



ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
CHULABHORN ROYAL ACADEMY

รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2564

EdPEX Self-Assessment Report
Academic Year of 2021

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
Chulabhorn Royal Academy





ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
CHULABHORN ROYAL ACADEMY

รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2564

EdPEX Self-Assessment Report
Academic Year of 2021

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
Chulabhorn Royal Academy

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
Chulabhorn Royal Academy

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปี การศึกษา 2564 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่ เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จาก คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวด กระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หวังว่า รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพ ในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ สำหรับรายงานต่อคณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของ สำนักงาน ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ต่อไป

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับส่วนงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ii
สารบัญ	iii
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร	
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน	8
ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์	
หมวด 1. การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	15
หมวด 2. กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	19
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	24
หมวด 3. ลูกค้า	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	37
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	39
หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	43
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45
หมวด 5. บุคลากร	
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	49
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	58
หมวด 6. การปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน	61
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	68
หมวด 7. ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	71
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	77
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	78
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	81
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ P.1ก (1)-1 การบริการ	1
ตารางที่ P.1ก (2)-1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก	2
ตารางที่ P.1ก (3)-1 แสดงลักษณะโดยรวมของบุคลากรและวุฒิการศึกษา	3
ตารางที่ P.1ก (3)-2 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน	4
ตารางที่ P.1ก (3)-3 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ของกลุ่มบุคลากร	4
ตารางที่ P.1ก (4)-1 รายการสินทรัพย์ที่สำคัญ	4
ตารางที่ P.1ก (5)-1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ	5
ตารางที่ P.1ข (2) ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า	7
ตารางที่ P.1ข (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	7
ตารางที่ P.2ข ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์	9
ตารางที่ 2.1ข (1) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	24
ตารางที่ 3.1ก (1) ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการ	38
ตารางที่ 4.1ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน	45
ตารางที่ 4.2ก กระบวนการทำให้เกิดความพร้อมใช้การจัดการคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล	46
สารสนเทศ	
ตารางที่ 5.1ก (4)-2 การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จ	53
ตารางที่ 5.1ข (2)-1 สวัสดิการประเภทค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	55
ตารางที่ 5.1ข (2)-2 สวัสดิการด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	56
ตารางที่ 5.1ข (2)-3 สวัสดิการประเภทการลาสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	58
ตารางที่ 5.2ข ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร	59
ตารางที่ 6.1ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ	61
ตารางที่ 6.1ข (1) กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ	64
ตารางที่ 6.1ข (3) ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	67
ตารางที่ 6.2ค (1) การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	70

สารบัญรูปร่างภาพ

	หน้า
รูปที่ P1ข (1) โครงสร้างการบริหารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	6
รูปที่ 2.1ก (1)-1 ยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ปี พ.ศ. 2560 – 2564	20
รูปที่ 2.1ก (1)-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570)	21
รูปที่ 2.1ก (2) ความเชื่อมโยงของแผนงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Packages) กับเป้าประสงค์หลัก (Objective) ของยุทธศาสตร์ที่ 4	22
รูปที่ 2.2ก (4) แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2562 – 2566	26
รูปที่ 2.2ข กระบวนการปรับแผนปฏิบัติการในสถานการณ์บังคับ	27
รูปที่ 3.1ก (1) ระบบประเมินและรับฟังเสียงของลูกค้า	37
รูปที่ 4.1ก (1) กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน	43
รูปที่ 5.1ก (1)-1 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	49
รูปที่ 5.1ก (4)-1 แผนงานเชิงกลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงฯ	53
รูปที่ 6.1ก (3)-1 SIPOC model	63
รูปที่ 6.1ก (3)-2 แนวคิดในการออกแบบกระบวนการ	63

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

P. 1 ลักษณะองค์กร

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นส่วนงานภายใต้พรบ.ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไข โดยมีภาระหน้าที่ตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2559 มาตรา 9 บริหารจัดการกิจการทั่วไป จัดทำนโยบายและแผน ประสานงานกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนกิจการของราชวิทยาลัย และดำเนินการตามทีละขบวนการหรือสภาราชวิทยาลัยมอบหมาย ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน จำนวน 21 ฝ่าย มีเลขาธิการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของ สรจก. มีผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบงานบริหารจัดการตามที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์มอบหมาย ด้วยบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดที่หลากหลาย สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ จึงได้จำแนกเป็นกลุ่มภารกิจที่สำคัญ 8 ด้าน เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ คือ 1) กลุ่มนโยบาย แผนและงบประมาณ 2) กลุ่มภาพลักษณ์องค์กรและสารสนเทศ 3) กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) กลุ่มการเงิน การคลังและพัสดุ 5) กลุ่มบริหารทั่วไป 6) กลุ่มทรัพยากรบุคคล 7) กลุ่มพัฒนาพื้นที่และบริหารอสังหาริมทรัพย์ และ 8) กลุ่มโครงการพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ

P1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีภารกิจสนับสนุนในการขับเคลื่อนงานตามพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ซึ่งมีเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นผู้บริหารสูงสุด รวมทั้งการให้บริการแก่ส่วนงาน คณะ และหน่วยงานต่าง ๆ ภารกิจการให้บริการของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ตารางที่ OP (1)-1 การบริการ

ภารกิจ	การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์			
1. การสนับสนุนการจัดการศึกษา (วิทยาลัยแพทยศาสตร์ศรีสวางควัฒน)	1. กำกับดูแลเกี่ยวกับหลักสูตร/เสนอขออนุมัติหลักสูตร 2. การบริการการศึกษา (การบริการงานทะเบียน ประมวลผลการศึกษา อนุมัติสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารการศึกษา) 3. พิจารณาการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการประเภทต่าง ๆ	1. หลักสูตรสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา 2. ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาที่เปิดสอน 3. ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	1. การรับสมัครออนไลน์ผ่านระบบ TCAS 2. การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบผ่านการให้บริการที่มีแนวปฏิบัติและมาตรฐาน 3. จัดประชุม/อบรม/สัมมนา 4. ระบบสารสนเทศ เว็บไซต์

