัน หน่วยเภสัชกรรมและเวชภัณฑ์กลาง สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร Toyota Production System จัดโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (TNI) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการคลังยาและการเบิกจ่ายยาให้กับคลินิกและหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อมุ่งเน้นการลดต้นทุนและปริมาณการสำรองยา ส่งผลให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการคลังยาได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและความเสียหายของยาที่สำรองไว้ มากจนเกินไป ซึ่งอาจทำให้หมดอายุก่อนกำหนด

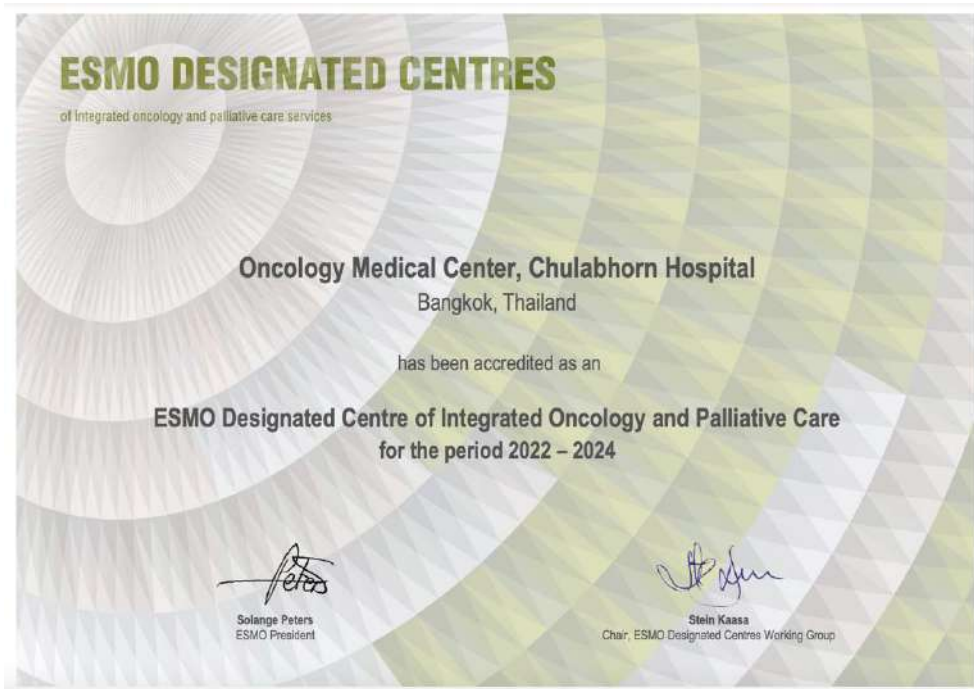
นอกจากนี้ ศูนย์บริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ก็ได้นำเอาหลักการของ Toyota Production System มาประยุกต์ใช้ในการวางระบบบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น และใช้ระยะเวลาในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากที่สุดด้วย

อนึ่ง ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ได้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย (Patient Care Team : PCT) แต่ละด้าน ดำเนินการระดมทรัพยากรความรู้จากประสบการณ์ในการให้บริการทางการแพทย์ แก่ผู้ป่วยและนำเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งการจัดทำแนวปฏิบัติ ที่ดี (Good Practice) ในการดูแลคนไข้ของโรงพยาบาลขึ้นเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติดังกล่าวไว้บนระบบปฏิบัติการ KM กิจกรรมคุณภาพโรงพยาบาล ดังภาพที่ 4.2 ข(3)-2



ภาพที่ 4.2 ข(3)-2 ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลระบบปฏิบัติการ KM กิจกรรมคุณภาพโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้ที่ครบถ้วน เกิดแนวปฏิบัติที่ดีและมีการแบ่งปันความรู้ แนวปฏิบัติฯ ดังกล่าว เป็นผลให้ทีม Palliative Cancer Care โดยหน่วยพยาบาลคลินิกการแพทย์ผสมผสาน ภายใต้ศูนย์การแพทย์มะเร็ง วิทยา ซึ่งเกิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน และนำความรู้ที่เป็น Best Practice ระดับนานาชาติมาพัฒนาระบบการดูแล ผู้ป่วยแบบประคับประคองและการแพทย์ผสมผสาน นั่นคือการให้บริการ Palliative Cancer Care ตามแนวทางการดูแลที่เป็น เลิศของ ESMO (European Society for Medical Oncology) ที่มีระบบการบริการด้าน Palliative Care และ Integrative Oncology สำหรับผู้ป่วยมะเร็งอย่างครบวงจร มุ่งเน้นการพัฒนาด้านงานวิจัย ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ซึ่งได้รับการรับรองเป็น ESMO Designated Centre of Integrated Oncology and Palliative Care โดยสมาคมมะเร็ง วิทยาแห่งยุโรป (European Society for Medical Oncology) เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2564 เป็นแห่งแรกในประเทศไทย



ภาพที่ 4.2 ข(3)-3 ประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ESMO Designated Centre of Integrated Oncology and Palliative Care โดยสมาคมมะเร็งวิทยาแห่งยุโรป

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2570) เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต ยกกระดับการทำงาน ปรับตัวตามบริบทการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิรูปกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ทั้งมิติความเชี่ยวชาญ และการบริหารจัดการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประเมินชิตความสามารถและอัตรากำลังโดยพิจารณาจากภาระงาน และการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังและแผนการพัฒนาบุคลากร โดยมีการกำหนดชิตความสามารถดังนี้ 1) ชิตความสามารถที่ต้องมีเป็นพื้นฐานทุกคน 2) ชิตความสามารถที่ต้องมีเฉพาะตำแหน่ง 3) ชิตความสามารถที่ต้องมีในอนาคตสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 2 ในการก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ

ระบบงานทรัพยากรบุคคล ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประสานภารกิจสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ คือ คณะกรรมการนโยบายบุคลากร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองแผนนโยบายด้านบุคลากร ก่อนนำเสนอสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์เพื่อพิจารณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 2,608 คน จำแนกเป็นระดับผู้บริหาร 40 คน ระดับบังคับบัญชา 148 คน ระดับปฏิบัติการ 2,320 คน และที่ปรึกษา 69 คน มีระบบการจัดสรรอัตรากำลังตามกรอบแผนงานและภาระงานของแต่ละหน่วยงาน โดยพิจารณาตามภาระงานปัจจุบัน นโยบายและแผนงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานจะเสนอกำหนดรายละเอียดภาระงานที่จะเกิดขึ้น ทักษะ ระดับความชำนาญของบุคลากร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่วิเคราะห์และทบทวนโดยอยู่บนพื้นฐานความสอดคล้องกับภาระงานที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ก่อนเสนอคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เพื่อพิจารณา

การประเมินด้านชิตความสามารถบุคลากร ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์มีการพัฒนาวิธีการจัดการทรัพยากรบุคคลแบบเดิม ควบคู่ไปกับการจัดการชิตความสามารถ คุณลักษณะ และทักษะรายบุคคล เพื่อค้นหา ประเมินความต้องการด้านชิตความสามารถบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ที่ท้าทายต่อเป้าหมายและพันธกิจที่สำคัญ โดย

1) ศึกษาและจัดแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

2) ค้นหา ประเมินชิตความสามารถที่สำคัญและจำเป็น โดยการวิเคราะห์เป้าหมาย หน่วยงาน/องค์กร วิเคราะห์งาน โดยใช้ข้อมูลจากคำอธิบายภาระงาน (Job Description) คุณวุฒิ ความเชี่ยวชาญ ผลงานทางวิชาการ ผลงานที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่ง

3) กำหนดความสามารถหลัก (Core Competency) ที่สอดคล้องกับการขับเคลื่อนองค์กร

4) มีการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดการรับรู้ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร

5) มีการพัฒนาบุคลากรให้มียอดประกอบของความสามารถหลัก (Core Competency) ความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) และความสามารถในการปฏิบัติงาน (Functional Competency)

6) มีการประเมินชิตความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Individual Performance Assessment : IPA) 2 ครั้งในรอบหนึ่งปีงบประมาณ เพื่อมุ่งสู่การประเมินหน่วยงานและองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ โดยใช้วงจรคุณภาพของ Deming (PDCA) และสอดคล้องกับที่กำหนดไว้ในมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การจัดอัตราค่าจ้างบุคลากร เพื่อมุ่งสู่ผลการดำเนินงานที่ดี ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ การบริหารอัตราค่าจ้างบุคลากร ดำเนินการโดย

1) กรอบอัตราค่าจ้างต้องสอดคล้องกับการประเมินภาระงาน การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักอุปสงค์และอุปทาน

2) การสรรหาและการคัดเลือก โดยพิจารณาจากคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งต้องสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานเบื้องต้น ทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และมาตรฐานที่กำหนด โดยสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เช่น มาตรฐานด้านภาษาอังกฤษ มาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงการสรรหาเชิงรุก เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตามแผนยุทธศาสตร์ด้วย ทั้งนี้ ในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการ ได้กำหนดกระบวนการสรรหา การกำหนดและการเข้าสู่ตำแหน่งที่ชัดเจน สรุปได้ดังนี้ 1. ฝ่ายที่ได้รับการจัดสรรอัตราค่าจ้างกำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะที่ต้องการหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดสมรรถนะ 2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เว็บไซต์จัดหางาน 3. ผู้สมัครยื่นเอกสารการสมัครผ่านระบบสมัครงาน 4. คัดเลือกโดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง การคัดเลือกเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความหลากหลายทางความคิด ความสามารถและวัฒนธรรมเข้ารับการคัดเลือกได้อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเริ่มมีการทดสอบทักษะเฉพาะตำแหน่ง เช่น ทักษะด้านดิจิทัล ก่อนเข้าปฏิบัติงาน จะต้องมีผลการตรวจร่างกายตามข้อกำหนดและตรวจสอบข้อมูลทางอาชญากรรมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(2) บุคลากรใหม่

การคัดเลือกบุคลากรใหม่ ใช้หลักธรรมาภิบาลโปร่งใสในทุกขั้นตอน ไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ศาสนา ฯลฯ แต่พิจารณาข้อมูลคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและคำอธิบายลักษณะงาน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ สิ่งวิเคราะห์ เหตุผลและความจำเป็นแล้ว ผู้ผ่านการคัดเลือกจะเข้าสู่กระบวนการนัดหมายเพื่อตรวจร่างกาย เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพร่างกาย มีความพร้อม ไม่มีอุปสรรคต่อภาระงานที่จะได้รับมอบหมาย ผู้ที่ตรวจพบความผิดปกติแต่ไม่เป็นอุปสรรคต่องาน เช่น ผู้ที่ติดเชื้อไวรัสตับอักเสบบี จะยังคงได้รับเข้าทดลองงาน เมื่อได้ผู้ที่มีคุณสมบัติ มีความสามารถตรงกับที่หน่วยงานต้องการ ผ่านการคัดเลือกต่าง ๆ ข้างต้น จะมีการประกาศผลผู้ที่ได้รับการคัดเลือก การว่าจ้างและบรรจุแต่งตั้งนั้น เป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย พ.ศ.2562 ระยะเวลาทดลองงานบุคลากรใหม่จะอยู่สถานะปฏิบัติงาน ทดลองงานไม่เกิน 180 วัน ในระหว่างทดลองงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ หลังทดลองงานไปแล้ว 90 วัน และอีกครั้งเมื่อครบทดลองงาน 180 วัน หากหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ อาจบอกเลิกจ้างได้โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 30 วัน เมื่อครบกำหนดทดลองงาน และผลการทดลองงานผ่านจะบรรจุแต่งตั้งตามระเบียบ โดยนับระยะเวลาการจ้างปฏิบัติงานย้อนหลังตั้งแต่วันที่รับเข้าทดลองงาน

(3) การจัดการความเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีแผนงานเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งปฏิบัติให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ปรับโครงสร้างให้มี Agility เพื่อรองรับบริบทใหม่ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากผลกระทบใหม่ที่คาดเดาได้ยากขึ้น ดังนั้น จึงต้องมีการวางแผนด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมบุคลากรให้พร้อม รับต่อความเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม

1) ด้านการสร้างขีดความสามารถใหม่ของบุคลากร การจัดโครงสร้างหน่วยงานภารกิจเฉพาะเพื่อความคล่องตัว รักษาไว้ซึ่งบุคลากรเดิมที่มีสมรรถนะตามที่กำหนดและสะท้อนสภาพความเป็นองค์กรที่ผู้มีความรู้สูงต้องการร่วมทำงาน มีการสนับสนุนทุนการศึกษาทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อรองรับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่มีการขยายภารกิจอย่างรวดเร็ว

2) ด้านการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เกิดความเหมาะสมตามยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เปลี่ยนกระบวนการทำงาน ปรับเปลี่ยนตำแหน่งบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่จากเดิม 19 ฝ่าย เป็น 21 ฝ่าย ส่งเสริมผู้มีความรู้ความสามารถให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ปรับเปลี่ยนภาระงานเดิมให้มีขอบเขตงานในภารกิจใหม่ที่รับผิดชอบ

3) มีการพัฒนาเพื่อเข้าสู่เส้นทางอาชีพในสายงาน การจัดการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ มีการออกประกาศในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เรื่อง ชื่อตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ประเภทวิชาชีพ และประเภทสนับสนุน พ.ศ. 2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดบุคลากรประเภทวิชาชีพ และประเภทสนับสนุนลงในระดับตำแหน่ง

(Job Planning) เพื่อเป็นการเตรียมพัฒนาบุคลากรสู่ความก้าวหน้าในสายงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานราชวิทยาลัยประเภทวิชาชีพ และประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง พ.ศ. 2565

(4) การทำงานให้บรรลุผล

เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการจัดระบบการทำงานและบริหารงานบุคคล โดย

1) ปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ประจำ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เช่น การใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) การติดตามแผน/ตัวชี้วัด และการใช้งบประมาณ 2) การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง ผ่านการอบรมระยะสั้นและการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ โดยมีการจัดสรรงบประมาณ วางหลักเกณฑ์ และมีคณะกรรมการกลั่นกรอง การศึกษาต่อและการอบรม สำหรับบุคลากรสังกัดสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์และหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ทำหน้าที่กลั่นกรองเสนอ โดยมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ 3) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสร้างแรงจูงใจ และการเป็นแบบอย่างที่ดี มีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPA) ที่คาดว่า การทำงานทั้ง 2 ส่วน คือ ภาระงานประจำ การพัฒนางานประจำ และการสนับสนุนนโยบายองค์กรโดยการให้ค้ำประกันหน้าที่ที่แตกต่างกันขึ้นกับระดับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ 4) การนำผลการประเมินประจำปีของบุคลากรมาเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนา ดังรายละเอียดตารางที่ 5.1 ก(4)-1

ตารางที่ 5.1 ก(4)-1 วิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

การจัดระบบและบริหารบุคลากร	วิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ			
	ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก	มุ่งเน้นการสนับสนุนผู้รับบริการ	ผลการดำเนินงานดีกว่าความคาดหวัง
ด้านการสรรหาบุคลากร - มีการทดสอบภาษาอังกฤษ และทักษะคอมพิวเตอร์ - Competency based interview	✓	✓	✓	✓
ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม - การพัฒนาด้านคุณวุฒิ (ศึกษาต่อ) - การพัฒนา อบรม ประชุม สัมมนา ตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓
ด้านการธำรงรักษาบุคลากร - สนับสนุนการขึ้นสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ) ความก้าวหน้าทางสายงาน (สายสนับสนุน) - การเชิดชูบุคลากรที่ทุ่มเทในการทำงาน ปฏิบัติงานดีเด่นเป็นแบบอย่าง	✓	✓	-	✓
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ - ปรับเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม - เพิ่มเงินพิเศษสำหรับตำแหน่งที่ใช้ทักษะเฉพาะ เช่น ค่าวิชาชีพ ค่าตอบแทนความเสี่ยง ค่าวุฒิบัตร ค่าภาษา	✓	✓	-	✓
ด้านการประเมินผล ใช้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวทางในการเลื่อนเงินเดือน พัฒนาการ ทบทวนการมอบหมายงาน	✓	✓	✓	✓

ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ และเป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยการเพิ่มพื้นที่การทำงาน Co-working space สำหรับบุคลากรรุ่นใหม่ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับงานด้านการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย ดังตารางที่ 6.1 ข(2)-1 เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินบุคลากรและผู้รับบริการ และภายในตัวอาคารยังติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบรักษาความปลอดภัยโดยการใช้ศัลยกรรมการสแกนใบหน้าก่อนเข้าอาคารด้วย การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานนอกเหนือจากที่กล่าวมา ประกอบกับข้อมูลของการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จึงพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ่มค่า โดยมีเป้าหมายในการเป็นสำนักงานสมัยใหม่ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน ซึ่งนอกจากการเพิ่มพื้นที่สีเขียวแล้ว ยังมีการนำมาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้ามาใช้ในสำนักงาน โดยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ของตนเอง และนโยบายลดการใช้กระดาษให้เหลือไม่เกิน 20% โดยมีการจัดทำแผนและนโยบายการลดใช้กระดาษ นอกจากนี้ ยังมีโครงการขอบคุณที่ทั้งกัน เดินหน้าสู่องค์กรไร้ขยะพลาสติกและโฟม ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายภาพลักษณ์องค์กรที่รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการไม่ใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกและโฟม รวมถึงมีการนำขยะดังกล่าวมาแลกแต้มสะสมผ่านแอปพลิเคชัน CRA Thank You เพื่อแลกกับผ้าทอรักษ์โลก ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี ฝ่ายภาพลักษณ์องค์กรจึงเตรียมจัดโครงการต่อเนื่อง “เหลือใช้ได้กุศล” โดยมีแนวคิดในการ Recycle ของเหลือใช้มาฝากขายเพื่อนำรายได้จากการขายมาบริจาคให้กับมูลนิธิภัทรมหาราชานุสรณ์ เป็นต้น

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ กำหนดนโยบายด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ สำหรับบุคลากรทุกระดับ เพื่อเป็นสวัสดิการ และส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรตามข้อบังคับ ระเบียบและประกาศของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 5.1 ข(2)-1 ตารางที่ 5.1 ข(2)-2 และตารางที่ 5.1 ข(2)-3

ตารางที่ 5.1 ข(2)-1 สวัสดิการประเภทค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ประเภทค่าตอบแทน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เงินเดือน	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง/บันทึกข้อความ กำหนดค่าตอบแทน
ค่าตอบแทน	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง
ค่าที่ปรึกษา	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง
ค่าตำแหน่ง	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง การแบ่งระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และการกำหนดค่าตอบแทน 2. ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง เงินสมนาคุณผู้ทำหน้าที่บริหารของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
ค่าตำแหน่งทางวิชาการ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทน สำหรับพนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่ตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ. 2564
ค่าวิชาชีพ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ประกาศ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เรื่อง การกำหนดค่าตอบแทนวิชาชีพสำหรับสาขาวิทยาลัยการแพทย์และสาขาขาดแคลน 2. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่องค่าตอบแทนพิเศษทางวิชาชีพ สาขาจิตวิทยาคลินิก

ประเภทค่าตอบแทน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	3. ประกาศประกาศตราวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง ค่าตอบแทนวิชาชีพ สำหรับนักกำหนดอาหาร 4. ประกาศ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เรื่อง ค่าตอบแทนเพิ่มพิเศษของนิตกร 5. บันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติค่าใบประกอบวิชาชีพ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 6. บันทึกข้อความ เรื่อง ค่าวิชาชีพทางเวชระเบียน 7. บันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติปรับชื่อตำแหน่ง นักเทคนิคเป็นนักเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก และขออนุมัติค่าตอบแทนใบประกอบวิชาชีพนักเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก 8. ประกาศตราวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่องการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษทางวิชาชีพ สัตวแพทย์ และนักทัศนมาตร
ค่าความเสี่ยงทางรังสี	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ประกาศตราวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง เงินเพิ่มสำหรับค่าความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานทางรังสีและเคมีบำบัด 2. ประกาศตราวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง เงินเพิ่มสำหรับความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานทางพยาธิวิทยา
ค่าวุฒิบัตรความรู้ความชำนาญ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เรื่อง การกำหนดค่าตอบแทนวิชาชีพสำหรับสาขาวิทยาลัยการแพทย์และสาขาขาดแคลน
ค่าภาษา	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง/บันทึกข้อความ กำหนดค่าตอบแทน
ค่าประสบการณ์	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามบันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติเพิ่มค่าตอบแทนให้บุคลากรฝ่ายการพยาบาล
ค่าเวรล่วงเวลาและค่าล่วงเวลา (OT)	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศตราวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าเวรล่วงเวลาและค่าล่วงเวลา (OT) ของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 5.1 ข(2)-2 สวัสดิการด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ประเภท	สวัสดิการ
บุตร	บุตรโดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะแต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมบุตรซึ่งบิดามารดาได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของผู้อื่นไปแล้ว บุตรที่มีได้อยู่ในอำนาจปกครองของตนและบุตรซึ่งบรรลุนิติภาวะโดยการสมรส
การรักษาพยาบาล	การรักษาบุคคลที่ไม่สบายเพราะความเจ็บไข้ความเจ็บป่วยตลอดจนความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตและแพทย์เห็นควรว่าต้องรักษา โดยรวมถึงความเจ็บป่วยทางทันตกรรมแต่ไม่รวมการรักษาพยาบาลหรือทันตกรรมเพื่อความสวยงาม
ค่ารักษาพยาบาล	เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาลเช่น 1. ค่ายา ค่าเลือดและ อื่น ๆ ในทำนองเดียวกันที่ใช้ในการบำบัดโรค 2. ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดโรครวมทั้งค่าซ่อมแซม 3. ค่าบริการทางการแพทย์ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค และค่าที่พักฟื้นฐานเพื่อการรักษาโรค 4. การคลอดบุตร ยกเว้น ค่าแพทย์ในคลินิกพิเศษ ค่าแพทย์นอกเวลา ค่าพยาบาลพิเศษ ค่าธรรมเนียมพิเศษ ค่าบริการอื่นในทำนองเดียวกันที่มีลักษณะพิเศษ