ภารกิจ	การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ
2. การบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่พระราชทาน ดูแลติดตามผู้ป่วยในโครงการ 2. เยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียง ชุมชนใกล้เคียงและผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์ 3. บริการวิชาการอื่น ๆ แก่สังคมตามพระปณิธาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนองพระปณิธาน/พระดำริในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนชาวไทย 2. ถ่ายทอดความรู้ ผลิตค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการเดินทาง สามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานงานผู้เกี่ยวข้อง และจัดออกหน่วยแพทย์พระราชทานร่วมกับมูลนิธิแพทย์อาสา พอสว. 2. การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
3. สนับสนุนและพัฒนาระบบทางการบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเงิน บัญชี และพัสดุ 2. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3. การจัดการข้อร้องเรียน/ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทางกฎหมาย/กลั่นกรองข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ 4. จัดทำและบริหารแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปี และแผนอัตรากำลัง 5. บริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ โครงสร้างพื้นฐาน ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม 6. พัฒนาพื้นที่และบริหารอสังหาริมทรัพย์ 7. สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 2. มีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ตามเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ที่รองรับพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ 3. มีการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 4. มีการบริหารจัดการเป็นระบบ ลดขั้นตอน ลดข้อผิดพลาดโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุม/อบรม/สัมมนา 2. การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบผ่านการให้บริการที่มีแนวปฏิบัติและมาตรฐาน 3. ระบบสารสนเทศ เว็บไซต์

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ตารางที่ P.1ก (2)-1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก

ปรัชญา	เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต
วิสัยทัศน์	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เป็นองค์กรที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อสนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์สู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก
พันธกิจ	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระบบงานสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีวิสัยทัศน์ร่วมอย่างยั่งยืน
ค่านิยม; CRA TEAM	C = Collaboration R = Respect for people A = Achievement, agility & data driven T = Teamwork E = Excellence in patient A = Altruism M = Morality, Ethics & Transparency
วัฒนธรรมองค์กร	C = Commitment มุ่งมั่น พากเพียร ไม่เลือกงาน H = Honesty ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม

	U = Unity สามัคคี มีวินัย เปิดใจกว้าง L = Loyalty มีศรัทธา จงรักภักดี รู้คุณแผ่นดิน A = Altruism เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เสียสละ เป็นผู้ให้ B = Benevolence เมตตา กรุณา กตัญญูรู้คุณ H = Happiness นำพาความสุข พอเพียง พอใจ O = Opportunity แสวงหาโอกาส แสวงหาเวลา แสวงหาจังหวะในการทำ ประโยชน์ให้ส่วนรวมก่อนตนเอง R = Research Excellence & Innovation ส่งความเป็นเลิศด้านการวิจัย สร้างองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรม อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม N = Networking สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความเป็นเลิศสู่ระดับสากล
สมรรถนะหลัก	มีความสามารถในการให้บริการที่หลากหลาย ที่สนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีบุคลากร 518 คน ดังแสดงในตารางที่ P.1ก(3)-1 มีปัจจัยหลักที่บุคลากรมีความผูกพันกับคณะฯ ตามตารางที่ P.1ก (3)-2 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ของกลุ่มบุคลากร ตามตารางที่ P.1ก (3)-3 และมีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย ตารางที่ P.1ก (3)-4

ตารางที่ P.1ก (3)-1 แสดงลักษณะโดยรวมของบุคลากรและวุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา/อายุงาน ณ ปัจจุบัน/อายุงานที่เหลือ	ผู้ปฏิบัติงาน				หมายเหตุ
	ไม่ระบุระดับ	ปฏิบัติการ	ผู้บังคับบัญชา	ผู้บริหาร	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า		22			
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		27			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		341	29		
สูงกว่าปริญญาตรี		69	15	3	
อื่นๆ		7	4	1	
รวม		466	48	4	
อายุงาน ณ ปัจจุบัน					
น้อยกว่า 1 ปี		37	1	1	
1-2 ปี		184	5	1	
3-5 ปี		146	22		
มากกว่า 5 ปี		99	20	2	
รวม		466	48	4	
อายุงานเฉลี่ย	4.21 ปี				
อายุตัวเฉลี่ย	36.55 ปี				

ตารางที่ P.1ก (3)-2 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน	ลำดับ
ความมั่นคงในงาน	1
การทำงานเป็นทีม	2
การได้รับการยอมรับนับถือ	3
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	4
การเรียนรู้และการพัฒนา	5
ลักษณะงาน	6
การจัดการและการบริหาร	7
ระบบงาน	8
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	9

ตารางที่ P.1ก (3)-3 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ของกลุ่มบุคลากร

ประเภท	สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์
ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทน ค่าที่ปรึกษา ค่าตำแหน่งบริหาร ค่าภาษา ค่าประสบการณ์ ค่าล่วงเวลา
สวัสดิการ	เครื่องแบบพนักงาน ประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล (ผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว) ประกันสังคม ของเยี่ยมไข้พนักงาน ตรวจสอบสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลืองานศพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ทูนาบุตรพนักงาน
สิทธิ	สิทธิการลาต่างๆ
การส่งเสริมความก้าวหน้า	ผลการประเมินบุคลากรประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ทุนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาคู่
การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ	สัมมนาบุคลากร กิจกรรมวันสำคัญ เทศกาลสำคัญต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ผู้ที่ได้รับรางวัล สร้างชื่อเสียง เลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง

(4) สินทรัพย์

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ พร้อมในการผลิตผลิตภัณฑ์ ตามตารางที่ P.1ก (4)-1

ตารางที่ P.1ก (4)-1 รายการสินทรัพย์ที่สำคัญ

หมวด	รายการสินทรัพย์
พื้นที่ใช้สอย	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์และอาคารจอดรถอัตโนมัติ เนื้อที่ 5 ไร่ 1 งาน 97 ตารางวา และอาคารบริหาร 2 กสทช ชั้น 3 หอพักโรงพยาบาล 100 เตียง (317 ห้อง) หอพักบ้านิด (48 ห้อง) หอพักบีลิส (44 ห้อง) หอพักลีลา (89 ห้อง) ศูนย์ความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม (โคกหนองนาโมเดล) (เคหะบริการและฝ่ายบริหารอสังหาริมทรัพย์)
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบ LAN และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายและจุดบริการครอบคลุมพื้นที่ในอาคาร ระบบสารสนเทศจำแนกตามภารกิจ เช่น ระบบ ERP ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ระบบยืนยันตัวตนบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัยโดยใช้ key card และกล้องวงจรปิด เป็นต้น
เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ	คอมพิวเตอร์พกพา เครื่องโพรเจคเตอร์ กระดานอัจฉริยะ สนับสนุนการบริหารจัดการ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานของบุคลากรในอัตราส่วน 1 คน : 1 เครื่อง

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ดำเนินการภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญตามตารางที่ P.1ก (5)-1 ตารางที่ P.1ก (5)-1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

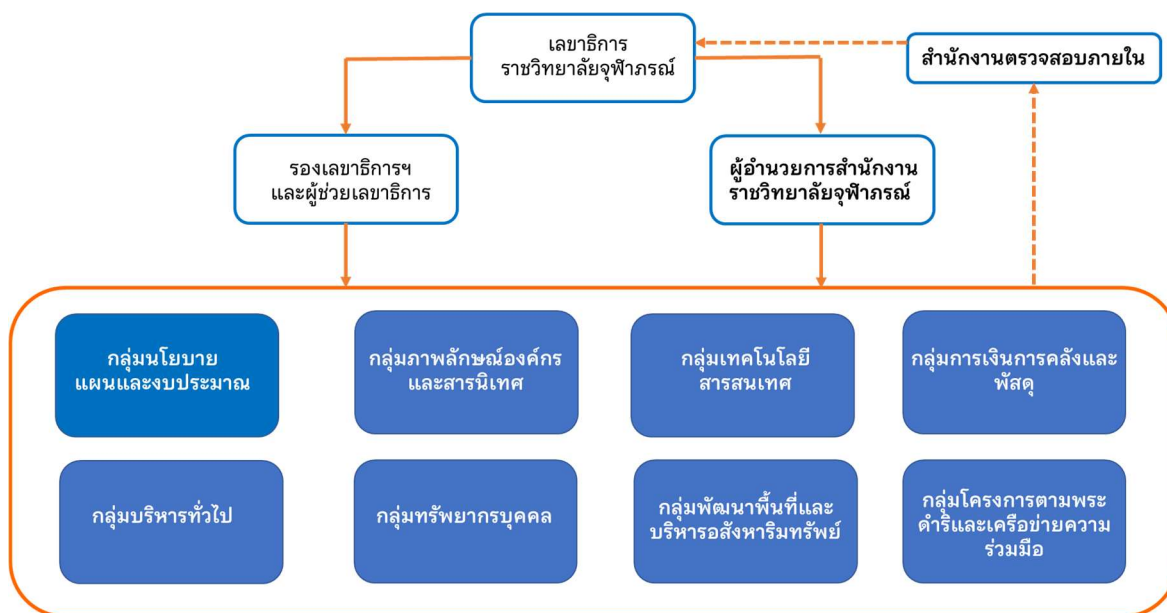
ประเภท	สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์
ด้านการบริหาร	<ul style="list-style-type: none">-พรบ. ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไข-พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การประชุมและวิธีดำเนินงานของสภาราชวิทยาลัย (แก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การรักษาการแทนและการมอบอำนาจให้ปฏิบัติการแทน (แก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)-ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการบริหารงานวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ (แก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)-ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการบริหารงานโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (แก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564
ด้านการจัดการศึกษา	<ul style="list-style-type: none">-พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ พรบ. การอุดมศึกษา พ.ศ. 2562-เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 และที่เกี่ยวข้อง-ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559 และ 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย เครื่องแต่งกายนักศึกษา พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การให้ปริญญาเกิตติมศักดิ์ พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย สถาบันสมทบ พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การสอบของนักศึกษา พ.ศ. 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย กิจกรรมนักศึกษาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย วินัยนักศึกษา พ.ศ. 2561-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การศึกษาตลอดชีวิต ในระบบเทียบโอนความรู้เข้าสู่ระบบธนาคารหน่วยกิต พ.ศ. 2562-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2563-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย ครุวิทยฐานะและเข้มวิทยฐานะ ของบัณฑิตราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2563-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วย ทูลพระพรชทาน เจ้าฟ้าจุฬาลงกรณ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564
ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none">พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535
ด้านการเงิน และพัสดุ	<ul style="list-style-type: none">-ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด-พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2565-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการเบิกจ่ายหรือก่อหนี้ผูกพันจากเงินรายได้ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2560-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2562

ประเภท	สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์
ด้านระบบสารสนเทศ	-พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 -ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่องมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ -ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่องนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ -จรรยาบรรณของนักคอมพิวเตอร์

P1 ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นส่วนงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไข มีภารกิจสนับสนุนการบริหารงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตามนโยบายเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ รวมทั้งการให้บริการแก่ส่วนงานต่าง ๆ และคณะวิชา มีสายการบังคับบัญชาภายใต้เลขาธิการ รองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ และผู้อำนวยการสำนักงานฯ ตามที่เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ไว้ มีการบริหารงานสอดคล้องและรองรับตามพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ทั้ง 10 ประการ มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงานโดยใช้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยร่วมจัดทำแผนพัฒนาสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และน่านโยบายลงสู่การปฏิบัติ มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ฝ่ายต่าง ๆ มีการติดตามผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานรายไตรมาส และรายปี รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ นำไปสู่การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานเป็นระยะ ๆ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนา ติดตามแก้ไขปัญหา ปรับปรุงกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร ความผาสุกในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ



รูปที่ P1 ข(1) โครงสร้างการบริหารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าและลูกค้ายุทธศาสตร์ตามภารกิจ โดยจำแนกผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ P.1ข (2)

ตารางที่ P.1ข (2) ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า

ประเภทลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	
-นักศึกษา -บุคลากรภายใน -ส่วนงานภายใน	-ความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการ -ความถูกต้อง และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และข้อมูลสารสนเทศ -ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้และพัฒนา
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	
-บุคคลทั่วไป -หน่วยงานภายนอก	-ความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการ -ความถูกต้องของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีภารกิจที่หลากหลายแตกต่างกัน จึงมีกลุ่มพันธมิตร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่หลากหลายเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อการให้ดำเนินงานของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ บรรลุได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องมีพันธมิตร คู่ความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน โดยจำแนกดังแสดงในตารางที่ P.1ข (3)

ตารางที่ P.1ข (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ

ผู้ส่งมอบสำคัญ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนด	กลไกในการติดต่อสื่อสาร
คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานภายในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	การบริหารจัดการทั้งการให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลัก และภารกิจรองเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เช่น การสนับสนุน ด้าน แผน งาน บุคลากร การเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารงานต่าง ๆ	-พรบ. ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไข ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง -คำสั่งมอบหมายอำนาจหน้าที่	-ระบบ E-saraban -ระบบสารสนเทศ ERP -การประชุมฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์
คู่สัญญาเอกชนงานจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ -บริษัทผู้รับจ้างงานก่อสร้างและงานปรับปรุง -บริษัทผู้รับจ้างทำความสะอาด	ส่งมอบงานตรงตามมาตรฐานและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้าง	-ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด -พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	-สัญญา หรือ ข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้าง -รายงานผลการดำเนินงาน -การส่งมอบงาน -การตรวจรับงาน -การจ่ายเงิน