ประเภท	สวัสดิการ
	การทำศัลยกรรมความงาม อาหารเสริม วิตามินบำรุงและยาที่มีราคาแพงตามรายการที่โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์กำหนดการฝากครรภ์ คลินิกผู้มีบุตรยาก
เจ็บป่วยฉุกเฉิน	การได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหันซึ่งเป็นอันตรายต้องนำบำบัดรักษาอย่างทันท่วงทีเพื่อป้องกันการเสียชีวิต
ค่ารักษาพยาบาล ส่วนเกินสิทธิ	เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาลสูงเกินกว่าอัตราที่ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลในครอบครัวมีสิทธิได้รับ ซึ่งต้องไม่ใช้การร้องขอเพิ่มเติมและใช้สิทธิการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ครบถ้วนทุกสิทธิแล้วแต่ไม่เพียงพอที่จะชำระค่ารักษาพยาบาล ผู้มีสิทธิเบิกต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการทดลองงานและได้รับบรรจุเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำ
ประกันต่าง ๆ	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สมัครงทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการทดลองงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำเท่านั้น ผู้ปฏิบัติงานสะสมตั้งแต่ ร้อยละสี่ ถึง สิบห้า นายจ้างสมทบให้ร้อยละแปด

ตารางที่ 5.1 ข(2)-3 สวัสดิการประเภทการลาสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ประเภทการลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ลาป่วย	เงื่อนไขการได้รับเป็นไปตามระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการลาของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2565
ลากิจส่วนตัว	
ลาพักผ่อน	
ลาตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตร	
ลาคลอดบุตร	
ลาอุปสมบท (นอกพรรษา)	
ลาอุปสมบท (ในพรรษา)	
ลาประกอบพิธีฮัจญ์	
ลาเข้ารับการตรวจเลือก หรือลาเข้ารับการเตรียมพล	
ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน	
ลาอื่น ๆ โดยไม่ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน	
ทุกประเภท	

นอกจากนี้ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ยังจัดให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกายของบุคลากร ภายใต้การดูแลของฝ่ายเวชศาสตร์การกีฬา ซึ่งจะมีผู้ให้คำแนะนำการออกกำลังกายที่ถูกต้อง กิจกรรมการกีฬา นันทนาการ เพื่อให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพักผ่อนตามอัธยาศัย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และ (2) การประเมินความผูกพัน

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ตามแนวทางของ Aon Hewitt's Employee Engagement Model ควบคู่ไปกับการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ผลการศึกษาในปีการศึกษา 2564 แสดงในตารางที่ P.1 ก(3)-2 โดยมีผู้ตอบแบบ

สำรวจ 367 คน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 86.88 engagement score = 87.43 ซึ่งเมื่อนำมากำหนดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง 3 อันดับแรกประกอบด้วย การจัดการและการบริหารงาน ระบบงาน และลักษณะงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้นี้จะนำมาจัดทำแผนปรับปรุงเพื่อยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้สูงขึ้น โดยกำหนด KPI เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในแต่ละแผนงานให้ชัดเจน มีการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการในแต่ละแผนงานอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดเป็นวาระในการประชุมผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ของทุกเดือน

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ได้มีการนำค่านิยมของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มาเป็นกรอบการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 5.2 ข โดยนอกเหนือจากสมรรถนะหลัก ค่านิยมของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ แล้ว การปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมของบุคลากรให้มีจิตบริการอยู่ในบุคลากรทุกคน ทุกระดับเป็นสิ่งที่ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะสนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้เป็นไปตามพระปณิธาน โดยมีกระบวนการสื่อสารผ่านหัวหน้าฝ่ายให้บุคลากรรับทราบ และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5.2 ข ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	คำอธิบาย	กิจกรรม/โครงการส่งเสริมค่านิยม
C = Commitment	มุ่งมั่น พากเพียร ไม่เลือกงาน	โครงการจิตอาสา
H = Honesty	ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม	โครงการปลูกฝังค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริต และปลูกจิตสำนึกร่วม ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
U = Unity	สามัคคี มีวินัย เปิดใจกว้าง	สนับสนุนการทำกิจกรรมจิตอาสาเพื่อประโยชน์สาธารณะ
L = Loyalty	มีศรัทธา จงรักภักดี รู้คุณแผ่นดิน	กิจกรรมหน่วยแพทย์พระราชทาน โรงพยาบาลจุฬารักษ์ บริการตรวจสุขภาพ และรักษาพยาบาลเบื้องต้น กิจกรรม ถวายสัตย์ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน
A = Altruism	เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เสียสละ เป็นผู้ให้	โครงการบริจาคเลือด (ธนาคารเลือด)
B = Benevolence	เมตตา กรุณา กตัญญูรู้คุณ	โครงการจิตอาสา
H = Happiness	นำพาความสุข พอเพียง พอใจ	โครงการสันตนาการ
O = Opportunity	แสวงหาโอกาส แสวงหาเวลา แสวงหาจังหวะในการทำ ประโยชน์ให้ส่วนรวมก่อนตนเอง	โครงการสร้างพลังจิตอาสาพระราชทาน ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และมีกิจกรรมจิตอาสาจิตวัดชื่น COVID-19
R = Research Excellence & Innovation	สู่ความเป็นเลิศด้านการวิจัย สร้างองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม	โครงการ Routine to Research (R2R) โครงการอบรมวิจัยอื่น ๆ
N = Networking	สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความเป็นเลิศสู่ระดับสากล	โครงการความร่วมมือระดับหลักสูตร โครงการความร่วมมือระดับสถาบัน

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อติดตามผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งนำมาใช้พิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี รวมทั้งประกอบการพิจารณาการต่อสัญญาจ้างของบุคลากรตามระยะเวลาของสัญญาจ้าง มีเกณฑ์ที่ประกาศให้ทุกคนได้รับทราบ และดำเนินการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รวบรวมและนำเสนอผลการพิจารณาเพื่อปรับเงินเดือน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้เสริมแรงจูงใจให้แก่บุคลากรเพื่อพัฒนาผลงาน เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การให้รางวัลและยกย่องชมเชย สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยมีการยกย่องชมเชย และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และ (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน และความต้องการและคาดหวังของบุคลากร มาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนา รวมทั้งกำหนดเป็นภารกิจที่บุคลากรต้องเข้ารับการพัฒนาตามแผนในเรื่องที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามสายงาน ทั้งที่จัดขึ้นภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการเป็นผู้สอนงานหรือพี่เลี้ยงให้กับเพื่อนร่วมงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงกำหนดกลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อให้ผู้บริหารมีขีดความสามารถในการบริหาร บุคลากรมีคุณภาพในการปฏิบัติงาน สามารถผลักดันและสนับสนุนองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด ดังนี้ 1) พัฒนาผู้บริหารและบุคลากรระดับบังคับบัญชาให้มีขีดความสามารถในการบริหารงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต สามารถที่จะทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัทแวดล้อม 2) พัฒนาผู้บริหารและบุคลากรให้ตอบสนองสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและชุมชน ดังตัวอย่างในตารางที่ 5.2 ค(2)-1

ตารางที่ 5.2 ค(2)-1 จำนวนบุคลากร ที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ ในทุกระดับบุคลากร

โครงการฝึกอบรม ปีการศึกษา 2564	กลุ่มบุคลากร		
	ผู้บริหาร	วิชาชีพเฉพาะ / อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน
Thailand Quality Award 2022 Criteria	7	16	15
Thailand Quality Award 2022 Assessment	8	3	4
TQA Journey : Change in Criteria 2022-2023	2	2	3
HA 602 : คุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิก	1	3	14
HA 601 : ระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลคุณภาพ (รุ่นที่ 3)	1	6	2
การบริหารยุทธศาสตร์	5	5	4
Certificate program : Leadership in Medicine : Southeast Asia	4	1	-
Developing a Competency - Based Curriculum	-	1	3
การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ Skill Mapping เพื่อพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน	1	1	-
ความปลอดภัยในการทำงานกับสารเคมี สำหรับนิสิตที่ทำวิจัยและนักวิจัย (e-Learning)	-	1	1

โครงการฝึกอบรม ปีการศึกษา 2564	กลุ่มบุคลากร		
	ผู้บริหาร	วิชาชีพเฉพาะ / อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ความปลอดภัยทางชีวภาพและการรักษาความปลอดภัยทางชีวภาพ (ผ่านระบบออนไลน์)	-	1	1
หลักสูตรการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินขั้นสูงก่อนถึงโรงพยาบาล (Advanced Medical Life Support : AMLS)	1	3	-

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีกระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบตามที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนดในข้อบังคับ ว่าด้วยการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการในบุคลากรสายสนับสนุนวิชาชีพ สำหรับสายสนับสนุนทั่วไป ในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ นั้น เพิ่งได้รับการกำหนดให้มีความก้าวหน้าตามสายงานในตำแหน่ง เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ ชำนาญการและชำนาญการพิเศษ รวมถึงการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งการบริหาร โดยเตรียมพร้อมบุคลากรในการขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายด้วยการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาผู้บริหารระดับต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุแผนการสืบทอดตำแหน่งบริหารด้วย

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย การบริการฯ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย การบริการฯ และกระบวนการ (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการพันธกิจตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อกำหนดจากข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และกฎหมายของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 1.2 ข(1)-1 และสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นแนวทางที่นำไปสู่การออกแบบการบริการ กระบวนการสำคัญส่งเสริมการขับเคลื่อนของราชวิทยาลัยฯ ได้อย่างมีธรรมาภิบาล โปร่งใส และเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ผู้บริหารระดับสูงนำข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก มาจัดทำเป็นข้อกำหนดที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ในทุกกระบวนการทำงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้นำหลักการพัฒนาคุณภาพ ตามวงจร PDCA มาเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลติดตาม การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เพื่อระบุกลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง ปัจจัยนำเข้า ความสอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดย

1) กระบวนการสนับสนุนภารกิจหลักของราชวิทยาลัยฯ ได้แก่ การวิจัย การบริการวิชาการ/วิชาชีพ (ตารางที่ 6.1 ก(1)-1)

2) กระบวนการสนับสนุนภารกิจรองเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยฯ ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรองค์กร การเงิน การงบประมาณ การพัสดุ และการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ตารางที่ 6.1 ก(1)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด และตัวชี้วัดที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ความถี่ของการทบทวน	ผลลัพธ์การออกแบบ
ด้านการศึกษา				
1. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรับรองมาตรฐานตามมาตรฐานชาติ/นานาชาติ/วิชาชีพ - หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการและนโยบายระดับชาติ - หลักสูตรตรงตามความต้องการของผู้เรียน และผู้ใช้บัณฑิต - บัณฑิตมีคุณลักษณะพึงประสงค์ มีทักษะที่จำเป็น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนหลักสูตรผ่านการรับรองตามมาตรฐานการจัดการศึกษา 2. หลักสูตรที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสหวิชาชีพ 3. ร้อยละของหลักสูตรที่เปิดสอนตามแผนการศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 	ปรับปรุงในรอบระยะเวลาที่มีผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร	หลักสูตรที่สภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์อนุมัติ มีการจัดการเรียนการสอนอย่างมีมาตรฐาน ผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานหลักสูตร

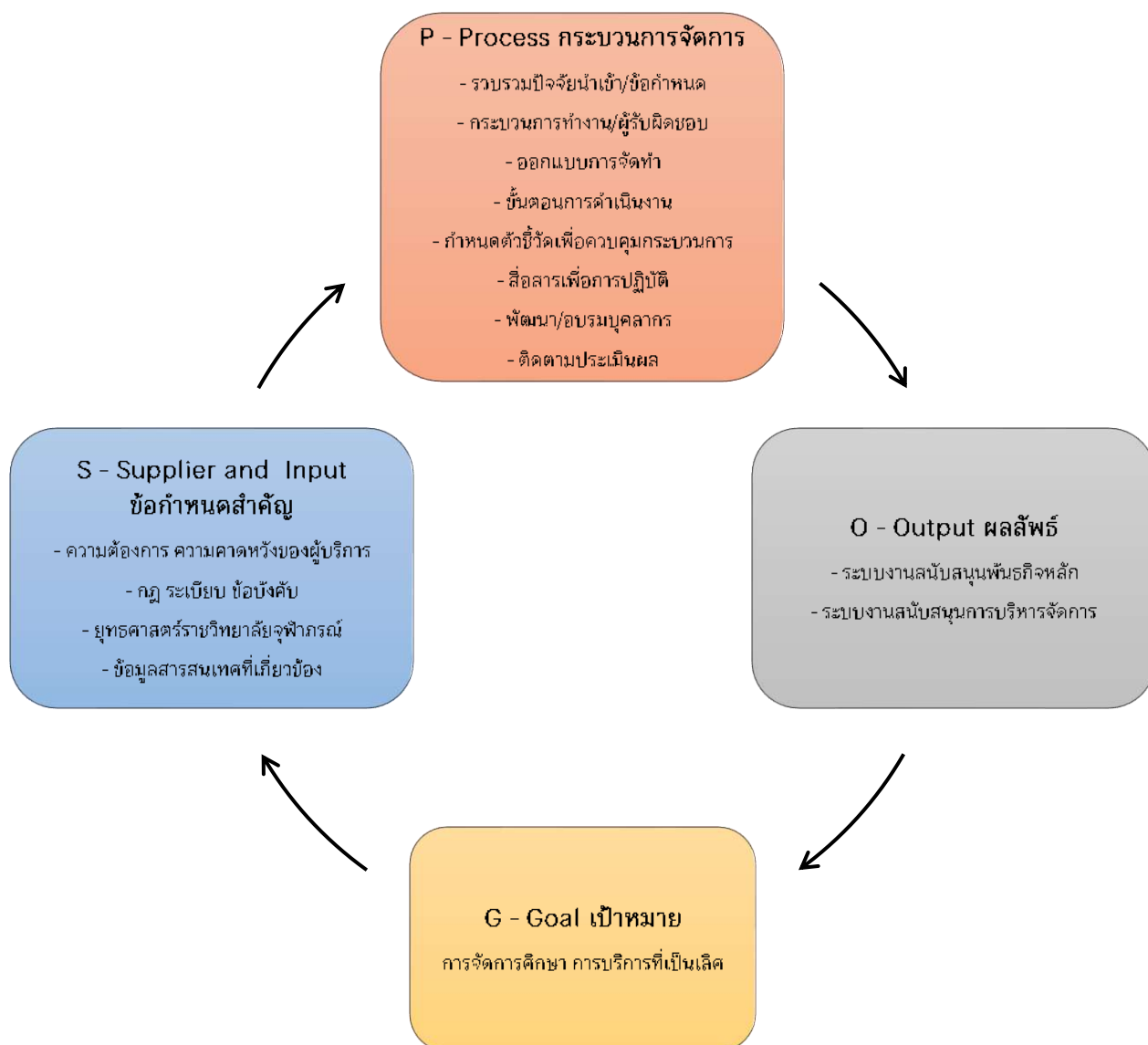
กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ความถี่ของการทบทวน	ผลลัพธ์การออกแบบ
ด้านการศึกษา				
		4. สัดส่วนจำนวนผู้สมัครเข้าเรียนเทียบ กับจำนวนที่รับ (สัดส่วนการแข่งขันของผู้สมัครเข้าเรียน)		ร้อยละ 81.06
2. กระบวนการจัดการเรียนการสอน	- การจัดการเรียนการสอน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา - คำนึงถึงหลักการสอนและการวัดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ - มีการประเมินผลการเรียนการสอนของอาจารย์ในทุกรายวิชา	- สัดส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษา - จำนวนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิตามเกณฑ์ของสพอว. - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน - ผลการประเมินการสอนของอาจารย์	ปีละครั้ง ปีละครั้ง ทุกภาคการศึกษา ทุกภาคการศึกษา	- แบบประเมินการสอนที่มีมาตรฐาน - ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ เป็นไปตามที่กำหนดในหลักสูตร
3. กระบวนการพัฒนานักศึกษา	- กิจกรรมทั้งในหลักสูตรและเสริมหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	- ร้อยละของรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน โดยส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิจัย - จำนวนกิจกรรมที่พัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ - สัดส่วนของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกิจกรรม - ผลการสอบผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษ	ทุกภาคการศึกษา	มีโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสนับสนุนการเรียนภาษาอังกฤษ
ด้านการบริการวิชาการ				
1. กระบวนการสนับสนุนการศึกษา - การรับนักศึกษา - การลงทะเบียน - การสำเร็จการศึกษา - สารสนเทศนักศึกษา - สารสนเทศเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรระดับ	- ดำเนินการตามประกาศและข้อบังคับของราชวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา - การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และมีจิตบริการ - ข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน	ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการให้บริการด้านการสนับสนุนการศึกษา	ทุกปีการศึกษา	- ความถูกต้องของข้อมูลเสนอเพื่อสำเร็จการศึกษา - ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ความถี่ของการทบทวน	ผลลัพธ์การออกแบบ
ด้านการบริการวิชาการ				
อุดมศึกษา (CHE CO) - ห้องสมุด	- ให้บริการ 24 ชั่วโมงผ่านระบบออนไลน์			
ด้านการวิจัย				
1. กระบวนการขออนุมัติสนับสนุนวิจัย	- โครงการวิจัยตรงตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของแหล่งทุน	- จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับ การสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ - จำนวนทุนวิจัยที่รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนวิจัยภายนอก	ทุกไตรมาส	ศูนย์การเรียนรู้วิจัยและนวัตกรรม
2. กระบวนการดำเนินการวิจัย	- จริยธรรมการวิจัย - ผลงานได้รับการเผยแพร่ - ผลงานตอบสนองความต้องการของแหล่งทุน	- โครงการวิจัยผ่านการพิจารณาทางจริยธรรม - จำนวนงานวิจัยที่ได้รับตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ - จำนวนโครงการ วิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์	ทุกเดือน/ไตรมาส	ศูนย์การเรียนรู้วิจัยและนวัตกรรม
3. กระบวนการผลิตนวัตกรรม	- นวัตกรรม/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร จาก การวิจัย	- จำนวนนวัตกรรม/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	ปีละครั้ง	ศูนย์การเรียนรู้วิจัยและนวัตกรรม
4. บริการวิชาการ - งานให้บริการหน่วยแพทย์พระราชทาน - การดูแลผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์ - การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียง ชุมชนใกล้เคียง - งานบริการวิชาการแก่สังคมตามพระปณิธาน	การให้บริการและสนับสนุนบริการวิชาการ	- ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการวิชาการ - ความถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของราชวิทยาลัยฯ - ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	เมื่อสิ้นสุดโครงการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ด้านการบริการสุขภาพ				
1. กระบวนการบริการสุขภาพคน	- พฤติกรรมบริการที่ดี - ค่าแนะนำที่ชัดเจน - รวดเร็ว	- จำนวนผู้เข้ารับบริการสุขภาพ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ทุกเดือน ทุก 6 เดือน	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ความถี่ของการทบทวน	ผลลัพธ์การออกแบบ
2. กระบวนการบริการสุขภาพสัตว์	<ul style="list-style-type: none"> - บริการด้านสุขภาพสัตว์ในชุมชน - แก้ไขปัญหาด้านสุขภาพโดยใช้หลักการของสุขภาพหนึ่งเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนสัตว์ที่เข้ารับบริการ - จำนวนเกษตรกรที่เข้ารับบริการ - ความพึงพอใจต่อบริการด้านสุขภาพสัตว์ 	ทุกเดือน	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(3) แนวคิดในการออกแบบ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้นำประสบการณ์การเรียนรู้จากการประเมินการดำเนินงานในแต่ละรอบปี ของแต่ละโครงการมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจที่สำคัญ โดยการใช้กระบวนการในแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA โดยคำนึงถึงมุมมองลูกค้า/ผู้รับบริการ ความเสี่ยง ความคล่องตัวในการดำเนินงาน ด้วยหลักของ SIPOC เป็นแนวคิดในการออกแบบ (ภาพที่ 6.1 ก(3)-1)