ผู้ส่งมอบสำคัญ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนด	กลไกในการติดต่อสื่อสาร
-บริษัทผู้รับจ้างการรักษาความปลอดภัย -บริษัทผู้รับจ้างเหมากำจัดปลวก มด แมลงสาบ -บริษัทบำรุงรักษาลิฟต์ - บริษัท บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ -บริษัทให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร		-ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2562	-โทรศัพท์ หนังสือราชการ E-mail

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ยังไม่ได้เข้าสู่กระบวนการแข่งขันกับสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อย่างไรก็ดี จากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอก ส่งผลให้สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เร่งปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ที่มุ่งสู่การเป็น Totally Digitalized Organization รองรับ Digital Ecosystem

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

จากการที่สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็น Totally Digitalized Organization ดังเห็นได้จากการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลบุคลากร ระบบ E-saraban รวมถึงการจัดทำแผน งบประมาณ และติดตามประเมินผล โดยเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการต่าง ๆ เพื่อกำกับ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดที่สำคัญของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ การขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ P.2x ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge: SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage: SA)
SC1: รูปแบบการจัดการศึกษาและการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใน/ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป	SA1: ระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงและสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงเชื่อมโยงระบบงานให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็น Totally Digitalized Organization
SC2: พัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่คาดหวัง	SA2: ระบบพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับสมรรถนะและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
SC3: มุ่งสู่องค์กรประสิทธิภาพสูง ที่มีวิสัยทัศน์ร่วมอย่างยั่งยืน	SA3: โครงสร้างสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้รับการปรับปรุงเพื่อให้ความคล่องตัวในการขับเคลื่อนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ปรับปรุงผลการดำเนินงานผ่านกระบวนการบริหารตามแผนยุทธศาสตร์ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการใช้ OKRs และกระบวนการมีส่วนร่วมแบบตัวแทนเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ มีการกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานรายเดือน รายไตรมาส และรายปี โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ควบคู่ไปกับ SIPOC model ในแต่ละกระบวนการงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงาน ดังนี้

1. นำผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ไปปรับปรุงการดำเนินงานและกำหนดแนวทางในการจัดทำแผน บริหารจัดการ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดให้สอดคล้องกับแผน นอกจากนี้ ได้นำผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านมาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วย

2. ใช้วงจรคุณภาพ PDCA ร่วมกับ SIPOC model เป็นกรอบในการกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการทำงานภายในฝ่ายของตนเอง และเชื่อมโยงกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการงานให้สามารถสร้างผลผลิตและปรับปรุงการให้บริการ

หมวด 1 การนำองค์กร

1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนา สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยมี ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และหัวหน้าฝ่ายในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เป็นกรรมการ และได้มีการจัดประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยอาศัยแนวคิดแบบ OKRs (Objective-Key results) และกระบวนการมีส่วนร่วมแบบตัวแทนเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ในการนำองค์กรแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการประชุมเพื่อทบทวนและวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ (SWOT Analysis) พันธกิจ และวิสัยทัศน์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รวมถึงเปิดโอกาสให้หัวหน้าฝ่ายได้อภิปรายข้อมูลการวิเคราะห์ และพันธกิจดังกล่าว สะท้อนเป้าหมายที่ท้าทาย สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้จริง และได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด การกำหนดค่าเป้าหมายไว้เป็นกรอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยมีการสรุปวิสัยทัศน์และค่านิยม ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เป็นองค์กรที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อสนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์สู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก

ค่านิยม : CRA TEAM ที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน สนับสนุนงานของราชวิทยาลัยฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นสำคัญ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีกลไกในการถ่ายทอดสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมแก่บุคลากรภายในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ผ่านหัวหน้าฝ่าย และประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการจัดกิจกรรมภายในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ตลอดจนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและพันธมิตรผ่านช่องทางที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.1ก(1)-1 เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเข้าใจและนำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและผลักดันค่านิยมขององค์กรได้

ตารางที่ 1.1ก(1)-1 วิธีดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

กลุ่มเป้าหมาย	วิธี/ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	1. ป้าย/โปสเตอร์ต่าง ๆ 2. website/social media	ต่อเนื่อง	ฝ่ายสารนิเทศและวิชาการ
ลูกค้ากลุ่มอื่น	1. การประชุมบุคลากรทุกระดับ 2. อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน 3. ป้าย/โปสเตอร์ต่าง ๆ 4. intranet/บันทึกข้อความ แจ้งเวียน/ประกาศ 5. website/social media	ต่อเนื่อง	ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มเป้าหมาย	วิธี/ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม/โครงการ	ตามโอกาส/ต่อเนื่อง	ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัย จุฬารักษ์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	1. ประชุม/สัมมนา 2. ป้าย/โปสเตอร์ต่าง ๆ 3. website/social media	ต่อเนื่อง	ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัย จุฬารักษ์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ในด้านการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม สร้างแนวปฏิบัติให้กับบุคลากร โดยปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมขององค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.1ก (1)-2

ตารางที่ 1.1ก (1)-2 แนวทางในการปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร

ค่านิยม	การปฏิบัติตนของผู้นำ
C = Collaboration	ให้คำปรึกษา แนะนำ
R = Respect for people	รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
A = Achievement, agility & data driven	- มุ่งเน้นงานให้เกิดประโยชน์ต่อราชวิทยาลัยจุฬารักษ์เป็นสิ่งสำคัญ
T = Teamwork	ทำงานร่วมกันหลายฝ่ายผ่านคณะกรรมการต่างๆ
E = Excellence in patient	สนับสนุนโครงการตามพระดำริ
A = Altruism	
M = Morality, Ethics & Transparency	การรักษาไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กร และปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ผู้ช่วยเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้รับมอบหมายให้กำกับติดตามงานฝ่ายต่าง ๆ ใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ประพฤติตนตามระเบียบ ข้อบังคับของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ตลอดจนกฎหมายและหลักจรรยาบรรณของผู้บริหารโดยเคร่งครัด เป็นแบบอย่างแก่บุคลากร ใช้หลักความถูกต้อง การมีส่วนร่วมและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานผ่านการประชุม สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และกำหนดให้มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อชี้แจงภาระงาน จรรยาบรรณ คุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ ระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการและเงื่อนไขต่าง ๆ ขององค์กร โดยย้ำเตือนให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ระเบียบ และข้อบังคับของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์อย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม (ตาราง 1.1ก(2)) ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ในการออกประกาศ มีการกลั่นกรองเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับตามตารางที่ P.1 ก(5)-1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรดำเนินการให้มีความสอดคล้อง รวมถึงติดตามผลผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ
- 2) ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านจริยธรรมและสะท้อนค่านิยมองค์กร โดยการทำกิจกรรมความดีในแผนส่งเสริมคุณธรรม 3) บริหารงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ตามแนวนโยบายคุณธรรมและความ