ภาพที่ 6.1 ก(3)-1 แนวคิดในการออกแบบ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (2) กระบวนการสนับสนุน (ตารางที่ 6.1 ข(2)-1)

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดำเนินการให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ โดยการถ่ายทอดนโยบายของสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ผ่านคณะกรรมการประสานภารกิจสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีการมอบหมายภาระหน้าที่ความรับผิดชอบขอบเขตและอำนาจหน้าที่ ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้จะกำกับดูแลโดยผู้บริหารระดับรองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ อธิการบดีที่กำกับส่วนงานภารกิจด้านการศึกษาแล้ว ยังมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ คณะกรรมการประจำส่วนงาน ฯลฯ ทำให้กระบวนการปฏิบัติดำเนินงานมีการสนับสนุนและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจสำคัญในด้านต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยกำหนดวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติดังนี้

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ทั้งในรูปแบบสายการบริหารและบังคับบัญชา ร่วมกับการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตาม ประเมินผล
2. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบุตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้ควบคุมกระบวนการ การใช้ทรัพยากร เช่น การจัดทำคู่มือดำเนินงาน การประกาศปฏิทินกำหนดการดำเนินงาน หรือแนวทางหลักเกณฑ์ต่าง ๆ
3. การติดตามผลการดำเนินการ ผ่านการประชุมผู้บริหาร กรรมการตรวจสอบและติดตามผล ฯลฯ ซึ่งกำหนดการประชุมเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี
4. ประเมินผลและทบทวนการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการทางคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.1 ข(2)-1 กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ

ภารกิจ/บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุม	ผลลัพธ์การออกแบบ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการศึกษา	หลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	- นำเข้าสู่ระบบ CHECO และ สปอว. รับรอง/รับทราบ - การประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ	- บัณฑิตมีเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ของบัณฑิตราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่พึงประสงค์ - ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษา ในทุกระดับ	หลักสูตร/คณะ/ส่วนงานที่จัดการศึกษา
ด้านวิจัย/นวัตกรรม	- ผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ - ผลงานนวัตกรรม มีการจดอนุสิทธิบัตร สิทธิบัตร - ข้อบังคับ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จริยธรรม การวิจัยในมนุษย์/สัตว์	จำนวนผลงานวิจัย นวัตกรรมมีการเผยแพร่ สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	- ผลงานวิชาการ/วิจัย มีมาตรฐานในระดับสากล - มีการเสนอข้อกำหนด ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรเพิ่มขึ้น	- ศูนย์การเรียนรู้ และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 ปี เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ - หลักสูตร/คณะ/ส่วนงานที่จัดการศึกษา - งานวิชาการและประเมินผลงานวิชาการ ฝ่ายสารนิเทศและวิชาการ

ภารกิจ/บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุม	ผลลัพธ์การออกแบบ	ผู้รับผิดชอบ
บริการวิชาการ/ วิชาชีพ	- มาตรฐานการให้บริการ คุณภาพ สอดคล้องกับ ข้อกำหนดวิชาชีพ - ความสำเร็จของโครงการ บริการวิชาการ	- การรับรองมาตรฐาน ของสถานพยาบาล - ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	มีการบริการมุ่งสู่ความเป็น เลิศตามปณิธาน “เป็นเลิศ เพื่อทุกชีวิต”	- โรงพยาบาล จุฬารัตน์ หลักสูตร/คณะ/ ส่วนงานที่จัดการ ศึกษา - สำนักงานราช วิทยาลัยจุฬารัตน์
กระบวนการการ จัดการด้าน การเงิน	- ความถูกต้องในการเบิก จ่ายเงิน - เป็นไปตามกฎระเบียบ ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- จำนวนการเบิกจ่ายที่ ผิดพลาด - จำนวนความผิดปกติ รุนแรงที่พบจากการ ตรวจสอบด้านการเงิน จากผู้ตรวจสอบภายใน	คู่มือปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริหารการเงิน การคลัง
กระบวนการ จัดการระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	- สะดวกเข้าถึงง่าย - ความเสถียร - ตอบสนองการใช้งาน รวดเร็ว ปลอดภัย	- จำนวนครั้งของปัญหา ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่เกิดขึ้นใน การเรียนการสอน - จำนวนครั้งของการถูก โจมตีเครือข่าย และความ เสถียรของระบบเครือข่าย	มีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศตามความ ต้องการของผู้ใช้	ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ
กระบวนการ ทรัพยากรบุคคล	- สรรหาบุคลากรที่มี คุณสมบัติตามที่ต้องการ ได้ตามแผนที่กำหนด - บุคลากรใหม่สามารถ ปฏิบัติงานเข้ากันได้กับ วัฒนธรรมของราชวิทยาลัย จุฬารัตน์	- ร้อยละบุคลากรที่รับได้ ตามแผน - อัตราคงอยู่ของ บุคลากรเมื่อทำงานครบ 2 ปี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริหารทรัพยากร บุคคล
กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง	- การจัดซื้อจัดจ้างตรง ตามความต้องการและทัน กำหนดเวลา ถูกต้องตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- ร้อยละของการจัดซื้อ จัดจ้างที่ส่งมอบได้ทัน ตามกำหนดเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง
การบริการ อาคารสถานที่	ความพร้อมใช้ของอาคาร สถานที่	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการด้านอาคารสถานที่	คู่มือการปฏิบัติงาน บำรุงรักษาอาคารสถานที่	ฝ่ายบริการอาคาร สถานที่
	ความปลอดภัยทั้งด้าน ทรัพย์สิน ชีวิต และ สุขอนามัย ของนักศึกษา และบุคลากร	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการดูแลรักษาความ ปลอดภัย	คู่มือปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริการดูแลรักษา ความปลอดภัย
	ความสะอาดและปลอดภัย ในการทำงาน นโยบายการใช้พื้นที่ของ ส่วนกลาง	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระบบการจองพื้นที่	ฝ่ายการบริหาร จัดการ ด้านอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์และ สิ่งแวดล้อม

ภารกิจ/บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุม	ผลลัพธ์การออกแบบ	ผู้รับผิดชอบ
	เป็นไปตาม พรก.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี	ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการดำเนินการ		การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน แผนงบประมาณ และแผนต่าง ๆ
	ความปลอดภัยในการใช้บริการ และเป็นไปตามข้อปฏิบัติ ข้อบังคับทางกฎหมาย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ไม่มีรายงานการเกิดอุบัติเหตุ	การบริการด้านเครื่องมือแพทย์

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย การบริการ และกระบวนการ

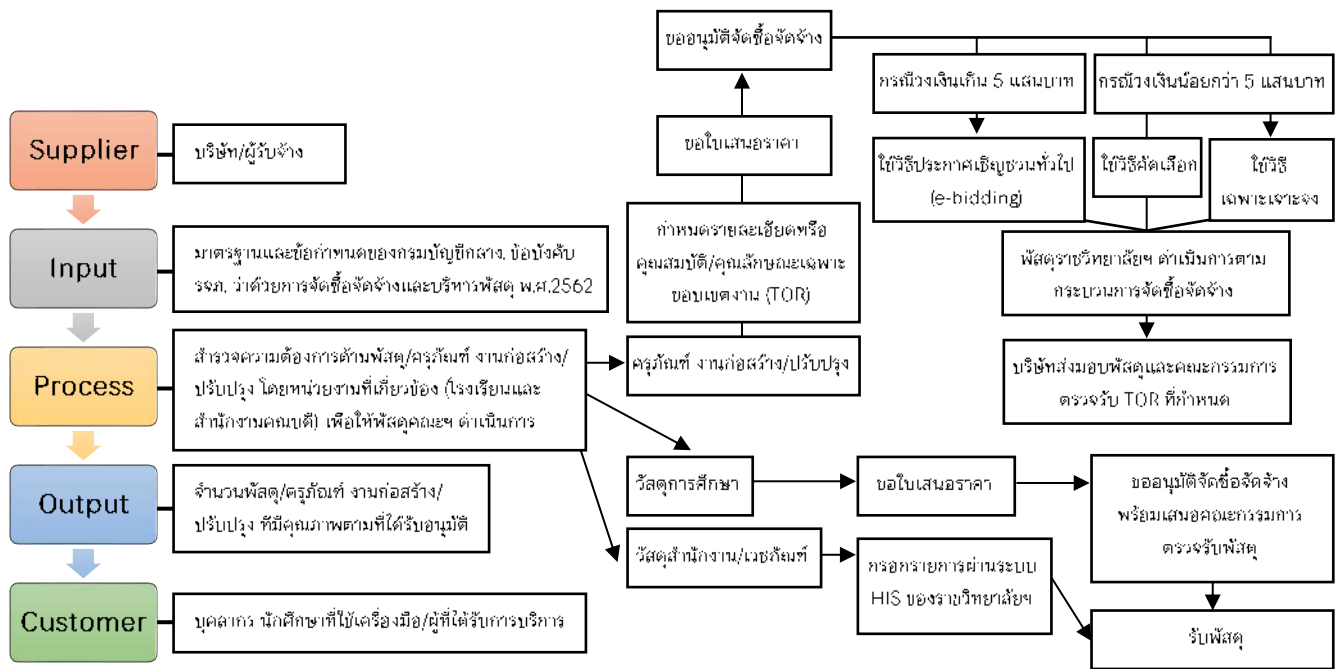
ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ซึ่งทุกส่วนงาน/หน่วยงาน จะต้องมีการเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด เพื่อมุ่งสู่ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญทุกด้าน ทั้งนี้ มีกระบวนการสนับสนุน ประเมิน และปรับปรุง ซึ่งทำให้เกิดการปรับขยับรอบแผน (Rolling Plan)

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ นำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญจากการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX AUN-QA การจัดหาข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) ข้อมูลตัวชี้วัด ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน รวมทั้งข้อเสนอจากการรับฟังเสียงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคลากร

ในกระบวนการปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ นอกจากจะพัฒนาจากข้อมูลสารสนเทศแล้วยังวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม แนวโน้มอนาคต เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม มาเป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อกำหนดนโยบายสำคัญ อาทิ ด้านการศึกษา ซึ่งมีแนวโน้มความต้องการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ควบคู่ไปกับโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) การแสวงหาพันธมิตรในการจัดทำหลักสูตรร่วมกัน การวิจัยร่วมกัน ซึ่งเป็นโอกาสการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร การให้บริการวิชาการ บริการสุขภาพ ที่เน้นกระบวนการโดยใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการบริการสุขภาพที่สะดวก เข้าถึงง่าย ลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้วยการให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ หรือ Telemedicine

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผู้ส่งมอบครุภัณฑ์ วัสดุ การรับจ้างเหมา ฯลฯ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ดำเนินการตามข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2562 โดยหน่วยงานที่ประสงค์จะจัดซื้อจัดจ้าง เป็นผู้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ต้องการผ่านฝ่ายพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์กลางของกรมบัญชีกลาง เมื่อได้ผู้ส่งมอบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จะประกาศผู้ชนะการประมูลและประสานผู้ส่งมอบเพื่อทำสัญญาและส่งมอบพัสดุหรือผลิตภัณฑ์ หลังจากนั้นจะมีการตรวจรับพัสดุหรือผลิตภัณฑ์ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ รวมทั้งการดำเนินติดตามหลังการขาย และมีการประเมินผู้ส่งมอบหลังให้บริการ กระบวนการต่าง ๆ ดังกล่าวผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นโดยราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ คณะกรรมการ กำหนดคุณสมบัติ คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการควบคุมงาน (ทากมี) และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ นอกจากนี้ สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นผู้กำกับดูแลและกลั่นกรองการจัดซื้อจัดจ้างด้วย (ภาพที่ 6.1 ค-1)



ภาพที่ 6.1 ค-1 การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านพัสดุ/ครุภัณฑ์

คู่ความร่วมมือราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ เป้าหมาย สมรรถนะ ผลการดำเนินงานและ ธรรมชาติของงานบริหารงานของคู่ความร่วมมือ เพื่อเพิ่มโอกาสและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และการ แข่งขันของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ตัวอย่างเช่น ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในการออกแบบอาคาร ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 ปีเจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ การจัดการเรียนการสอนร่วมในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ข้อมูลสุขภาพ และความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต กับ UCL, London, Uk เป็นต้น

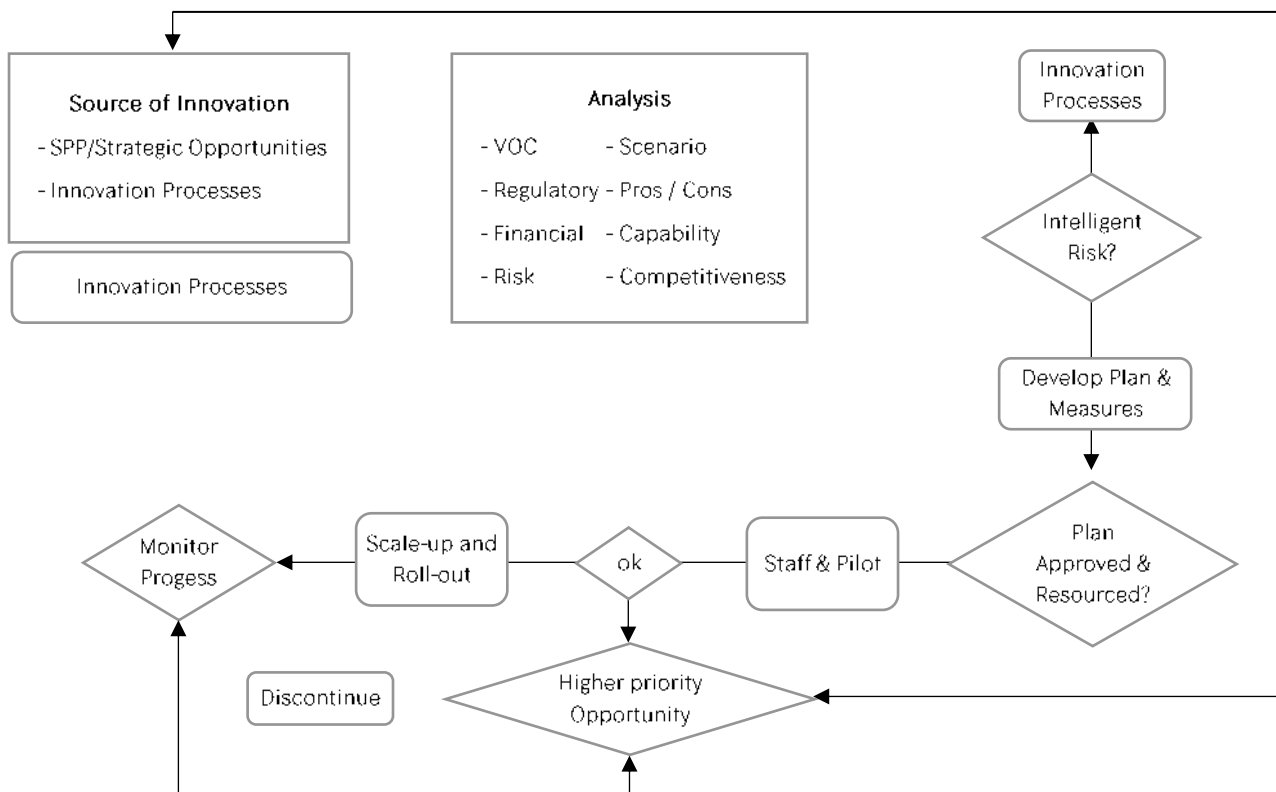
ด้านการวิจัยมีความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยน นักวิจัย ตัวอย่างเช่น ความร่วมมือกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน), Canadian Commercial Corporation (CCC) ประเทศแคนาดา, PDX Pharmaceuticals-Kasetsart University-Chulabhorn Royal Academy-Oregon Health & Science University ประเทศสหรัฐอเมริกา และการยื่นข้อเสนอโครงการวิจัยผ่านแหล่งทุนต่าง ๆ

ง. การจัดการนวัตกรรม

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีนโยบายและทุนสนับสนุนส่งเสริมการสร้างผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมในทุกส่วน งานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยมีคณะกรรมการนโยบายทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรม ซึ่งแต่งตั้งโดยสภाराชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ เป็นผู้กำกับดูแลเชิงนโยบาย และมีหน่วยบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรมเพื่อดำเนินการในการปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบ ข้อบังคับที่ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เกี่ยวข้อง

ส่วนในกรณีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสีย อย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS) ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จะคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ วิสัยทัศน์ พันธกิจ บริบทองค์กร ภาวะผู้นำ สมรรถนะหลักขององค์กรทั้งทางด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ที่ดิน และบุคลากร การฟื้นฟูสภาพธุรกิจขององค์กร เครือข่ายความร่วมมือ ผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ ความเร่งด่วนในการลงทุนและดำเนินการ ฯลฯ มาออกแบบวางแผนดำเนินการ และคาดการณ์ถึงแนวโน้มผลกระทบในอนาคต รวมถึงความเสี่ยงและโอกาส มากำหนดแนวทางเพื่อบรรลุเป้าหมาย ลดและ ป้องกันความเสี่ยงและโอกาสอย่างรอบคอบและรอบด้าน และนำเสนอสภाराชวิทยาลัยพิจารณาเพื่ออนุมัติดำเนินการ หากสภาฯ เห็นชอบแต่ยังไม่อนุมัติ สภาฯ อาจแต่งตั้งกรรมการของสภาฯ เพื่อทบทวนพิจารณากลับกรองแล้วนำเสนอให้สภาฯ พิจารณาอีกครั้ง แต่หากสภาฯ พิจารณาอนุมัติราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จะดำเนินการโดยแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญหรืออาจมี

กรรมการสภาฯ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้าร่วมดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ไม่เกิดความเสี่ยงและโอกาส หรือเกิดผลกระทบท่อราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ น้อยที่สุด และแจ้งให้สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ทราบเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ หากโครงการไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์อาจพิจารณาชะลอโครงการ และอาจนำงบประมาณไปใช้ในกรณีอื่นที่จำเป็นก่อน เช่น กรณีโครงการศูนย์โปรตอนและบ้านพักผู้ป่วยและญาติ คลอง 5 ปทุมธานี ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจาก งบประมาณที่ได้ไม่สอดคล้องกับแผนและความก้าวหน้าทางวิทยาการที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการขาดผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบสถาปัตยกรรมและงานระบบที่ซับซ้อน หรือในกรณีการจัดหาวัคซีนด้านโรคระบาด COVID-19 ที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากไปล่วงหน้าโดยยังไม่มีมาตรการรองรับพัสดุ และต้องมีการบริหารจัดการวัคซีนที่มีหลายขั้นตอนที่ยุ่ยากซับซ้อนและความเสี่ยงสูง รวมทั้งต้องบริการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนจำนวนมากให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ ด้วยพระเมตตาและพระปรีชาสามารถขององค์ประธาน ทำให้ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เป็นหน่วยงานแรก ๆ ที่สามารถนำเข้าวัคซีน และพินฝ้าอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหารวัคซีนจนเกิดประโยชน์ต่อประชาชนชาวไทยและต่างชาติในประเทศจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทั้งในกรุงเทพมหานครและที่ห่างไกลในต่างจังหวัด เมื่อหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมจนสถานการณ์คลี่คลาย หรือในกรณีอุทยานวิทยาศาสตร์หนึ่งเดียวที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ดำเนินการกำหนดโครงการออกเป็นโครงการย่อยตามความจำเป็นและเหมาะสม (การออกแบบเป็นแบบโครงการใหญ่) และอาจหาผู้ร่วมลงทุนหรือคู่ความร่วมมือ ทั้งนี้ในการดำเนินการข้างต้น เป็นการออกแบบการจัดการนวัตกรรมของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ก่อนการดำเนินการทั้งกระบวนการดังภาพที่ 6.1 ง-1



ภาพที่ 6.1 ง-1 CRA Innovation Management

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีนโยบายและวิธีในการบริหารต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ การกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ และเป็นการประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร สามารถวิเคราะห์ได้จากหลากหลายแง่มุม เช่น 1) การวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณ 2) การปันส่วนต้นทุน (Cost Allocation) เพื่อช่วยในการวางแผนและควบคุมต้นทุน ทำให้สามารถพยากรณ์ผลที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับต้นทุนรวมขององค์กรและยังช่วยส่งเสริมให้เกิดการจูงใจการทำงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้ 3) การกำหนดแนวทางควบคุมต้นทุน เช่น นโยบายลดพลังงาน นโยบายลดการใช้กระดาษ เป็นต้น 4) การปรับปรุงกระบวนการใหม่และการใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน และลดการใช้ทรัพยากร เช่น

1. ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ การเงิน จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุ และงานบุคคล เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อช่วยการปรับปรุงกระบวนการรับ-ส่งเอกสารในระบบสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรจากการพิมพ์สำเนาเอกสาร และง่ายต่อการสืบค้น