โปร่งใส มุ่งเน้นการดำเนินงานตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เช่น การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเห็นความสำคัญและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ ของทางราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ควบคู่กับการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยเน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ตาราง 1.1ก(2) กิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องและมีจริยธรรม

พฤติกรรม	กิจกรรม/โครงการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ด้านธรรมาภิบาล	1. จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
	2. โครงการส่งเสริมจิตสำนึกการมุ่งประโยชน์ส่วนรวมและการสร้างค่านิยมการไม่ยอมรับและไม่ทนต่อการทุจริต	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล ร่วมกับ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ด้านจริยธรรม	1. โครงการปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ สุจริต และปลูกจิตสำนึกร่วมด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม	2 ครั้ง/เดือน	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
	2. กิจกรรมการจัดทำสื่อรณรงค์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม/จรรยาบรรณ	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	1. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ว่าด้วยประมวลจริยธรรม	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
	2. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่อง เจตจำนงการบริหารงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
	3. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่อง เจตจำนงการธำรงรักษา "การเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ" ให้ต่อเนื่องและยั่งยืน	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
ด้านการตรวจสอบและควบคุมภายใน	แผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ข. การสื่อสาร

การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้ง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านช่องทาง ดังแสดงในตารางที่ 1.1 ข โดยกำหนดช่องทางและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีรอบระยะเวลาสื่อสารที่ชัดเจน นำผลการสื่อสารและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนในรอบต่อไป เช่น การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ การใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Website, MS Team, YouTube, Line, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, E-Saraban และ e-Meeting) ซึ่งสามารถใช้เป็น

ช่องทางในการสื่อสารไปถึงกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบหรือแม้แต่พันธมิตรได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่มีกิจกรรม เหตุการณ์ หรือข่าวสารสำคัญ และจำเป็นสำหรับการตัดสินใจ หรือในทางกลับกัน เป็นการส่งข่าวสารสำคัญเพื่อแจ้งบุคลากรทราบ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ในหลายมิติ เช่น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือแม้แต่เป็นการใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการส่งข่าวสารและตอบกลับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ สร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกระดับผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ซักถาม พุดคุยในเรื่องต่าง ๆ โดยผลการสื่อสารจะถูกทบทวนและปรับปรุงทุกปี ดังแสดงในตารางที่ 1.1ข

ตารางที่ 1.1 ข การสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางสื่อสาร	สารสนเทศ									ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม	แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติงาน	กฎระเบียบ/ข้อบังคับ/สวัสดิการ	การติดตามความก้าวหน้า	การสร้างความรู้ความผูกพัน	ข้อมูลป้อนกลับ/รับฟังความคิดเห็น	กิจกรรม/โครงการ	ข้อมูลข่าวสารทั่วไป		
ประชุมคณะกรรมการบริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ทุกเดือน	ผู้บริหาร
ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		ตามวาระ	ผู้บริหาร/หน. ฝ่าย/หน.งาน/ บุคลากร
ประชุมฝ่าย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ทุกเดือน	หน. ฝ่าย/หน. งาน/บุคลากร
ประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	ทุกครั้งที่ มี โอกาส	ผู้บริหาร/หน. ฝ่าย/หน.งาน/ บุคลากร / ผู้รับบริการ
ประชุมพิเศษบุคลากรใหม่	✓	✓	✓	✓		✓			✓	2 ครั้ง/เดือน	บุคลากร
โทรศัพท์					✓				✓	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร/หน.
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์					✓			✓	✓	ตลอดเวลา	ฝ่าย/หน.งาน/ บุคลากร / ผู้รับบริการ
กลุ่ม LINE					✓		✓	✓	✓	ตลอดเวลา	ผู้รับบริการ
Microsoft Teams	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	
QR Code ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ						✓	✓			ตลอดเวลา	
E-saraban	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	
Website/Intranet	✓	✓	✓	✓		✓			✓	ตลอดเวลา	
ป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์	✓					✓		✓	✓	ตลอดเวลา	

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ในการสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จในอนาคต ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ผลักดันให้มีการดำเนินงานโดยเน้นการขับเคลื่อนผ่านทางยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและ

ระยะยาวของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ โดย 1) ใช้ระบบการนำองค์กร มีการกำกับติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยกระบวนการทำงานตามวงจร PDCA มีการติดตามตัวชี้วัด ระดับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีทุก 3 เดือน มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ 2) เน้น การสร้างกระบวนการทำงานเป็นทีม เพื่อเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน จัดสิ่งแวดลอมให้เอื้อต่อการทำงาน และทำ ให้องค์กรบรรลุพันธกิจ 3) เตรียมบุคลากรเพื่อการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต โดยการส่งเข้ารับการอบรม การบริหารจัดการ เช่น การอบรมผู้บริหารระดับต้น เพื่อให้สามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้ทัน ต่อแนวทางการก้าวไปสู่สากล

ตาราง 1.1ค(1) ปัจจัยและแนวทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	แนวทางดำเนินการตอบสนองปัจจัย
ทิศทางและเป้าหมายขององค์กร	มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ลงสู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติการโดยมี KPIs ในการกำกับติดตามกระบวนการทำงาน และ ผลการดำเนินงาน มีการทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีการ ทบทวนรายปี และรายไตรมาส
บุคลากร	ส่งเสริมสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เหมาะสมกับการสนับสนุนพันธกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักมุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่องส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานกลุ่มต่าง ๆ
ชื่อเสียง ความเชื่อมั่น	สร้างชื่อเสียงผ่านพันธกิจด้านต่าง ๆ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ภายนอก รับทราบสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดการประสานงาน ต่อไป