3. ระบบการประชุมออนไลน์ (Online Meeting) ใช้ผ่านแพลตฟอร์ม Microsoft Teams ตามนโยบายของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันผ่าน Online Platform ในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยสามารถทำงานร่วมกับ MS Office 365 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดการใช้เวลาและทรัพยากรจากการทำงาน เช่น การรองรับ 25,000 คนต่อทีม การประชุมหรืออบรมร่วมกัน 1,000 คน การดูย้อนหลังวิดีโอการประชุม การทบทวนวิดีโอการอบรมย้อนหลัง การแชร์ไฟล์ร่วมกันในทีมโดยสามารถแก้ไขไฟล์ Word/ Excel/ PowerPoint ภายใน Teams ได้พร้อมกันทาง Online สูงสุด 100 คน โดยไม่ต้อง Download ไฟล์มาไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4. การใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA ร่วมกับ SIPOC model (Supplier-Input-Process-Output-Customer Model) ในการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ เพื่อใช้ในการจัดทำ ดำเนินงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี แผนงบประมาณที่ราชวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนาแผนในปีต่อไป

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้ความสำคัญในเรื่องมีการจัดการความปลอดภัยระบบสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ดังนี้

1. กรอบนโยบายความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมด้วยมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยได้ถูกประกาศและเริ่มใช้เพื่อให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานตระหนักถึงความรับผิดชอบของทุกคนในการคุ้มครองและป้องกันข้อมูลและระบบสารสนเทศของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

2. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการดำเนินการที่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยมาใช้ เพื่อป้องกันระบบสารสนเทศ และเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีจากภายนอก โดยการบริหารจัดการระบบ Firewall, VPN และ Antivirus

3. ในส่วนของอุปกรณ์ Workstation ของผู้ใช้จัดให้มีอุปกรณ์ครุภัณฑ์มาตรฐานในการป้องกันการโจมตีและการรั่วไหลของข้อมูล โดยการเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการอุปกรณ์ Workstation ต่าง ๆ จากส่วนกลาง

4. มีการส่งเสริม Digital Literacy ให้กับบุคลากรเพื่อสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียความเป็นส่วนตัวความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการสร้างทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญให้กับบุคลากรในการสร้างความคุ้มค่าในการดำเนินงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และพัฒนาตนเอง

5. ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศหลักบริหารจัดการในแนวทางของ ISMS Framework ซึ่งเป็นกรอบในการบริหารระบบสารสนเทศครอบคลุมระบบสารสนเทศประกอบด้วย ระบบเครือข่ายจากภายนอก (Internet, Wide Area

Network) ระบบเครือข่ายภายใน (Local Area Network) ระบบงานสารสนเทศ (Application) และระบบแม่ข่าย (Server & Storage)

ในการดำเนินงานของแต่ละระบบ ได้มีการกำหนดแผนและปรับใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (User Requirements) ตลอดจนการมีกระบวนการพัฒนาระบบโปรแกรมที่ใช้ในงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ทุกขั้นตอน (Software Development Process)

นอกจากนี้ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ยังได้ประกาศนโยบายแนวทางปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2563 และสื่อสารให้บุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบและถือปฏิบัติโดย สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีนโยบายให้ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จัดทำมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ ตามมาตรฐานสากล ISO 27001 ซึ่งมีการบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ (IT Management) โดย

- 1) กำหนดให้มีการเก็บบันทึกข้อมูลทรัพย์สินสารสนเทศ โดยข้อมูลที่จัดเก็บต้องประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็นในการค้นหา เพื่อประโยชน์การใช้งานภายหลังได้
- 2) กำหนดผู้มีหน้าที่ดูแลควบคุมการใช้งานและรับผิดชอบทรัพย์สินสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน
- 3) กำหนดกฎระเบียบในการใช้งานทรัพย์สินสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ รับทราบและปฏิบัติตาม
- 4) จำแนกประเภทของข้อมูลสารสนเทศ โดยจำแนกตามมูลค่าของข้อมูล ข้อกำหนดทางกฎหมาย ระดับชั้นความลับและความสำคัญต่อหน่วยงาน
- 5) กำหนดและประกาศใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมในการจำแนกประเภท และการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น ๆ และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิ์ที่เหมาะสม ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการดังนี้

- 1) เฝ้าระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่
- 2) ดำเนินการตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ดังนี้
 - กำหนดขั้นตอนและวิธีการรายงานสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์ หรือไม่อาจคาดคิดผ่านช่องทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
 - กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บริหารและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์ หรือไม่คาดคิดอย่างรวดเร็ว มีระเบียบ และมีประสิทธิผล
 - มีการ Mentoring ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น และมีการรับข้อมูล Attack Feeds จากหน่วยงานภายนอก เช่น สกมช ThaiCERT และ CERT ต่างประเทศ เป็นต้น

เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดให้บุคลากรลงนามรับทราบ Acceptable Use Policy (AUP) ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 2) จัดอบรม Security Awareness ประจำปีแก่บุคลากร
- 3) สร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้านบุคลากร (Human Resource Security) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงความต้องการ เข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบ ตระหนักถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ของการใช้ระบบสารสนเทศ โดย
 - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคลากรภายนอกที่จ้าง ให้สอดคล้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศที่ประกาศใช้
 - ผู้บริหารระดับสูงทุกคนต้องกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกที่จ้างปฏิบัติตามนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศที่ประกาศใช้
 - ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์กำหนดให้มีขั้นตอนการลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ
 - กำหนดขั้นตอนปฏิบัติในการยุติการจ้างหรือการเปลี่ยนแปลงสถานะการจ้างให้ชัดเจน

- ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรภายนอกที่อาจต้องส่งคืนทรัพย์สินสารสนเทศที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดสถานะการเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือสิ้นสุดสัญญาหรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน
- กำหนดให้ยกเลิกสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคลากรภายนอกเมื่อสิ้นสุดสถานะการเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือสิ้นสุดสัญญาหรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน และให้ปรับเปลี่ยนระดับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศให้เหมาะสม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ
- จัดอบรมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านสารสนเทศ

การป้องกันระบบจากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตรวจสอบ และกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการ โดย

- 1) กำหนดให้บุคลากรลงนามรับทราบ Acceptable Use Policy (AUP), Non-disclosure Agreement (NDA), Intellectual Property (IP) ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 2) การปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ คือ (1) การกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการความปลอดภัยของระบบสารสนเทศภายใน (2) การสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้านบุคลากร (Human Resource Security) (3) การบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ (IT Asset Management) (4) การควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Access Control) (5) การบริหารจัดการสถานการณ์ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Incident Management) และ (6) การดำเนินงานตามแผนบริหารความต่อเนื่อง

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ตระหนักและให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของบุคลากร นักศึกษา ผู้ใช้บริการ และผู้มาติดต่อ ตลอดจนทรัพย์สินของราชวิทยาลัยฯ จึงได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายบริการกลาง ฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัย เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดูแลความปลอดภัย ดังตารางที่ 6.2 ค(1)-1

ตารางที่ 6.2 ค(1)-1 มาตรการรักษาความปลอดภัย

ความปลอดภัย	มาตรการ	ตัวชี้วัด
1. ความปลอดภัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม	มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกอาคาร และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง
2. ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	มีระบบตรวจสอบและยืนยันตัวตนบริเวณประตูส่วนสำนักงาน และพื้นที่ควบคุมการเข้า-ออก	- มีการซักซ้อมอบรมการป้องกันอัคคีภัย - มีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
3. ความปลอดภัยจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	มีการดำเนินการควบคุมและป้องกันจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น กำหนดทางเข้า-ออกภายในอาคาร ดำเนินการตามมาตรการการเฝ้าระวังของกระทรวงสาธารณสุข การดูแลทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ และการวางเครื่องฟอกอากาศและอบไอโซนบริเวณภายในอาคาร	ดำเนินการตามมาตรการอย่างเคร่งครัด

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลได้มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยยึดระบบบัญชีการเหตุการณ์และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในสถานการณ์อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบ บรรเทาความเสียหายจากสภาวะวิกฤติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง จลาจล หรือโรคระบาด ซึ่งในปีการศึกษา 2563-2564 ได้มีการใช้แผนดังกล่าวในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และยังทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) ของราชวิทยาลัยฯ ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุนยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ (หมวด 6.1)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เตรียมความพร้อมและดำเนินการให้ความสนับสนุนกับบุคลากรให้สามารถทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ทำงานได้ ทุกที่ (Work from Anywhere) และทำงานได้บนหลายอุปกรณ์ (Work from any Device) โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของบุคลากรจากโรคระบาดและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน มีการพัฒนาโครงสร้างด้านดิจิทัล ในการสนับสนุนการทำงานแบบ WFH เช่น กำหนดกลุ่ม VPN การจัดเตรียมโน้ตบุ๊กสำหรับบุคลากร มีการสื่อสารกับบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น

และเพื่อสนับสนุนการดำเนินการทางธุรกิจ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการวางแผนสำรองและกู้ระบบเพื่อสามารถนำระบบกลับมาใช้ได้ในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถดำเนินงานไปได้ โดยที่ระบบหลักของราชวิทยาลัยฯ ทุกระบบจะมี Backup Recovery Procedure ที่ครอบคลุมระบบหลัก คือ ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบบริการทางการศึกษา และระบบทรัพยากรองค์กร

ระบบงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยกระบวนการหลักซึ่งเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการความคุ้มครอง Confidentiality Integrity and Availability (CIA triad) ของข้อมูลและระบบ กระบวนการสำคัญดังกล่าว ได้แก่

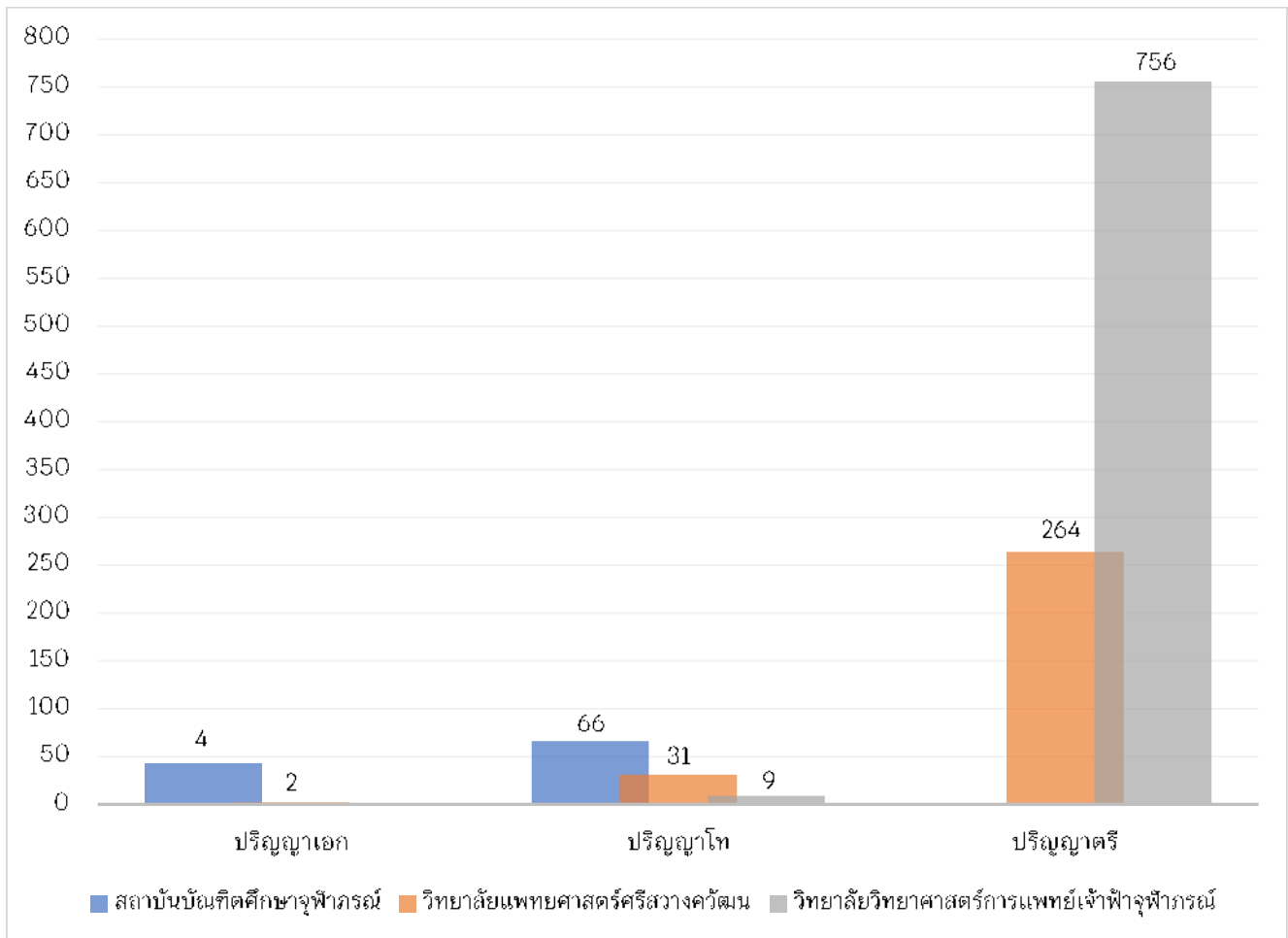
1. Access Control เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้ใช้งานตามสิทธิและความสามารถที่ได้รับ การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามบทบาทของผู้ใช้
2. Change Management Control เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงของระบบงานที่ใช้ ให้เป็นไปตามสิ่งที่ เป็นไปตามที่ราชวิทยาลัยฯ เห็นชอบและทดสอบแล้ว
3. Backup & Recovery Procedure เป็นกระบวนการดำเนินการรักษาและสำรองระบบหากมีเหตุการณ์ไม่ประสงค์เกิดขึ้นเพื่อให้ระบบสามารถกู้กลับคืนและข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ตามความจำเป็นของงาน

หมวด 7

ผลลัพธ์

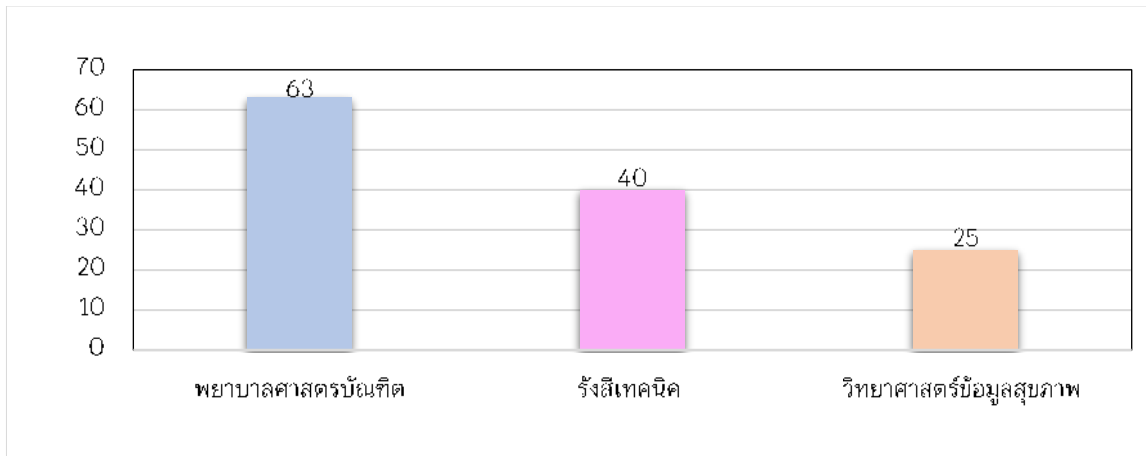
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

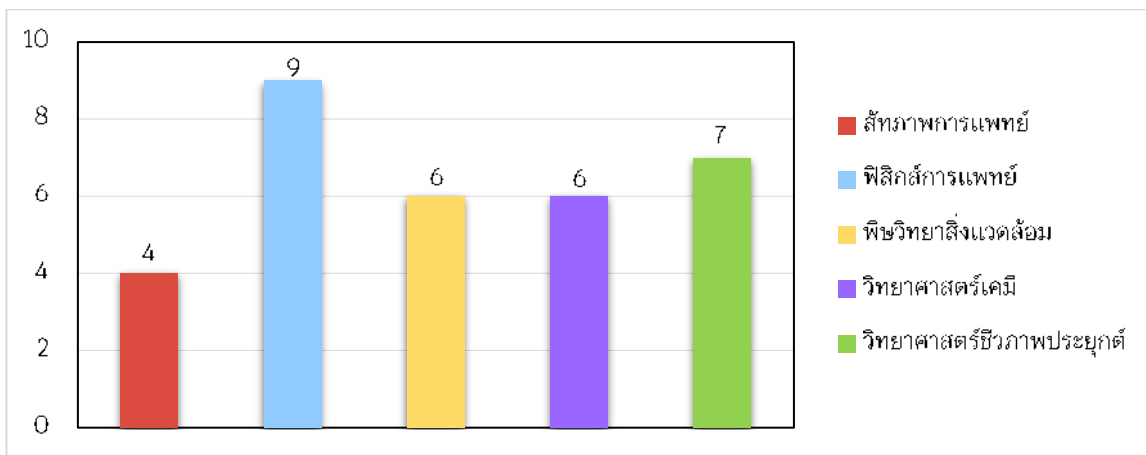


ภาพที่ 7.1 ก-1 จำนวนนักศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ทั้งหมด 1,171 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565)

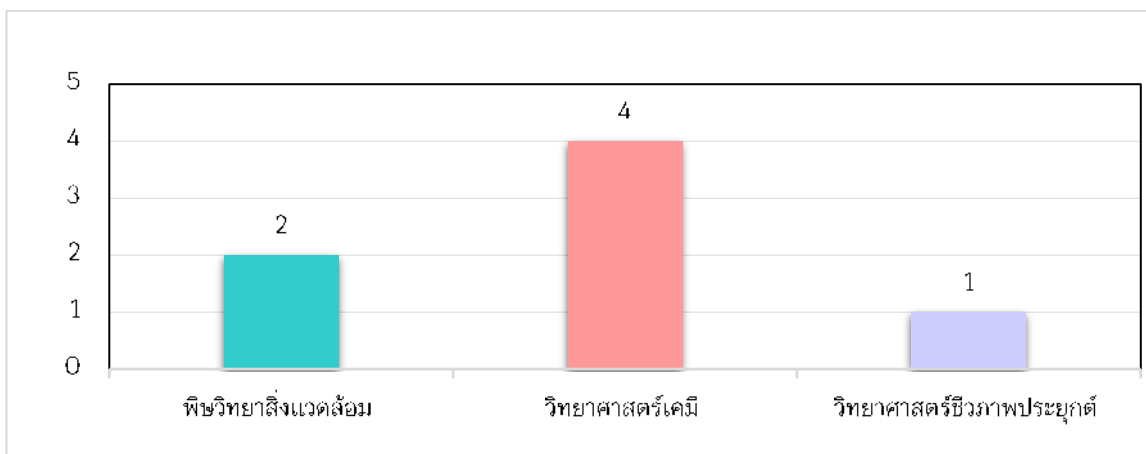
หลักสูตรระดับปริญญาที่ได้รับอนุมัติจากสภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 หลักสูตร จำแนกเป็นระดับปริญญาเอก จำนวน 1 หลักสูตร ปริญญาโท จำนวน 4 หลักสูตร ปริญญาตรี จำนวน 10 หลักสูตร รวมจำนวนนักศึกษา 1,171 คน (ภาพที่ 7.1 ก-1) และมีผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 จำนวน 167 คน ภาพที่ 7.1 ก-2 ภาพที่ 7.1 ก-3 และภาพที่ 7.1 ก-4



ภาพที่ 7.1 ก-2 ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน



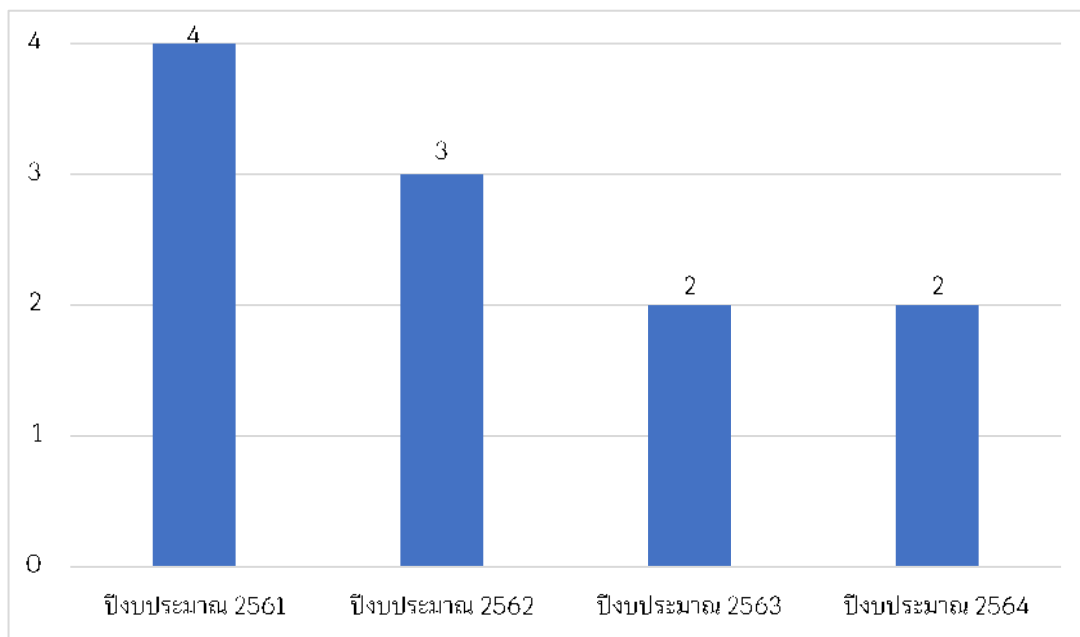
ภาพที่ 7.1 ก-3 ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน



ภาพที่ 7.1 ก-4 ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน

ตารางที่ 7.1 ก-1 ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการศึกษา ตอบสนองปัญหาและความต้องการของสังคม

จำนวนการรับนักศึกษาตามแผน ปีการศึกษา 2564	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2564
- ระดับปริญญาตรี	422	369
- ระดับบัณฑิตศึกษา	167	43
จำนวนนักศึกษาใหม่ จากการพัฒนาหลักสูตรที่ขยายโอกาส การเข้าถึงให้กับกลุ่มผู้เรียนที่หลากหลาย	130	134
- พยาบาลศาสตร์จากผู้จบปริญญาตรีสาขาอื่น	100	107
- ปฏิบัติการฉุกเฉิน (ต่อเนื่อง)	30	27
ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามวงรอบ		
- ระดับปริญญาตรี	≥ 90	96.71
- ระดับบัณฑิตศึกษา		
ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพในการสอบ ครั้งแรก ปีการศึกษา 2564	≥ 90	91
หลักสูตรที่เกิดจากการสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา (Higher Education Innovation Sandbox) ที่ตอบโจทย์ ยุทธศาสตร์การผลิตกำลังคนของชาติที่สำคัญ	1	1
จำนวนแพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ประจำบ้านต่อยอดใหม่	1	1
จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ ทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพ	200	202
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (เฉลี่ย 3.51 ≥ จากเต็ม 5)	85	100



ภาพที่ 7.1 ก-5 จำนวนผลงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ ที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564

ตารางที่ 7.1 ก-2 รายชื่อผลงานสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล ปีงบประมาณ 2561 - 2564

ลำดับ	ปีงบประมาณ	ชื่อนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์	ผู้ประดิษฐ์	รางวัล
1	2561	เตียงผ่าตัดแบบปรับความยาวได้	นางสาวเฟื่องทอง มธุรชน	Seoul International Invention Fair 2017 (30 พ.ย. - 3 ธ.ค. 60) <ul style="list-style-type: none"> • Gold prize • The Best Invention from IRAN (Special Prize)
2	2561	อุปกรณ์ช่วยขยายแผลผ่าตัดแบบยืดหดได้	อาจารย์ แพทย์หญิง สุดารัตน์ ชัยเพียรเจริญกิจ	46 th International Exhibition of Inventions Geneva 2018 (11 - 15 เม.ย. 61) <ul style="list-style-type: none"> • Gold prize • The President of the Association of Polish Inventors and Rationalizers (Special Prize)
3	2561	แท่นช่วยจับเลื่อยผ่าตัดกระดูกเพื่อความแม่นยำ	อาจารย์ นายแพทย์ ธนพล ชอบเป็นไทย	46 th International Exhibition of Inventions Geneva 2018 <ul style="list-style-type: none"> • Silver prize
4	2561	สมาร์ทออนไลน์เซ็นเซอร์สำหรับติดตามการหดตัวของมดลูกอัตราการเต้นหัวใจของทารกในครรภ์	อาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ วงศ์ชาดากุล	46 th International Exhibition of Inventions Geneva 2018 <ul style="list-style-type: none"> • Bronze prize
5	2562	อุปกรณ์ช่วยจัดทำทางในการผ่าตัดข้อศอกและท่อนแขนส่วนบน	นายแพทย์เติมพงศ์ พ้อคำ	Seoul International Invention Fair 2018 (6 - 9 ธ.ค. 61) <ul style="list-style-type: none"> • Gold prize • Award of Vietnam Fund for Supporting Technological Creations (VIFOTEC) (Special Prize)
6	2562	อุปกรณ์พยุงคอและศีรษะแบบปรับได้	นายแพทย์วรายศ ตราฐิติพันธ์	Seoul International Invention Fair 2018 <ul style="list-style-type: none"> • Gold prize
7	2562	อุปกรณ์ตามนิ้วมือชนิดปรับองศาได้	นายแพทย์รัฐภูมิ สุวรรณรัตน์	Seoul International Invention Fair 2018 <ul style="list-style-type: none"> • Gold prize

ลำดับ	ปีงบประมาณ	ชื่อนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์	ผู้ประดิษฐ์	รางวัล
8	2563	เครื่องมือตรวจคัดกรองต่อ กระจกและประเมินผลภาพ ด้วยการเรียนรู้เชิงลึก	1. แพทย์หญิงรินทรา หวังวิศาวิทย์ (รจภ.) 2. ผศ.ดร.พร พันธุ์จงหาญ (มจร.) 3. น.ส.ภัทรวดี ตามถิ่นไทย (มจร.) 4. น.ส.ปัทมา ศิริพานทอง (มจร.)	Seoul International Invention Fair 2019 (27-30 พ.ย. 62) • Gold prize Taiwan Invention Association (Special Prize)
9	2563	แผ่นเจลเย็นกะหล่ำปลี แก้ปวด	อาจารย์ นายแพทย์ ธนพล ชอบเป็นไทย	Seoul International Invention Fair 2019 • Silver prize
10	2564	แผ่นตามโลหะยึดตรึงกระดูก รูปตัว T ของข้อมือแบบ เลื่อนปรับความยาวได้	อาจารย์ นายแพทย์ ธนพล ชอบเป็นไทย	48 th International Exhibition of Inventions Geneva 2021 • Gold prize
11	2564	อุปกรณ์ประกันคุณภาพ มุมการฉายรังสีรอบตัวผู้ป่วย ความละเอียดสูงของเครื่อง เร่งอนุภาคที่ใช้ในงานรังสี รักษา	อาจารย์ ดร.ทศพร เฟื่องรอด	48 th International Exhibition of Inventions Geneva 2021 • Silver prize

ตารางที่ 7.1 ก-3 รายการผลงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ ที่ได้ดำเนินการจดสิทธิบัตร
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564

ลำดับ	ชื่อภาษาไทย	ผู้ทรงสิทธิ	ผู้ประดิษฐ์	สังกัด	ประเภท	สถานะ
ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 4 ผลงาน						
1	เตียงผ่าตัดแบบ ปรับความยาวได้	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	นางสาวเฟื่องทอง มธุรชน	ศูนย์การ เรียนรู้และ วิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษา เจ้าฟ้า จุฬารักษ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 1703002346	✓ กรมทรัพย์สินทาง ปัญญา รับจดทะเบียนเลขที่ หนังสือสำคัญการ จดทะเบียนอนุ สิทธิบัตร 16047
2	อุปกรณ์ช่วยขยาย แผลผ่าตัดแบบ ยึดหดได้	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	อาจารย์ แพทย์หญิง สุดารัตน์ ชัยเพียรเจริญกิจ	วิทยาลัย แพทยศาสตร์ ศรีสวาง ควัฒน	สิทธิบัตรการ ประดิษฐ์ เลขที่คำขอ 1901004288	✓ กรมทรัพย์สินทาง ปัญญา รับจดทะเบียนเลขที่ หนังสือสำคัญการ จดทะเบียน สิทธิบัตร 83474

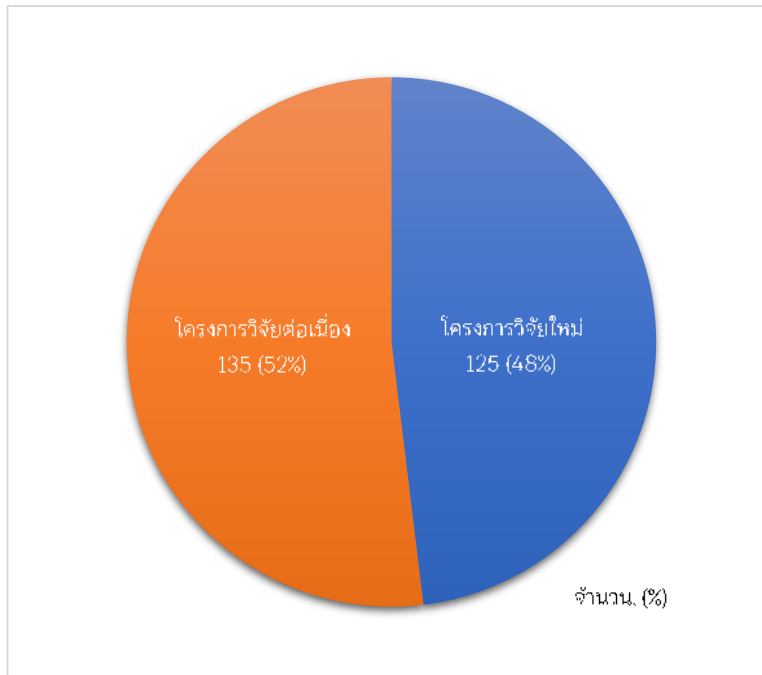
ลำดับ	ชื่อภาษาไทย	ผู้ทรงสิทธิ	ผู้ประดิษฐ์	สังกัด	ประเภท	สถานะ
3	แท่นช่วยจับเสื่อย ผ้าตัดกระดูกเพื่อ ความแม่นยำ	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	อาจารย์ นายแพทย์ ธนาพล ชอบเป็นไทย	วิทยาลัย แพทยศาสตร์ ศรีสวาง ควัฒน	สิทธิบัตรการ ประดิษฐ์ เลขที่คำขอ 1801002058	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง ดำเนินการ ตรวจสอบการ ประดิษฐ์
4	สมาร์ทออนไลน์ เซ็นเซอร์สำหรับ ติดตามการหดตัว ของมดลูกอัตโนมัติ การเห็นหัวใจของ ทารกในครรภ์	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	อาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ วงศ์ชานากุล	วิทยาลัย แพทยศาสตร์ ศรีสวาง ควัฒน	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 1803000795	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง พิจารณา รายละเอียดการ ประดิษฐ์ที่ปรับ แก้ไข ครั้งที่ 2
ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 4 ผลงาน						
1	อุปกรณ์ช่วยจัด ท่าทางในการผ่าตัด ข้อศอกและท่อน แขนส่วนบน	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	นายแพทย์เต็มพงษ์ พ่อคำ	โรงพยาบาล จุฬารักษ์	สิทธิบัตรการ ประดิษฐ์ เลขที่คำขอ 1801007429	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง ดำเนินการ ตรวจสอบการ ประดิษฐ์
2	อุปกรณ์พยางค และศิระแบบปรับ ได้	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	นายแพทย์วรายศ ตราฐิติพันธุ์	โรงพยาบาล จุฬารักษ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 1803002798	✓ กรมทรัพย์สินทาง ปัญญา รับจด ทะเบียนเลขที่ หนังสือสำคัญการ จดทะเบียนอนุ สิทธิบัตร 16048
3	อุปกรณ์ตามนิ้วมือ ชนิดปรับองศาได้	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	นายแพทย์รัฐภูมิ สุวรรณรัตน์	โรงพยาบาล จุฬารักษ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 1801007431	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง พิจารณา รายละเอียดการ ประดิษฐ์ที่ปรับ แก้ไข ครั้งที่ 1
4	เครื่องมือตรวจตัด กรองต่อกระดูก และประเมินผล ภาพด้วยการเรียนรู้ เชิงลึก	1. ราช วิทยาลัย จุฬารักษ์ 2. มหา วิทยาลัย เทคโนโลยี พระจอม เกล้าธนบุรี	1. แพทย์หญิงรินทรา หวังวิศาวิทย์ 2. ผศ.ดร.พร พันธุ์จงหาญ 3. น.ส.ภัทรวดี ตามถิ่นไทย 4. น.ส.ปิ่นชญา ศิริพานทอง	โรงพยาบาล จุฬารักษ์ และมหา วิทยาลัย เทคโนโลยี พระจอม เกล้าธนบุรี	สิทธิบัตรการ ประดิษฐ์ เลขที่คำขอ 1901000827	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง ดำเนินการ ตรวจสอบการ ประดิษฐ์
ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 3 ผลงาน						
1	แผ่นเจลเย็น กะหล่ำปลีแก้ปวด	ราชวิทยาลัย จุฬารักษ์	นายแพทย์ธนาพล ชอบเป็นไทย	วิทยาลัย แพทยศาสตร์ ศรีสวาง ควัฒน	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 1903002937	อยู่ระหว่างการ ประกาศโฆษณาของ กรมทรัพย์สินทาง ปัญญา

ลำดับ	ชื่อภาษาไทย	ผู้ทรงสิทธิ	ผู้ประดิษฐ์	สังกัด	ประเภท	สถานะ
2	ชุดแผ่นรองอุปกรณ์สำหรับทำหัตถการสวนหัวใจและหลอดเลือดทางหลอดเลือดแดงที่แขน	ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	1. น.ส.ผกาวรรณ บุตชะลา 2. นางศิริลักษณ์ ศรีวิเศษ 3. นายภาคภูมิ ด่านจิตติศิริ 4. น.ส.เพชรภรณ์ จันทร์ 5. น.ส.ภัทรกานต์ พงษ์มี	โรงพยาบาลจุฬารักษ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 2003001042	กรมทรัพย์สินทางปัญญา กำลังพิจารณา รายละเอียดการประดิษฐ์ที่ปรับแก้ไข ครั้งที่ 1
3	อุปกรณ์ยึดตรึงกระดูกนิ้วมือจากภายนอกแบบขยับได้	ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	นายแพทย์เต็มพงศ์ พ่อคำ	โรงพยาบาลจุฬารักษ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 2003002114	กรมทรัพย์สินทางปัญญา กำลังพิจารณา รายละเอียดการประดิษฐ์ที่ปรับแก้ไข ครั้งที่ 1

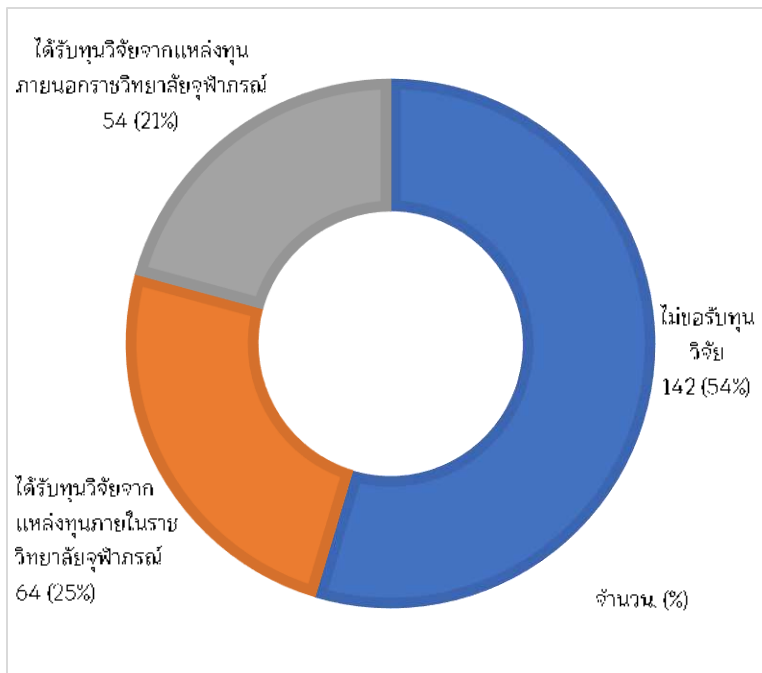
ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 ผลงาน

1	รถเอกซเรย์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ที่ติดตั้งระบบระบายอากาศและฆ่าเชื้อสำหรับโรคโควิด 19 และโรคติดเชื้ออื่นๆ	1. ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ 2. บริษัท วิทย์มงคล จำกัด 3. บริษัท ขหวี จำกัด (มหาชน) 4. บริษัท ยีอี เมดิคอล ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	1. ศาสตราจารย์ นายแพทย์นิธิ มหานนท์ 2. ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจิราพร เหล่าธรรมทัศน์ 3. แพทย์หญิงน้ำฝน สิ้นชัย 4. นายแพทย์ณัฐวิมลศิริ 5. นายฉัตรนภภราสมพงษ์ 6. ดร. นายแพทย์วิทยา สังขรัตน์ 7. นายสิริปริดาปรัชญากุล 8. นายศักรินทร์ อุณนิม 9. น.ส. นลพรรณ พิพิธพจนการณ	ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และคณะเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์	สิทธิบัตรการประดิษฐ์ เลขที่คำขอ 2101001408	กรมทรัพย์สินทางปัญญา กำลังดำเนินการพิจารณาขั้นต้น
2	กล่องปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับจัดทำผู้ป่วยและลดการสัมผัส	1. ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ 2. บริษัท วิทย์มงคล จำกัด 3. บริษัท ขหวี จำกัด (มหาชน)	1. ศาสตราจารย์ นายแพทย์นิธิ มหานนท์ 2. ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจิราพร เหล่าธรรมทัศน์ 3. แพทย์หญิงน้ำฝน สิ้นชัย 4. นายแพทย์ณัฐวิมลศิริ	ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และคณะเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 2103000757	กรมทรัพย์สินทางปัญญา กำลังดำเนินการพิจารณาขั้นต้น

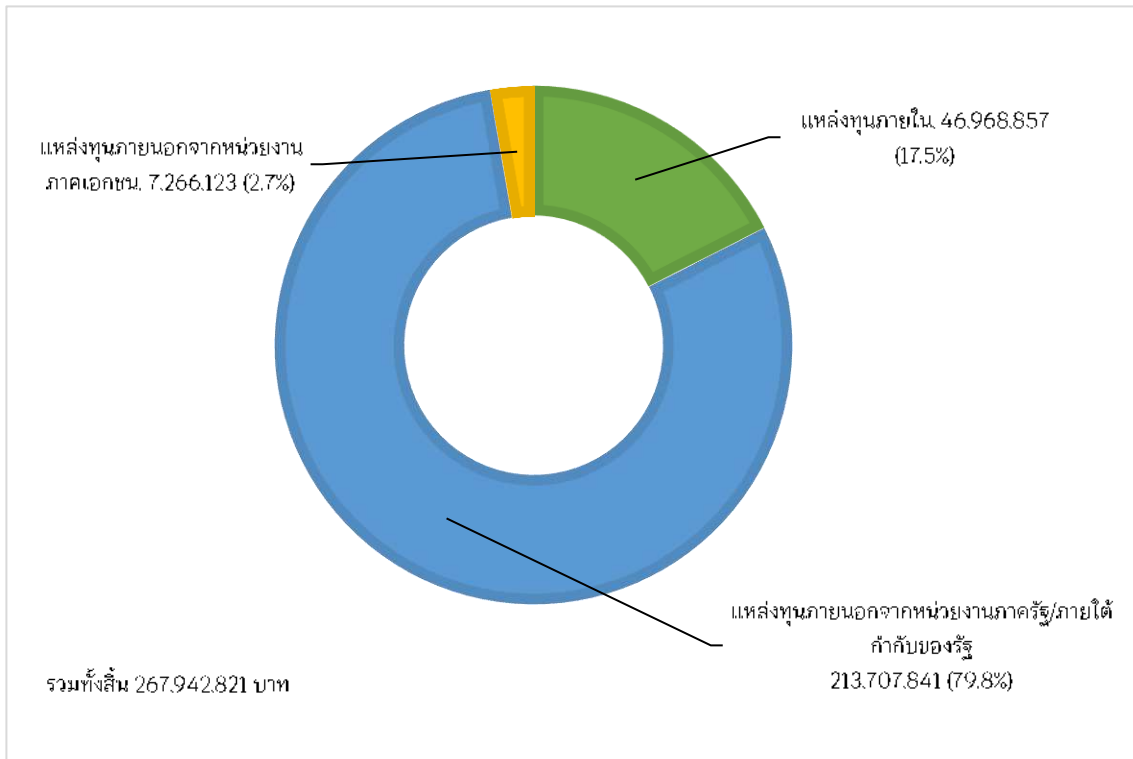
ลำดับ	ชื่อภาษาไทย	ผู้ทรงสิทธิ	ผู้ประดิษฐ์	สังกัด	ประเภท	สถานะ
		4. บริษัท อีอี เมติคอล ซิสเต็มส์ (ประเทศ ไทย) จำกัด	5. นายฉัฐนภ ภราสมพงษ์ 6. ดร. นายแพทย์วิทยา สังข์รัตน์ 7. นายสิริ ปรีดาปรัชญากุล 8. นายศักรินทร์ อุ๋นนิม 9. น.ส. นลพรรณ พิพิธพจนการณ์	เจ้าฟ้า จุฬารกรณ์		
3	แว่นตาแจ้งเตือน ปริมาณความเข้ม แสงที่เข้าสู่ดวงตา ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ด้วยไมโคร คอนโทรลเลอร์	ราชวิทยาลัย จุฬารกรณ์	นายพชร ทองลิ้ม	ศูนย์การ เรียนรู้และ วิจัยเฉลิม พระเกียรติ 60 พรรษา เจ้าฟ้า จุฬารกรณ์	อนุสิทธิบัตร เลขที่คำขอ 2103001758	กรมทรัพย์สินทาง ปัญญากำลัง พิจารณา รายละเอียดการ ประดิษฐ์ที่ปรับ แก้ไข ครั้งที่ 1
4	แผ่นตามโลหะยึด ตรึงกระดูกรูปตัว T ของข้อมือแบบ เลื่อนปรับความ ยาวได้	ราชวิทยาลัย จุฬารกรณ์	นายแพทย์ธนพล ชอบเป็นไทย	วิทยาลัย แพทยศาสตร์ ศรีสวาง ควัฒน	อนุสิทธิบัตร	อยู่ระหว่าง ดำเนินการยื่นขอ อนุสิทธิบัตร