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย 1) กำหนดวิสัยทัศน์และตั้งเป้าหมายด้วยความท้าทายในการ *สนับสนุนการ จัดการศึกษาและพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง* มีการถ่ายทอดพันธกิจ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด (KRs) สู่ บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานเสนอแผนงาน/โครงการ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัด ความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ กำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในพันธกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ 2) มีการนำระบบการประกันคุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ เพื่อให้ทราบระดับความสำเร็จ และนำโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง โดยกระบวนการ PDCA และ 3) ผู้บริหารมุ่งเน้นด้านการบริการสู่ ความเป็นเลิศตามพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการโดย ปรับลดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานมีระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการลดลง อำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น และบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะ เป็นด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านครุภัณฑ์/อาคารสถานที่ และด้านการปฏิบัติงาน ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ได้แก่ ระบบการประชุมออนไลน์ ระบบ ERP ระบบการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ ระบบการแจ้งซ่อม/ยืมคืนเครื่องมือแพทย์ผ่านระบบอินทราเน็ต และออนไลน์ และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

เลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้มีการมอบอำนาจให้รองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ ปฏิบัติหน้าที่ กำกับดูแลแต่ละฝ่ายงานภายใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ มาเป็น หลักในการบริหารองค์กร และปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีการ ดำเนินการทุกพันธกิจอย่างมีธรรมาภิบาล และมีหน้าที่ต้องจัดทำผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดต่าง ๆ ตาม แผนยุทธศาสตร์ทุกปี รวมทั้งมีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่กำกับ ติดตามการทำงานในพันธกิจที่สำคัญด้าน ต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบการปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการบริหาร การตรวจสอบสารสนเทศ และการตรวจสอบการบริหาร เพื่อใช้ในการติดตาม การกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการนำข้อมูล/นโยบายจากเลขาธิการฯ รองเลขาธิการฯ และผู้ช่วยเลขาธิการฯ ที่กำกับดูแลฝ่ายงานภายในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มาพิจารณา เพื่อ ประกอบการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินการที่สำคัญอื่น ๆ ของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ใช้การประชุมคณะกรรมการชุด ต่าง ๆ รวมถึงการระดมความคิดของบุคลากรเพื่อให้เกิดความรัดกุมในการตัดสินใจ ทั้งด้านความเสี่ยงและ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการคิด แก้ไขปัญหา และทำงานเชิงรุก ทำให้ทุกคนรับรู้ถึงเรื่องในสายงานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันและมีผลต่อ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีระบบการทำงานที่ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งในปีที่ผ่านมาผล การตรวจสอบการปฏิบัติงานของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ตามยุทธศาสตร์ รายงานการเงิน เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ส่วนที่ต้องปรับปรุง ได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมตาม ข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายใน

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักงาน ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากร ตามประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่องการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ประจำปี 2565 โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานของ ราชวิทยาลัยฯ กำหนดให้เลขาธิการฯ เป็นผู้กำกับดูแลและให้ความเห็นชอบในการเลื่อนเงินเดือน และ รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งการประเมินด้านธรรมาภิบาล และมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่าย โดยมีผู้ช่วยเลขาธิการฯ และรองเลขาธิการฯ ตามลำดับ และคณะกรรมการ พิจารณาค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ โดยมี รองเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นประธาน ผลการประเมินการปฏิบัติงานจะนำมาพิจารณาประกอบการเลื่อนเงินเดือน และแจ้งไปยัง หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรเป็นรายบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานและการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงระบบการนำองค์กร แลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพกับผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ตารางที่ 1.2 ก(2) แนวทางการประเมิน

ผู้รับการประเมิน	ผู้ประเมิน	แนวทางการประเมิน/ตัวชี้วัดในการประเมิน	รอบการประเมิน	การใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน
ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	เลขาธิการฯ	- ผลสัมฤทธิ์ของงาน - พฤติกรรมการปฏิบัติงาน - สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ	2 ครั้ง/ปี	ปรับเปลี่ยนเงินเดือน การพัฒนารูปแบบต่าง ๆ เช่น สัมมนา การฝึกอบรมและอื่น ๆ
หัวหน้าฝ่าย	ผู้ช่วยเลขฯ / รองเลขฯ	- สมรรถนะหลัก - สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติตามที่กำหนด	2 ครั้ง/ปี	
บุคลากร	หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน	- สมรรถนะหลัก - สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติตามที่กำหนด	2 ครั้ง/ปี	

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นส่วนงานในการบริหารจัดการของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีฝ่ายนิติการเป็นผู้รับผิดชอบในการร่าง หรือตรวจสอบข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และเป็นฝ่ายเลขานุการในการนำเสนอร่างข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยฯ เช่น คณะกรรมการกั่นกรองการร่างกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ คณะกรรมการนโยบายทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรมของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนในการออกบังคับใช้ในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ กรณีที่การดำเนินงานใด ๆ อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบในด้านการบริการหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของบุคลากร ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สื่อสังคมออนไลน์ มาพิจารณาดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อมาดำเนินการและวางมาตรการในการป้องกันผลกระทบ คาดการณ์ล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่เป็นข้อกังวลของบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนของจริยธรรมต่าง ๆ ด้านการบริการและการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เช่น งบประมาณ ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือความคืบหน้า ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ใช้เป็นแนวทางควบคุมหากมีการดำเนินการใดเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องร่วมกันเพื่อเสนอการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติให้เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงตรวจสอบการทำงานของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้ถูกต้องและครบถ้วนจากฝ่ายตรวจสอบภายใน

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ส่งเสริมให้บุคลากรภายในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณ และวินัย

ของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานทุกด้านของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เป็นไปตามวัฒนธรรมองค์กร CHULABHORN ด้าน Honesty โดยมีการ 1) กำหนดแผนงาน กลยุทธ์และตัวชี้วัดด้านองค์กรคุณธรรม กำหนดกิจกรรมการกำกับองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรมและความโปร่งใส โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลทำหน้าที่สร้างการรับรู้การปฏิบัติงานเพื่อให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสทั่วทั้งองค์กร 2) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากร เพื่อชี้แจงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2564 ให้ทุกคนถือปฏิบัติ 3) ประกาศเจตนารมณ์ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร (ITA) โดยมีเป้าหมายต้องได้รับคะแนน ITA ไม่น้อยกว่า 95 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน) ผ่านทาง website 4) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมผ่านฝ่ายโครงการตามพระดำริและงานส่วนพระองค์ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วย และผู้ประสบภัยต่าง ๆ รวมไปถึงโครงการต่าง ๆ ภายใต้พันธกิจด้านการสืบสานและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ศิลธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนงานการหล่อหลอมความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และสถาบันพระมหากษัตริย์

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้คำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการภายใต้ปรัชญาขององค์นายกสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” มีฝ่ายโครงการตามพระดำริและงานส่วนพระองค์นำเป้าหมายการลดความเหลื่อมล้ำต่อการเข้าถึงการบริการสุขภาพ ด้วยการจัดโครงการบริการหน่วยแพทย์พระราชทานเพื่อช่วยเหลือ ติดตามดูแลผู้ป่วยทั้งในชุมชนใกล้เคียง โรงพยาบาลจุฬาภรณ์และในพื้นที่ทุรกันดารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังอัญเชิญสิ่งของ และยาพระราชทานไปยังผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ตามที่โปรดเกล้าฯ และจัดทำรายงานสรุปทูลเกล้าฯ ถวายองค์นายกสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

นอกจากนี้ ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการส่งเสริมความผาสุกและประโยชน์อันพึงได้ของบุคลากรภายใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ด้วยการดำเนินนโยบายด้านพลังงาน และส่งเสริมสวัสดิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีฝ่ายบริการกลางรับผิดชอบในการบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร งานโยธาและอาคารสถานที่ งานเคหะบริการ การให้บริการส่วนกลางของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัยรับผิดชอบงานรักษาความปลอดภัย และฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์รับผิดชอบในการจัดหา ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงยังมีกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมความผาสุกสังคมและสนับสนุนชุมชน ดังแสดงในตารางที่ ตาราง 1.2ค(1) ในปีการศึกษา 2564 สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์โดยฝ่ายนิติการได้ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในวาระต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมจิตอาสาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ “รู้จักสามัคคี ทำดีเพื่อพ่อ” เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564 กิจกรรมจิตอาสาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ “เราทำความดีด้วยหัวใจ” เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2565 โดยมีกิจกรรมลงพื้นที่บริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาลจุฬาภรณ์เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำในการป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(COVID-19) ทำความสะอาดในบริเวณพื้นที่ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และบริเวณใกล้เคียง ตลอดจนการร่วมบรรจูล้างของ และยาพระราชทาน และในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการจัดตั้งศูนย์บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้กับประชาชนทั่วไป บุคลากรของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงได้มีโอกาสเข้าร่วมให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ารับการฉีดวัคซีน ณ ศูนย์ฉีดวัคซีนของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในรูปแบบจิตอาสา เพื่อสนับสนุนงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ด้วย

ตาราง 1.2ค(1) กิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมเสริมความผาสุกสังคมและสนับสนุนชุมชน

การส่งเสริมความผาสุก	กิจกรรม/โครงการ
ด้านสังคม	จัดกิจกรรมจิตอาสา “รู้รักสามัคคี ทำดีเพื่อพ่อ” ในการประชาสัมพันธ์ในความรู้การป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด แจกจ่ายแอลกอฮอล์ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดพื้นที่โดยรอบโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ บริเวณคลองเปรมประชากร และชุมชนใกล้เคียง รวมถึงการร่วมอำนวยความสะดวกในการให้บริการในศูนย์ฉีดวัคซีน
ด้านสิ่งแวดล้อม	ส่งเสริมและปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม เช่นการบำบัดน้ำเสีย,การคัดแยกและกำจัดขยะ, การควบคุม ติดตามตรวจวัดและรายงานผลคุณภาพอากาศภายในอาคารผ่านระบบ IoT,การควบคุมป้องกันสัตว์ และแมลงพาหะ, การควบคุมมลพิษทางอากาศพื้นที่ก่อสร้าง
ด้านบริการสุขภาพ	ดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน บริเวณโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ เช่น ชุมชนเคหะหลักสี่ เป็นเครือข่ายจิตอาสาให้กับโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ในการช่วยเหลือประสานงานผู้ป่วยในการรับยา บรรจุน้ำดื่มตามรายชื่อจากเภสัชกรและจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์

(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผ่านฝ่ายโครงการตามพระดำริและงานส่วนพระองค์มีการกำหนดชุมชนตามพระปณิธาน/พระดำริในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนชาวไทย เช่น ชุมชนโดยรอบโรงพยาบาลมกุฏศิรินัน โดยร่วมกับมูลนิธิแพथ้อาสา พอสว. เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง และในพื้นที่ห่างไกลทั่วทุกภูมิภาค รวมถึงมีการสำรวจความต้องการของชุมชนและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นซึ่งนอกเหนือไปจากบริการทางการแพทย์ เพื่อถ่ายทอดความรู้ ลดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการเดินทางไปโรงพยาบาล สร้างความเข้มแข็งด้านสุขอนามัยที่ดี เข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากมูลนิธิแพथ้อาสา พอสว. และจังหวัดแพथ้อาสา ซึ่งในปัจจุบันมี ๖๓ จังหวัด

ผลการดำเนินงาน พบว่า ได้รับความร่วมมือและไว้วางใจจากชุมชนสูง มีศักยภาพที่จะนำไปสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบการบริหารจัดการชุมชนด้านสุขภาพ รวมทั้งสามารถเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติการสำหรับนิสิตนักศึกษาแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพทั้งของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เข้าร่วมโครงการในแต่ละพื้นที่

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทีมผู้บริหารของราชวิทยาลัยฯ รวมถึงคณะทำงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 1 – 4 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ระยะเวลา 5 ปี (2560 – 2564) ที่สอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยได้รับอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในวันที่ 31 ตุลาคม 2560 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานตามภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยสอดคล้องกับปรัชญาปณิธาน พระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ตลอดจนสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยฯ ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของราชวิทยาลัยฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในการบรรลุวิสัยทัศน์ “ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จะเป็นสถาบันระดับโลกในด้านวิทยาศาสตร์ การค้นคว้าวิจัย การศึกษา และการบริการทางสุขภาพ ” และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์ ตั้งแต่ปี 2561 ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันยุทธศาสตร์ และติดตามผลการดำเนินการ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุผลยิ่งขึ้น มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ระดับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ไปสู่ทุกหน่วยงานภายในผ่าน intranet เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 เพื่อประกาศให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบ และได้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ครั้งที่ 2 และ 3 ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และเผยแพร่ยุทธศาสตร์ฉบับปรับปรุงในเว็บไซต์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกที่สนใจ โดย สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ รับผิดชอบในการขับเคลื่อนในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระบบงานสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีวิสัยทัศน์ร่วมอย่างยั่งยืน (Human Resource and Organization Development for High Performance and Sustainable Organization) เป็นหลัก