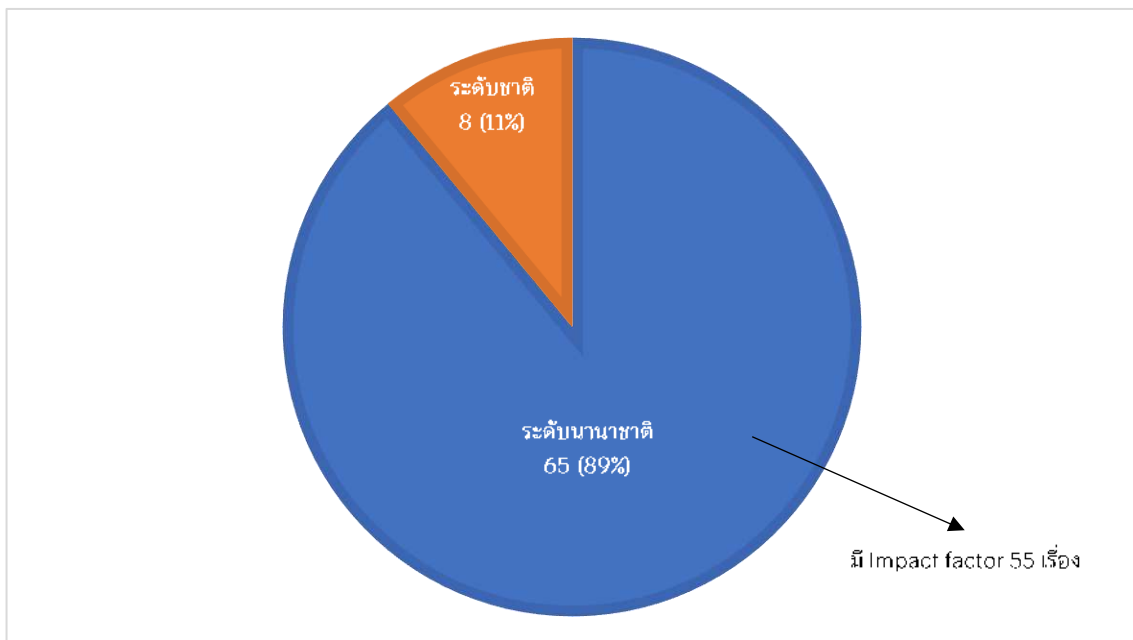
ภาพที่ 7.1 ก-6 ร้อยละของโครงการวิจัยใหม่และโครงการวิจัยต่อเนื่อง



ภาพที่ 7.1 ก-7 ร้อยละของทุนวิจัยภายใน ภายนอก และไม่ขอรับทุน



ภาพที่ 7.1 ก-8 ร้อยละของงบประมาณทุนวิจัย จากแหล่งทุนภายในและภายนอก



ภาพที่ 7.1 ก-9 ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารระดับชาติและระดับนานาชาติ

ตารางที่ 7.1 ก-4 การวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ : สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม โดยบูรณาการ
 ชี้นำและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคม พร้อมงบประมาณ

ผลลัพธ์:					
งบประมาณ/ทุน/การดำเนินการ		2561	2562	2563	2564
1	จำนวนเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อการวิจัย/ นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์/สิ่งประดิษฐ์	133,975,100	244,373,600	247,527,618	242,446,410
	1.1 จำนวนเงินทุนวิจัยจากที่ได้รับการงบประมาณสนับสนุนวิจัย จากราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	58,807,800	53,731,200	79,719,418	31,896,160
	1.2 จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนวิจัยจากภายนอก	75,167,300	190,642,400	167,808,200	210,550,250
2	สัดส่วนจำนวนเงินทุนวิจัยจากภายนอกเมื่อเทียบกับงบประมาณ วิจัยทั้งหมด	56.10	78.01	67.79	86.84
3	จำนวนโครงการงานวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์/ สิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับทุนวิจัย	13	15	65	36
4	โครงการงานวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์/สิ่งประดิษฐ์ ที่หน่วยงานภายนอกจ้างให้ทำ	0	0	0	0
5	ร้อยละของจำนวนงานวิจัย/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์/ สิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการตีพิมพ์/เผยแพร่ทั้งในระดับชาติ และนานาชาติเทียบกับจำนวนอาจารย์และนักวิจัยประจำ (ไม่รวมลาศึกษาต่อ)	18 เรื่อง	33 เรื่อง	72 เรื่อง 0.42	178 เรื่อง 0.90

วารสารวิชาการที่ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จัดพิมพ์ขึ้นเผยแพร่ฉบับแรก คือ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน - ตุลาคม
 พ.ศ. 2562 จัดพิมพ์ปีละ 4 ฉบับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการของนักศึกษา อาจารย์
 นักวิชาการ และนักวิจัยของทั้งภายในและภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ทั้งในและต่างประเทศ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
 (ตารางที่ 7.1 ก-5)

ตารางที่ 7.1 ก-5 จำนวนผลงานวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

วารสารวิชาการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์*	ปีพุทธศักราช				รวม
	2562	2563	2564	2565	
จำนวนวารสารที่จัดพิมพ์ (ฉบับ/ปี)	4	4	4	3	15
ประเภทงานวิชาการที่เผยแพร่					
- วิจัย	3	3	7	9	22
- บทความวิชาการ	7	17	13	7	55
ผู้นิพนธ์					
- บุคลากรภายในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	4	10	7	5	26
- บุคลากรภายนอก	6	10	13	11	40

* วารสารวิชาการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้รับการพิจารณารับรองคุณภาพวารสารฯ ประจำปี 2564
 โดยศูนย์อ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center : TCi) ให้อยู่ในฐานข้อมูลวารสารกลุ่มที่ 1 (Tier 1) มีผลตั้งแต
 วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตารางที่ 7.1 ข(1)-1 จำนวนนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

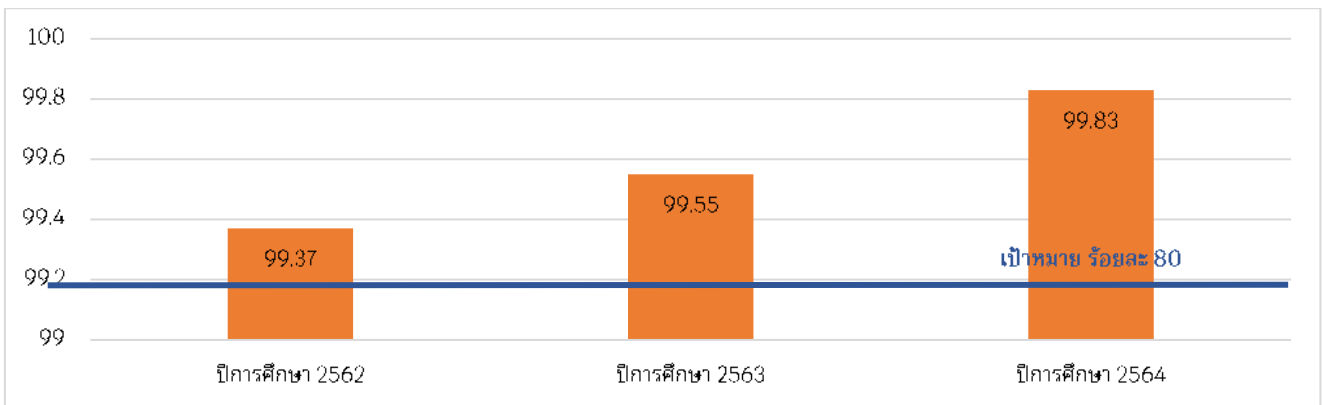
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา				
		2560	2561	2562	2563	2564
กระบวนการด้านการศึกษา						
ร้อยละของผู้เรียนที่มีอาจารย์ที่ปรึกษา	100%	100	100	100	100	100
ผลการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ โดยผู้เรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสอน (ค่าเฉลี่ย ≥ 3.51 จากคะแนนเต็ม 5)	> 3.51 คะแนน	4.45	4.44	4.21	4.06	100
ร้อยละของหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนร่วมกันในรูปแบบสหวิชาชีพ	60%	100	100	100	100	100
ร้อยละของหลักสูตรที่มีสัดส่วนของอาจารย์ต่อผู้เรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานระดับอุดมศึกษา	100%	100	100	100	100	100
ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านมาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานระดับอุดมศึกษา สปอว.	100%	100	100	100	100	100
ร้อยละของหลักสูตรที่ใช้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA ในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรตามนโยบาย	80%	0	12.5	15.38	71.43	93.33
จำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มีการจัดร่วมกันระหว่างหลักสูตร	7	NA	7	7	7	N/A
ร้อยละผลสัมฤทธิ์กิจกรรมเสริมหลักสูตรตามวัตถุประสงค์	100%	NA	100	100	100	N/A
ร้อยละของหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการวิจัยให้กับผู้เรียน	100%	100	100	100	100	100
ร้อยละของรายวิชาที่เปิดสอนมีวิธีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย	60%	100	100	100	100	100
ร้อยละของรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการวิจัย	50%	100	100	100	100	100
ร้อยละของรายวิชาที่บูรณาการความรู้และแนวทางปฏิบัติด้านคุณธรรม จริยธรรม	50%	100	100	100	100	100
กระบวนการด้านการวิจัย						
ร้อยละของงานวิจัยที่ต้องผ่านการรับรองการวิจัยในคน	100%	100	100	100	100	100
ร้อยละของงานวิจัยที่ต้องผ่านการรับรองการวิจัยในสัตว์ทดลอง	100%	100	100	100	100	100

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



ภาพที่ 7.1 ข(2)-1 ร้อยละของบุคลากรเข้ารับอบรมซ้อมแผนอัคคีภัย

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน



ภาพที่ 7.1 ค-1 ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานลูกค้าภายนอก

ตารางที่ 7.1 ค-1 การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ

การร้องเรียน	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ร้อยละเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ อัตราพัสดุที่ขาดแคลนเทียบกับรายการพัสดุ ทั้งสิ้น	0	0	0

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

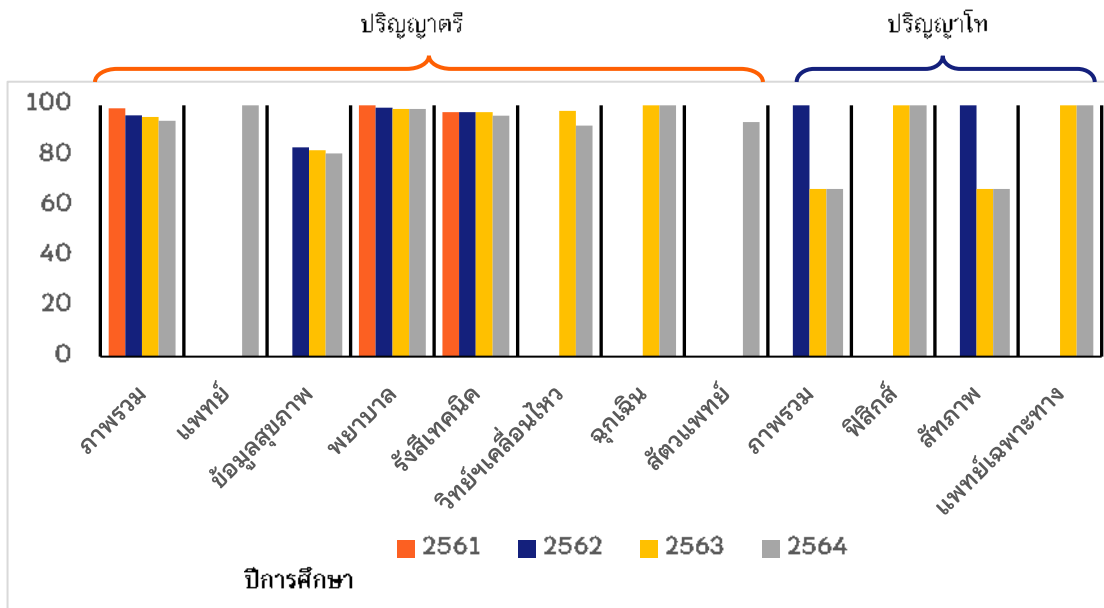
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก(1)-1 ความพึงพอใจต่อช่องทางประชาสัมพันธ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปี 2564
ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87.4

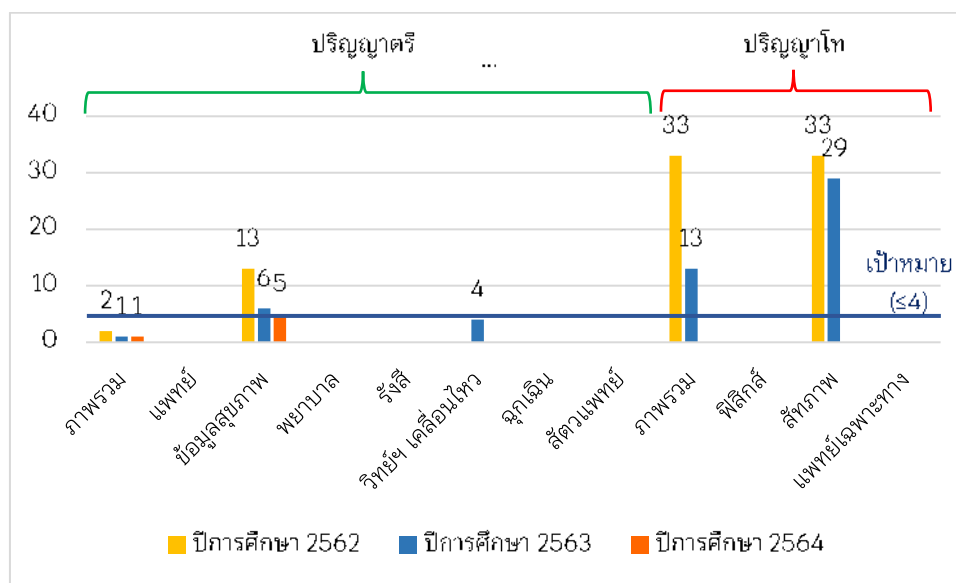
ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ยระดับ 5	
1. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	3,651 คน (ร้อยละ 4.74)	2,653 คน (ร้อยละ 34.69)	817 คน (ร้อยละ 10.68)	128 คน (ร้อยละ 1.67)	68 คน (ร้อยละ 0.89)	4.13 คน	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง	4,366 (ร้อยละ 57.09)	2,582 (ร้อยละ 33.76)	543 (ร้อยละ 7.09)	98 (ร้อยละ 1.29)	59 (ร้อยละ 0.77)	4.45	มาก
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	3,825 (ร้อยละ 50.01)	2,625 (ร้อยละ 34.32)	975 (ร้อยละ 12.75)	153 (ร้อยละ 2.00)	72 (ร้อยละ 0.94)	4.31	มาก
4. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	3,866 (ร้อยละ 50.55)	2,751 (ร้อยละ 35.97)	851 (ร้อยละ 11.13)	142 (ร้อยละ 1.86)	64 (ร้อยละ 0.84)	4.35	มาก
ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ยระดับ 5	
5. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์/ น่าสนใจ	4,671 (ร้อยละ 61.07)	2,340 (ร้อยละ 30.59)	498 (ร้อยละ 6.51)	92 (ร้อยละ 1.20)	56 (ร้อยละ 0.73)	4.50	มากที่สุด
6. ความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความเหมาะสม	4,198 (ร้อยละ 54.89)	2,485 (ร้อยละ 32.49)	738 (ร้อยละ 9.65)	142 (ร้อยละ 1.86)	87 (ร้อยละ 1.14)	4.38	มาก
7. ทานพึงพอใจต่อช่องทางประชาสัมพันธ์ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	4,147 (ร้อยละ 54.22)	2,534 (ร้อยละ 33.13)	735 (ร้อยละ 9.61)	152 (ร้อยละ 1.99)	80 (ร้อยละ 1.05)	4.38	มาก

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

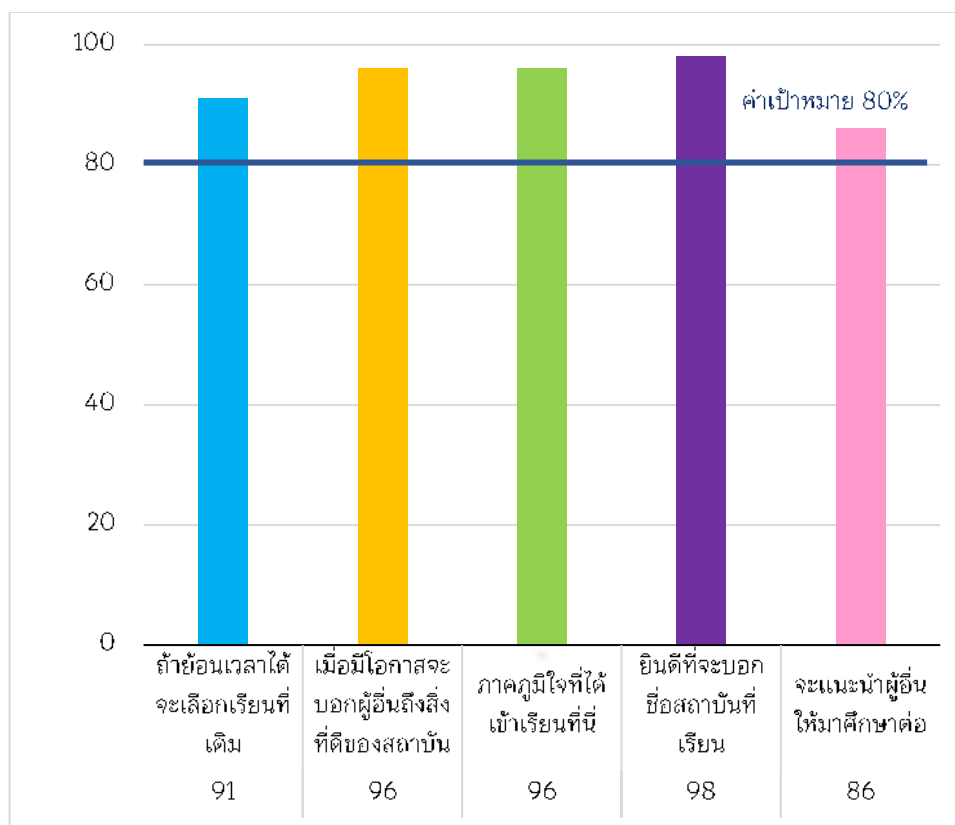
ความผูกพันของลูกค้า ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้สำรวจความผูกพันของผู้เรียน ผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยการพิจารณาผ่านประเด็นความผูกพันที่มีต่อกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ มีการติดตามข้อมูลอัตราคงอยู่ของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร (ภาพที่ 7.2 ก(2)-1) อัตราการลาออกของผู้เรียนแต่ละปีการศึกษา (ภาพที่ 7.2 ก(2)-2) และสำรวจความผูกพันของบัณฑิตที่มีต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ภาพที่ 7.2 ก(2)-3)



ภาพที่ 7.2 ก(2)-1 อัตราคงอยู่ของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร



ภาพที่ 7.2 ก(2)-2 อัตราการลาออกของผู้เรียนแต่ละปีการศึกษา



ภาพที่ 7.2 ก(2)-3 ผลสำรวจความผูกพันของบัณฑิตที่มีต่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก(1)-1 จำนวนบุคลากร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

ประเภทบุคลากร	สำนักงาน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	วิทยาลัยวิทยาศาสตร์ การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์	สถาบันบัณฑิตศึกษา จุฬาภรณ์	รวม
1. ศาสตราจารย์	4	1	3	8
2. รองศาสตราจารย์	7	7	12	26
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์	28	11	4	43
4. อาจารย์	44	135	11	190
5. แพทย์ พยาบาล	745	1	-	746
6. นักวิจัย	10	-	-	10
7. สายสนับสนุนอื่น ๆ	1,703	110	49	1,862
รวม (คน)	2,541	265	79	2,885

(2) บรรยายภาพการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก(2)-1 ความพึงพอใจของบุคลากร

ระดับความพึงพอใจ	ปีการศึกษา 2564					
	โรงพยาบาล จุฬารัตน์	วิทยาลัย วิทยาศาสตร์ การแพทย์เจ้าฟ้า จุฬารัตน์	สถาบัน บัณฑิตศึกษา จุฬารัตน์	สำนักงาน ราชวิทยาลัย จุฬารัตน์	หน่วยงานที่ รายงานตรงต่อ เลขานุการ	ภาพรวมทุก หน่วยงาน
การจัดการและการบริหารงาน	79.84	77.78	77.5	84.67	85.98	81.15
ระบบงาน	82.67	78.37	82.5	83.08	80.47	81.41
ลักษณะงาน	85.96	82.96	92.71	88.75	86.88	87.45
การทำงานเป็นทีม	92.07	91.11	92.19	94.38	89.76	91.90
การเรียนรู้และพัฒนา	91.37	95.37	94.53	87.29	91.73	92.05
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	76.11	75.8	96.35	77.36	79.27	80.97
ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและ การทำงาน	85.78	85.74	96.88	92.29	89.57	88.09
ความมั่นคงในงาน	95.21	95.93	95.31	92.92	93.31	94.54
การได้รับความยอมรับนับถือ	90.3	93.48	90.63	92.58	91.02	91.34
สวัสดิการ	76.11	75.8	96.35	77.36	79.27	77.38

ที่มาข้อมูล engagement survey เดือนสิงหาคม 2564

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก(3)-1 ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ระดับความผูกพัน	ร้อยละ	80	N/A	90.94	86.88
อัตราการลาออก(จำนวน ลาออก/จำนวนทั้งหมด)	ร้อยละ	7	5.22 (125/2395)	8.86 (196/2213)	6.66 (187/2806)
อัตราการคงอยู่	ร้อยละ	93	94.78	91.14	93.34
ความพึงพอใจ	ร้อยละ	80	N/A	N/A	86.63

(4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก(4)-1 การพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ร้อยละของผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับ การพัฒนาและฝึกอบรม	ผู้บริหาร	N/A	3.29	2.76
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	อาจารย์	N/A	4.63	5.53
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	สายสนับสนุน วิชาชีพ	N/A	16.53	13.13
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง เชิดชูและ ให้รางวัล	สายสนับสนุน วิชาชีพ	N/A	N/A	6
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	สายสนับสนุน	N/A	5.75	4.8
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง เชิดชู และให้รางวัล	สายสนับสนุน	N/A	N/A	4

ตารางที่ 7.3 ก(4)-2 จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม

อบรม	ปีการศึกษา 2562		ปีการศึกษา 2563		ปีการศึกษา 2564		รวม	
	ในประเทศ	ต่างประเทศ	ในประเทศ	ต่างประเทศ	ในประเทศ	ต่างประเทศ	ในประเทศ	ต่างประเทศ
1. ด้านการเพิ่ม คุณวุฒิ	26	6	67	2	133	0	226	8
2. ด้านการ สนับสนุนวิชาการ วิจัย การศึกษา	471	36	335	10	362	0	1168	46
3. ด้านการ สนับสนุนการ บริหาร	5	2	35	2	34	0	74	4
4. ด้านการจัดการ สารสนเทศ	20	1	70	N/A	8	0	98	1
5. ด้านการ สนับสนุนการ บริการ	0	0	72	N/A	65	0	137	0

ตารางที่ 7.3 ก(4)-3 ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและฝึกอบรมบุคลากร

รายการ	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564	รวม
งบประมาณที่ใช้	5,246,329.97	5,431,799.73	12,679,668.12	23,357,797.82

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผู้บริหารระดับสูง โดยเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ให้ความสำคัญด้านการสื่อสาร และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ นักศึกษา ผ่านช่องทางการสื่อสารทุกประเภท ทั้งในการประชุม การพบปะนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมสมัยใหม่ โดยสม่ำเสมอและเป็นระบบทั้งการศึกษา การบริการทางการแพทย์ ทำให้เกิดผลลัพธ์ ดังตารางที่ 7.4 ก(1)-1

ตารางที่ 7.4 ก(1)-1 การรับรู้ค่านิยมของบุคลากร

CRA Team	ผลการรับรู้ (ร้อยละ)
C = Collaboration	97.9
R = Respect for other people	98.7
A = Altruism	64.7
T = Teamwork	98.7
E = Excellence in patient & social services	98.9
A = Achievement, agility, data driven	63.2
M = Morality, Ethic & Transparency	98.3

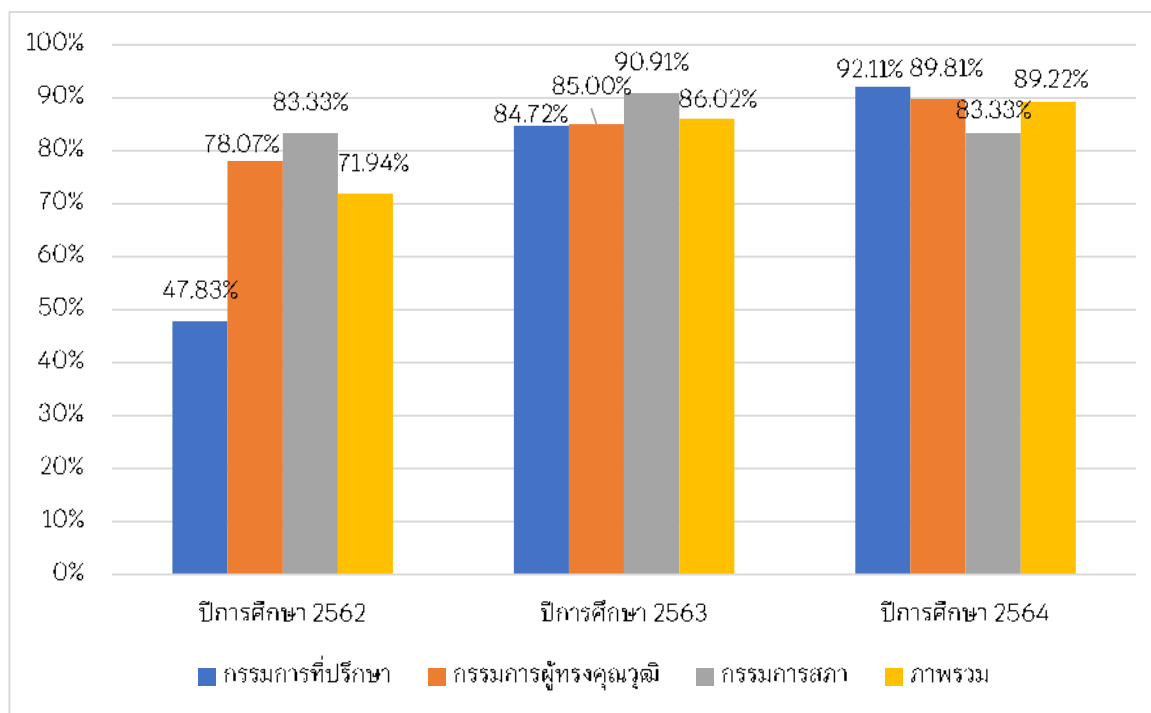
ข้อมูลการสำรวจการรับรู้ค่านิยมของบุคลากรจำนวน 467 คน จากบุคลากรจำนวนทั้งหมด 2,537 คน

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์กำกับดูแลโดยสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน และมีการกำกับดูแลผ่านคณะกรรมการประสานภารกิจสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยมีกรรมการสภาผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นประธานกรรมการจำนวน 13 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ คณะกรรมการนโยบายและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคณะกรรมการการเงินและการจัดการทรัพย์สิน คณะกรรมการนโยบายบุคลากร คณะกรรมการผลิต การพัฒนาการเรียนรู้อและการให้บริการ (กำกับดูแลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 1) คณะกรรมการนโยบายการวิจัย นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ คณะกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์ คณะกรรมการกลั่นกรองการร่างกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและการใช้พื้นที่คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผล คณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมและส่งเสริมธรรมาภิบาลของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ คณะกรรมการกลั่นกรองการจัดซื้อจัดจ้าง และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ทั้งนี้ผลการประเมินตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 - 2564 ดังตารางที่ 7.4 ก(2)-1

ตารางที่ 7.4 ก(2)-1 จำนวนครั้งการประชุม และผลการประเมินตนเองของสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ปี พ.ศ.	จำนวนครั้งการประชุม	ผลการประเมินตนเอง (คะแนนเต็ม 5)
2560	8	4.46 (มาก)
2561	11	N/A
2562	12	N/A
2563	12	4.5 (มาก)
2564	12	4.5 (มาก)



ภาพที่ 7.4 ก(2)-1 สัดส่วนการเข้าร่วมประชุมสภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ การบริการที่ปรึกษา และการบริการสภา

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้รับคะแนนการประเมินภาพรวม 88.94 คะแนน ระดับผลการประเมิน A ลดลงจากปีที่ 2564 ในระดับ - 0.28 คะแนน โดยมีรายละเอียดคะแนนตามตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ 7.4 ก(2)-2 คะแนนเฉลี่ยตัวชี้วัด ประจำปี 2562 - 2565

ตัวชี้วัด	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	86.80	85.35	86.61	87.68
2. การใช้งบประมาณ (IIT)	77.66	75.56	76.57	75.60
3. การใช้อำนาจ (IIT)	80.00	80.33	79.51	81.12
4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	73.05	73.72	74.81	75.62
5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	75.66	74.31	75.56	77.61
6. คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	81.92	88.21	88.66	90.04
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	78.80	81.55	84.81	80.99
8. การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	73.86	79.66	82.88	79.77
9. การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	100	100	100	100
10. การป้องกันการทุจริต (OIT)	100	100	100	100
ผลรวมคะแนนเฉลี่ย	87.05	88.3	89.22	88.94

ตารางที่ 7.4 ก(2)-3 เปรียบเทียบผลการประเมินประจำปี 2564 - 2565

ตัวชี้วัด	ปี 2564	ปี 2565	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง
1. การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	86.61	87.68	+1.07
2. การใช้งบประมาณ (IIT)	76.57	75.60	-0.97
3. การใช้อำนาจ (IIT)	79.51	81.12	+1.61
4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	74.81	75.62	+0.81
5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	75.56	77.61	+2.05
6. คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	88.66	90.04	+1.38
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	84.81	80.99	-3.82
8. การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	82.88	79.77	-3.11
9. การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	100	100	0
10. การป้องกันการทุจริต (OIT)	100	100	0
ผลรวมคะแนนเฉลี่ย	89.22	88.94	-0.28

IIT = ผู้ตอบแบบประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 1 ปี ขึ้นไป

EIT = ผู้ตอบแบบประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล นักศึกษา หน่วยงานของรัฐ บริษัทเอกชน

OIT = การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ ITA กำหนด

(3) กฎหมาย กฏระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7.4 ก(3)-1 ผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ผลการประเมิน	ปีการศึกษา 2560	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ระดับหลักสูตร					
1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	3.36 (ดี)	3.64 (ดี)	4.00 (ดี)	ระดับ 3.9 (AUN-QA)	AUN-QA
2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารังสีเทคนิค	1.45 (น้อย)	3.21 (ดี)	3.48 (ดี)	ระดับ 3.5 (AUN-QA)	AUN-QA
3. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ข้อมูลสุขภาพ	-	ระดับ 2 (AUN-QA)	ระดับ 3 (AUN-QA)	ระดับ 3.5 (AUN-QA)	AUN-QA
4. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาฉุกเฉินการแพทย์ (ต่อเนื่อง)	-	-	2.54 (ปานกลาง)	ระดับ 2.18 (AUN-QA)	AUN-QA
5. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหว และสุขภาพ	-	-	3.10 (ดี)	ระดับ 3.5 (AUN-QA)	AUN-QA
6. หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2563)	-	-	-	ประเมินระบบ WFME รับรองโดยแพทยสภา ถึงวันที่ 18 ส.ค.67)	WFME

ผลการประเมิน	ปีการศึกษา 2560	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
7. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (สำหรับผู้สำเร็จปริญญาตรีสาขาอื่น) (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2564)	-	-	-	-	AUN-QA
8. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหภาพการแพทย์	-	2.76 (ปานกลาง)	3.41 (ดี)	ระดับ 3.9 (AUN-QA)	AUN-QA
9. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์การแพทย์	-	-	ระดับ 3 (AUN-QA)	ระดับ 3 (AUN-QA)	AUN-QA
10. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เคมี	4.02 (ดีมาก)	4.12 (ดีมาก)	4.23 (ดีมาก)	4.15 (ดีมาก)	AUN-QA
11. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เคมี	4.09 (ดีมาก)	4.15 (ดีมาก)	4.08 (ดีมาก)	4.05 (ดีมาก)	AUN-QA
12. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพประยุกต์	3.95 (ดี)	4.11 (ดีมาก)	4.21 (ดีมาก)	4.03 (ดีมาก)	AUN-QA
13. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพประยุกต์	3.99 (ดี)	4.12 (ดีมาก)	4.10 (ดีมาก)	4.14 (ดีมาก)	AUN-QA
14. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพิษวิทยาสังแวดล้อม	3.96 (ดี)	3.79 (ดี)	4.05 (ดีมาก)	4.04 (ดีมาก)	AUN-QA
15. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพิษวิทยาสังแวดล้อม	3.97 (ดี)	3.75 (ดี)	3.94 (ดี)	4.06 (ดีมาก)	AUN-QA
ระดับคณะ					
1. คณะแพทยศาสตร์ และการสาธารณสุข	-	4.04 (ดี)	4.13 (ดี)	EdPEX หมวด 1-6 = Band 1 หมวด 7 = Band 1	EdPEX
2. คณะพยาบาลศาสตร์	-	ประเมิน รับรอง สถาบัน โดยสภาการ พยาบาล	3.94 (ดี)	EdPEX หมวด 1-6 = Band 1 (77.5) หมวด 7 = Band 1 (36.5) คะแนนเต็มรวม = 114 คะแนน จากคะแนนเต็ม 1,000	EdPEX
3. คณะเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สุขภาพ	-	-	3.88 (ดี)	EdPEX หมวด 1-6 = Band 1 หมวด 7 = Band 1	EdPEX
4. คณะสัตวแพทยศาสตร์ และสัตววิทยาประยุกต์	-	-	EdPEX (ไม่แสดง คะแนน)	EdPEX หมวด 1-6 = Band 1 (98) หมวด 7 = Band 1 (60) คะแนนเต็มรวม = 158 คะแนน จากคะแนนเต็ม 1,000	EdPEX

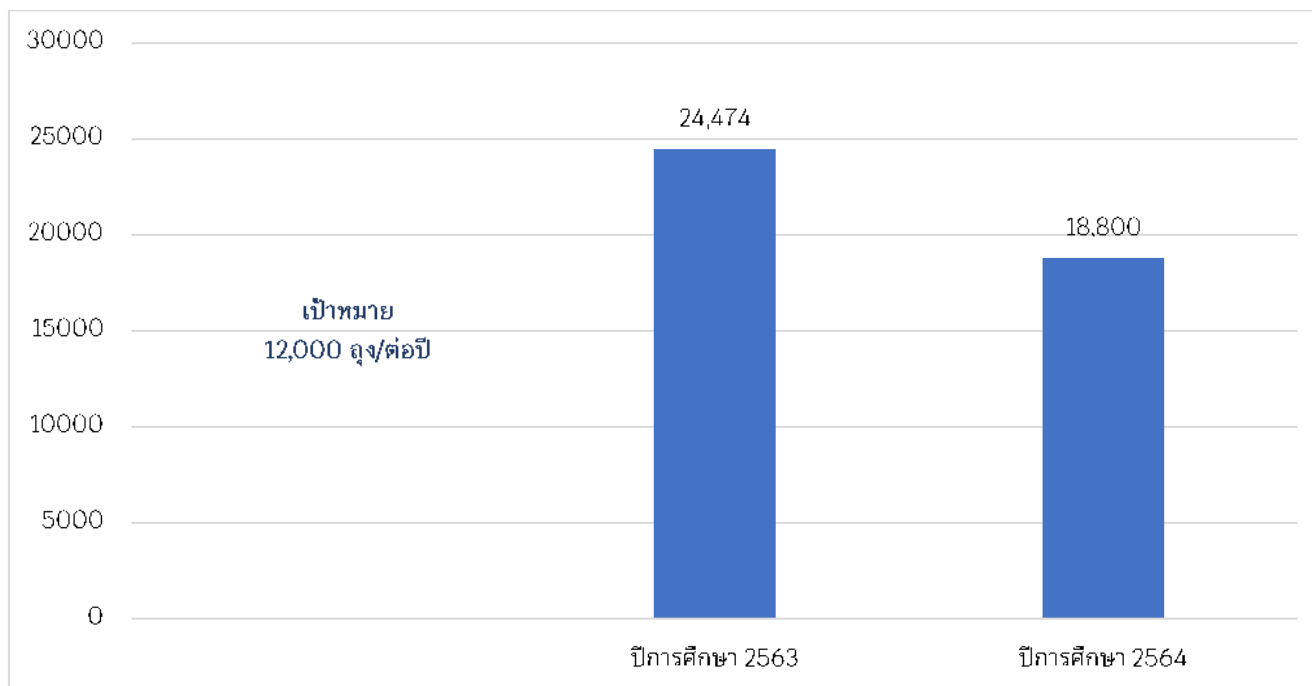
ผลการประเมิน	ปีการศึกษา 2560	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ระดับส่วนงาน					
1. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าฟ้าจุฬาภรณ	4.17 (ดี)	ไม่ได้ทำการ ประเมิน	EdPEX (ไม่แสดง คะแนน)	EdPEX หมวด 1-6 = Band 1 (110) หมวด 7 = Band 1 (97) คะแนนเต็มรวม = 207 คะแนน จากคะแนนเต็ม 1,000	EdPEX
2. สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ	4.53 (ดีมาก)	4.55 (ดีมาก)	4.83 (ดีมาก)	4.86 (ดีมาก)	IQA
3. สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ	-	3.67 (ดี)	4.23 (ดี)	4.39 (ดี)	EdPEX
ระดับสถาบัน					
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ	4.74 (ดีมาก)	3.55 (ดี)	4.78 (ดีมาก)	4.83 (ดีมาก)	EdPEX

(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4 ก(4)-1 จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ				
จำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตการเงิน	0	0	0	1
จำนวนข้อร้องเรียนด้านความโปร่งใส	0	0	1	1
จำนวนบุคลากรที่ทำผิดระเบียบ	0	0	2	1

(5) สังคม



ภาพที่ 7.4 ก(5)-1 งานอัญเชิญอุ้งยั้งชีพระราชทาน (อุ้ง/ปี)/กระเป๋ายา พระราชทาน /สิ่งของพระราชทานเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ภัยหนาว อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาด ฯลฯ

ตารางที่ 7.4 ก(5)-1 การสร้างประโยชน์ต่อสังคม ในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด - 19
การบริการฉีดวัคซีนโควิด - 19

ชนิดวัคซีน	จำนวนโดส	
	CRA Hall	กลุ่มเปราะบาง
โคโรน่าแวก (ซิโนแวค)	205,998	15,575
แอสตราเซนนิกา	87,313	199,307
ซิโนฟาร์ม	386,620	9,149
ไฟเซอร์	29,225	N/A
โมเดอร์นา	5,127	N/A
รวมทั้งหมด (โดส)	714,283	224,031

ตารางที่ 7.4 ก(5)-2 การจัดสรรวัคซีนตัวเลือกซิโนฟาร์ม

จำแนกรายภาค	จำนวนโดส	สัดส่วน (%)
กรุงเทพมหานคร	2,384,801	16.4%
ภาคกลาง (21 จังหวัด)	5,200,957	35.8%
ภาคอีสาน (20 จังหวัด)	1,516,082	10.4%
ภาคเหนือ (9 จังหวัด)	1,066,598	7.3%
ภาคตะวันออก (7 จังหวัด)	2,162,429	14.8%
ภาคตะวันตก (5 จังหวัด)	801,315	5.6%
ภาคใต้ (14 จังหวัด)	1,416,934	9.7%
รวมทั้งหมด (โดส)	14,549,116	100%
จำแนกกลุ่มเปราะบาง	จำนวนโดส	สัดส่วน (%)
ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยติดเตียง/ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	318,979	33.7%
ผู้ด้อยโอกาส/ชุมชนแออัด	276,263	29.2%
ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบนัดของวัคซีนหลัก	185,126	19.5%
ผู้พิการ	107,465	11.4%
พระ/นักบวช	58,800	6.2%
รวมทั้งหมด (โดส)	946,633	100%

ตารางที่ 7.4 ก(5)-3 บริการอื่น ๆ เพื่อการป้องกันรักษา Covid-19

บริการอื่น ๆ	จำนวน
วัคซีนซิโนฟาร์ม (VACC 2 School) สำหรับนักเรียนอายุต่ำกว่า 18 ปี	90,277 โดส
เข็ม 1	38,040 โดส
เข็ม 2	36,517 โดส
เข็ม 3	15,720 โดส
การคัดกรองหาเชื้อโควิด-19 จำนวน	20,617 ราย
การสนับสนุนจัดหายาฟาวิพิราเวียร์	2,837,750 เม็ด

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ร่วมกับ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเภสัชกรภาคอุตสาหกรรม ได้พัฒนาตำรับยาฟาวิพิราเวียร์ ชนิดน้ำสำหรับการเตรียมยาภายในโรงพยาบาล (Hospital Preparation) โดยอาศัยองค์ความรู้ทางด้านเภสัชกรรมหลายศาสตร์จากเภสัชกรหลายภาคส่วน เพื่อให้ผู้ป่วย COVID-19 โดยเฉพาะผู้ป่วยเด็ก (อายุตั้งแต่ 2 เดือนขึ้นไป) และในผู้ใหญ่ที่มีปัญหาการกลืนยาเม็ด สามารถเข้าถึงยาที่ใช้รักษาได้ง่าย ตำรับยาสูตรโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ มีลักษณะเป็นยาน้ำเชื่อมสีส้มใสปราศจากน้ำตาล แต่งรสและกลิ่นรสเบอร์รี่ มี 2 ขนาด คือ ขนาด 800 มิลลิกรัมใน 60 มิลลิลิตร และขนาด 1,800 มิลลิกรัมใน 135 มิลลิลิตร รับประทานขณะท้องว่าง วันละ 2 ครั้ง ห่างกันทุก 12 ชั่วโมง เป็นเวลาอย่างน้อย 5 วัน ขึ้นอยู่กับแพทย์ผู้รักษา ผลข้างเคียงของยาตำรับนี้จะเหมือนยาฟาวิพิราเวียร์ในรูปแบบเม็ด เช่น ต้องมีการปรับขนาดยาในผู้ป่วยที่มีการทำงานของตับบกพร่องในระดับปานกลางถึงรุนแรง เป็นต้น

ยาฟาวิพิราเวียร์ ชนิดน้ำเชื่อม สูตรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จัดเป็นยาตัวรับแรกในประเทศไทย และได้รับรางวัล Prime Minister Award ประเภท Innovation for Crisis ประเภทหน่วยงานภาครัฐ ในงานสตาร์ทอัพและอินโนเวชัน ไทยแลนด์ เอ็กซ์โป 2021 (SITE 2021) จัดโดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2564

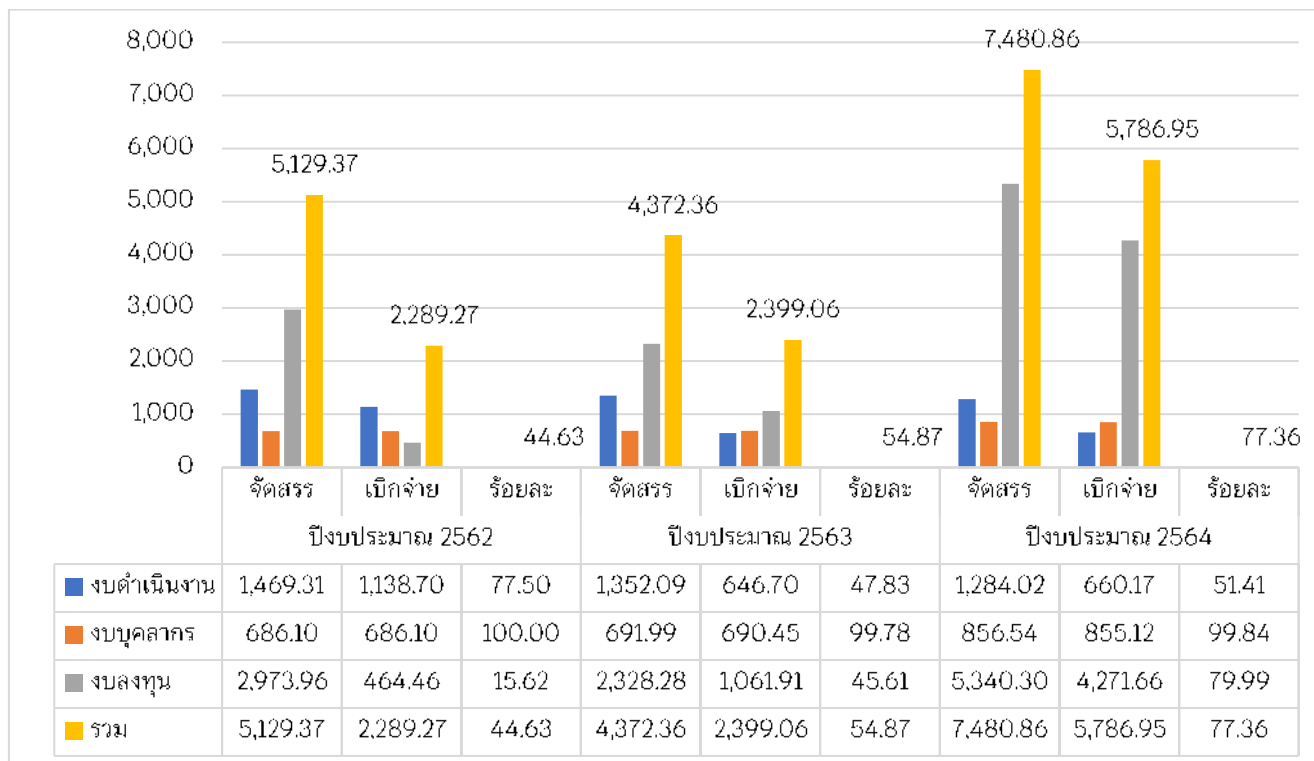


ภาพที่ 7.4 ก(5)-2 Favipiravir Syrup

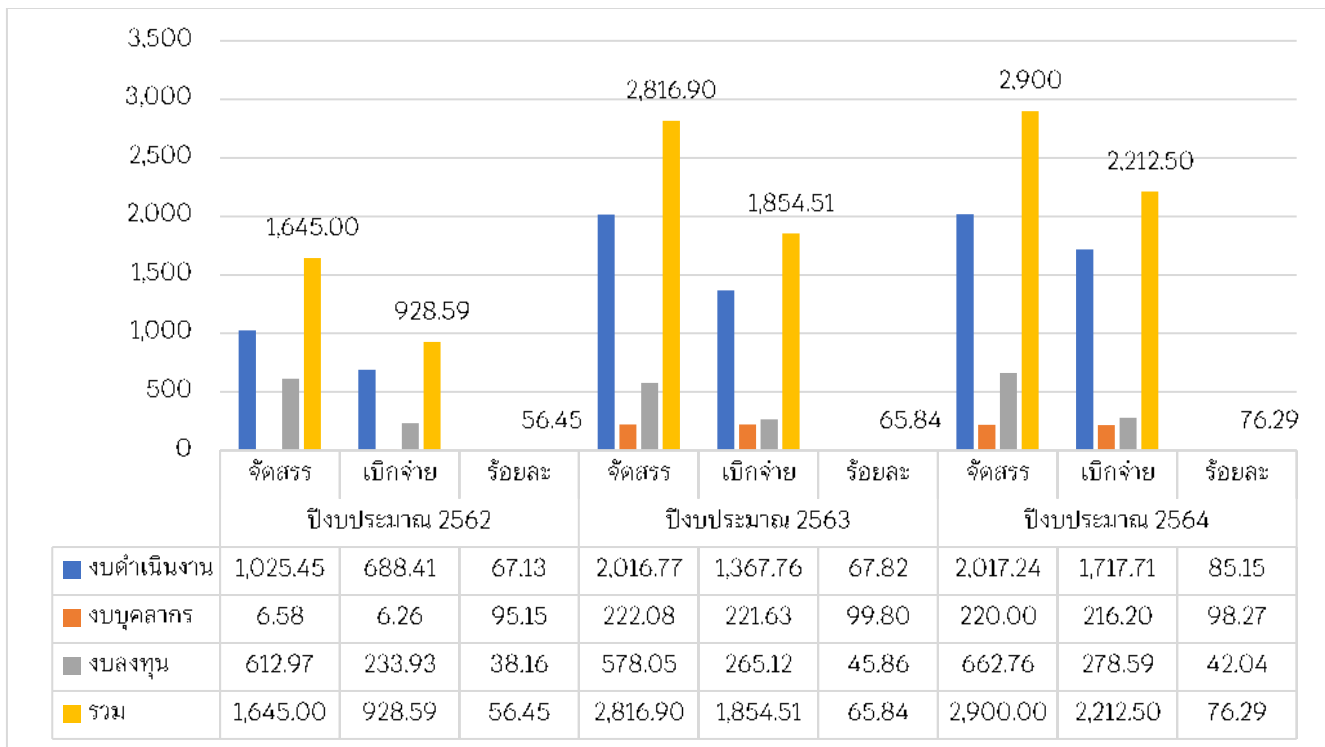
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

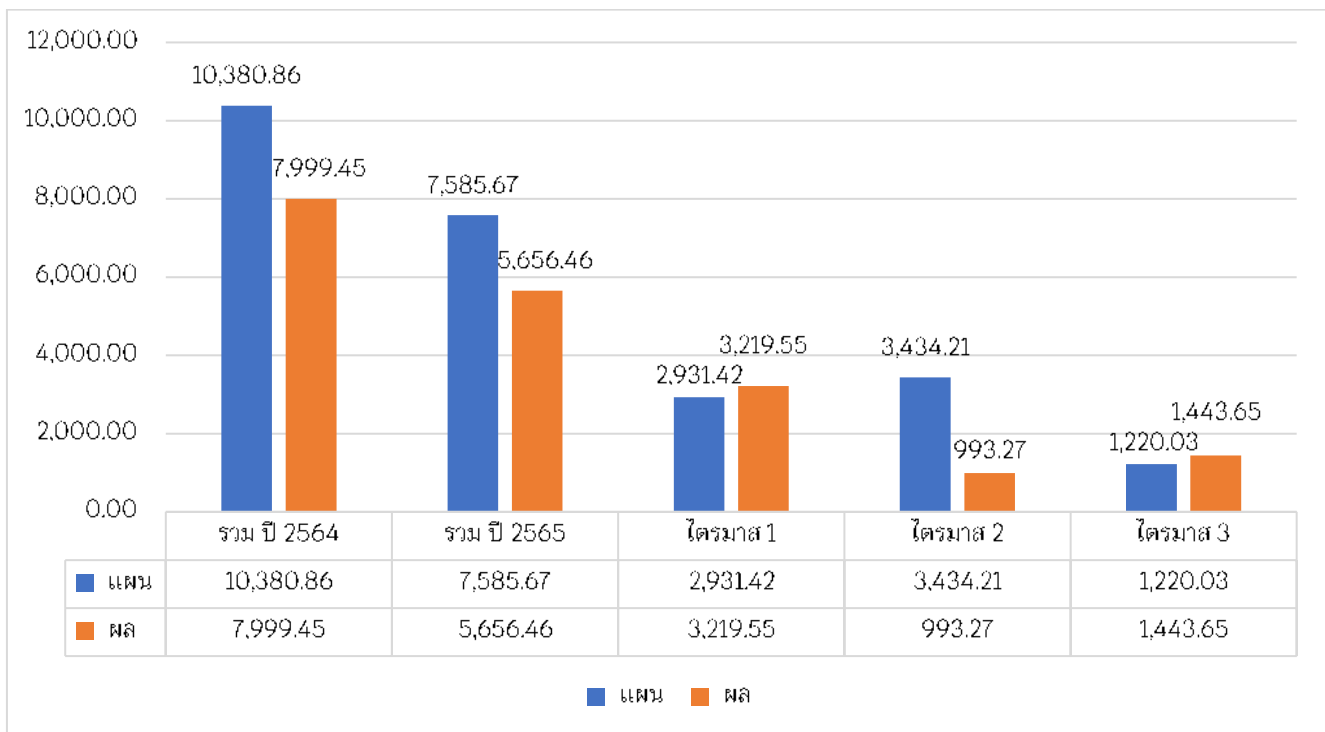
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน



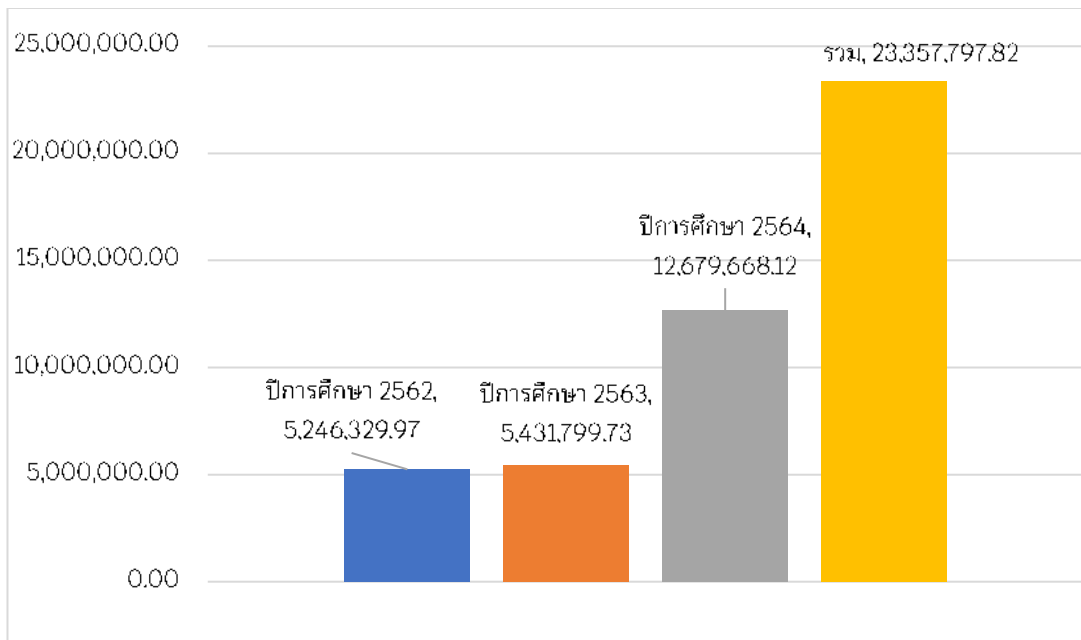
ภาพที่ 7.5 ก(1)-1 งบประมาณแผ่นดิน



ภาพที่ 7.5 ก(1)-2 งบประมาณรายได้

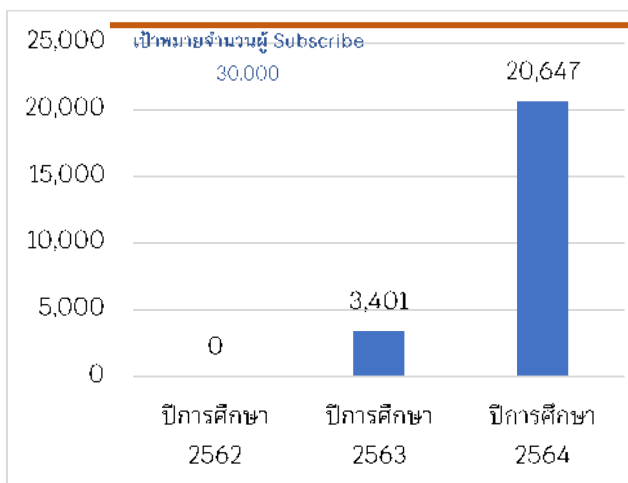


ภาพที่ 7.5 ก(1)-3 แผนการใช้จ่ายงบประมาณรายได้

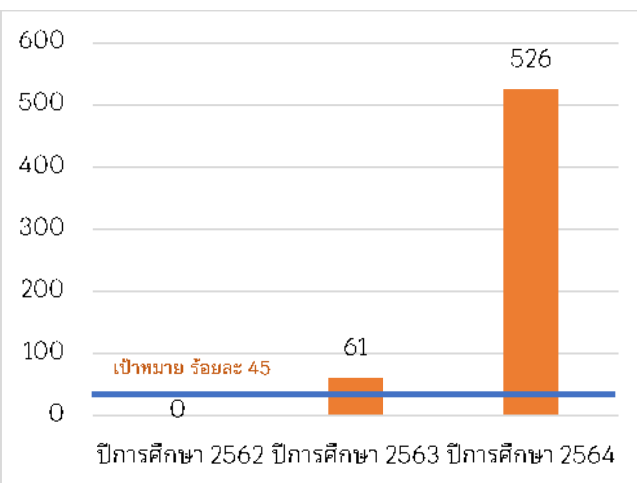


ภาพที่ 7.5 ก(1)-4 ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและฝึกอบรมบุคลากร

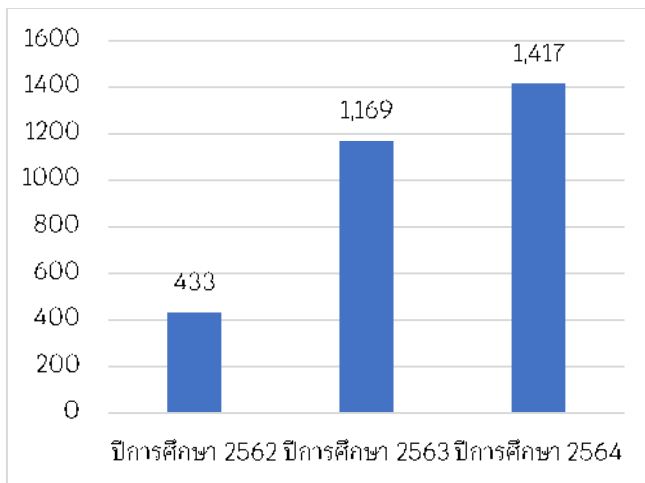
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด



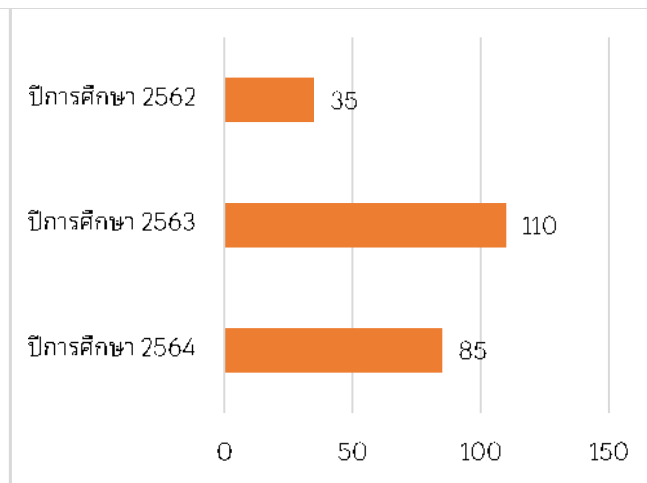
ภาพที่ 7.5 ก(2)-1 จำนวนผู้ Subscribe ผู้ติดตามสื่อ Social Media ของหน่วยงานในราชวิทยาลัย จุฬาลกรณ์เพิ่มขึ้น (วัดผลข้อมูลจากช่อง Youtube Chulabhorn Channel)



ภาพที่ 7.5 ก(2)-2 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้รับรู้และเข้าถึงสื่อวิดีโอของหน่วยงานภายในราชวิทยาลัยจุฬาลกรณ์ (วัดผลข้อมูลจากจำนวนยอด View วิดีโอ ของช่อง Youtube Chulabhorn Channel เพิ่มขึ้น)

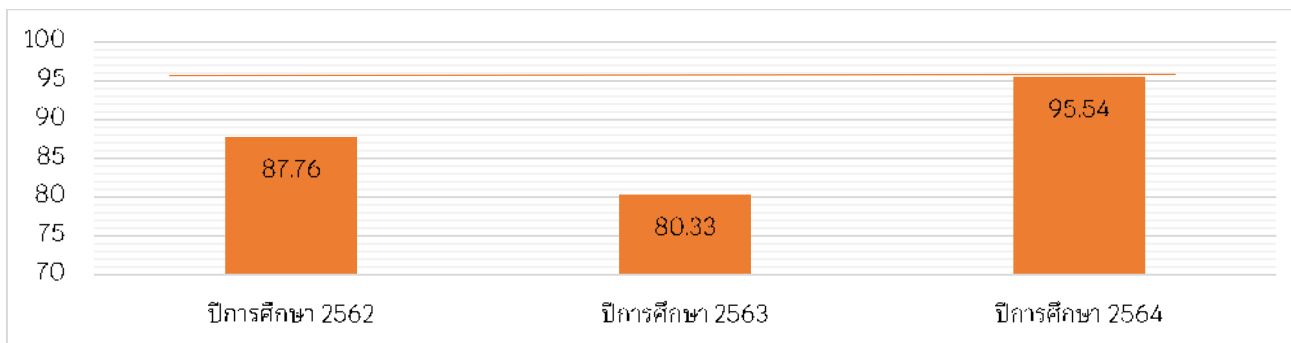


ภาพที่ 7.5 ก(2)-3 บุคคลผู้เข้าร่วมการจัดกิจกรรมการประกวดคลิปวิดีโอและอินโฟกราฟิก DigiFram Awards



ภาพที่ 7.5 ก(2)-4 การให้ความรู้สุขภาพแก่ประชาชนผ่านสื่อโทรทัศน์/วิทยุ

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ



ภาพที่ 7.5 ข ร้อยละการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์



เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต

Be Excellent for lives

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

906 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

Chulabhorn Royal Academy

906 Kamangpetch 6 Rd., Talad Bang Khen, Laksi, Bangkok 10210 Thailand