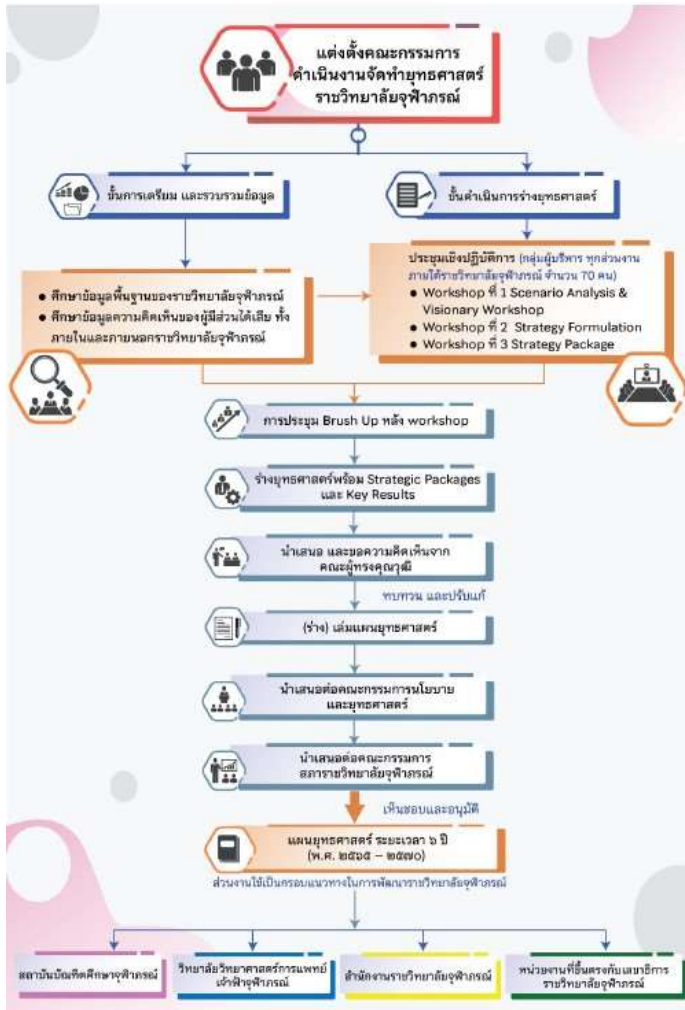
เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ ราชวิทยาลัยฯ มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ **1) การวิเคราะห์องค์กร** มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยคณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยฯ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ร่วมประชุมวิเคราะห์ปัจจัยและข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญ ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคลากร มาวิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดตัวชี้วัด คำนึงมวัฒนธรรมองค์กร ประเมินผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน **2) การพัฒนาแผนกลยุทธ์** โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT ในการกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ ผ่านการระดมสมอง และอภิปรายเพื่อหาข้อสรุปเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยกำหนด 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญและกลยุทธ์ โดยใช้ TOWS Matrix จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว เพื่อสรุปเป็นร่างแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผ่านคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ภรณ์ เพื่อพิจารณารับรองแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560 – 2564 3) การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ ราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ นำขึ้น website intranet เพื่อประกาศให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบ ให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ถ่ายทอดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ และตัวชี้วัดกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกระดับผ่านการประชุม และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ให้รับทราบและนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี มีการแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานจัดทำข้อเสนอ คำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีภายใต้กรอบของยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ระยะเวลา 5 ปี สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ และได้นำกรอบงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณทั้งจากแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินและงบเงินรายได้ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการสภา ราชวิทยาลัย และจัดประชุมชี้แจงหน่วยงานต่าง ๆ ให้ทบทวนปรับงบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร เพื่อให้ หน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้าใจการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯ ผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมในความรับผิดชอบ ซึ่ง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์การกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม รวมถึงสนับสนุนมาตรฐานโรงพยาบาล เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณ รวบรวม และจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของราชวิทยาลัยฯ เสนอ คณะกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์ และเผยแพร่ในระบบ Intranet เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ 4) การวัดผลและทบทวน คณะกรรมการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ที่ 1-4 ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี มารวบรวมวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ประธานคณะกรรมการยุทธศาสตร์แต่ละยุทธศาสตร์ นำเสนอต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่ประชุมผู้บริหาร และคณะกรรมการสภาราชวิทยาลัยฯ ตามลำดับ



รูปที่ 2.1ก(1)-1 ยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ปี พ.ศ. 2560 – 2564

เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ปี 2560 – 2564 จะสิ้นสุดลง จึงได้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ฉบับที่ 2 ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2565 - 2570) โดย



มีกระบวนการดำเนินงานตามรูปที่ 2.1ก (1)-2 เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ การคาดการณ์อนาคต การสร้างวิสัยทัศน์ และการพยากรณ์แบบมองย้อนหลัง (Backcasting) สนใจ โดยสำนักงานราชวิทยาลัยอุบลราชธานี รับผิดชอบในการขับเคลื่อนในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Reinforcing Smart System, Smart People and Smart Workplace) โดยมีเป้าประสงค์มุ่งเน้นในการปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพคล่องตัว และมีธรรมาภิบาล ตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของราชวิทยาลัยฯ ด้วยการสร้างบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงตามสายงาน และสมรรถนะหลักขององค์กร

รูปที่ 2.1ก(1)-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยอุบลราชธานี ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570)

(2) นวัตกรรม

สำนักงานราชวิทยาลัยอุบลราชธานี กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการพัฒนาการทำงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก งบประมาณ ทรัพยากร รวมถึงปัจจัยและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี มากำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการผลักดันด้านนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่ Digital Ecosystem ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับ Digital Campus และการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ให้เป็น Totally Digitalized Organization เช่น ในปีที่ผ่านมา ฝ่ายบริหารการเงินการคลังได้ทบทวนกระบวนการจ่ายเงินของผู้ป่วยเพื่ออำนวยความสะดวกด้วยการส่งข้อความ SMS และให้ผู้ป่วยโอนผ่านระบบ Internet banking เป็นต้น

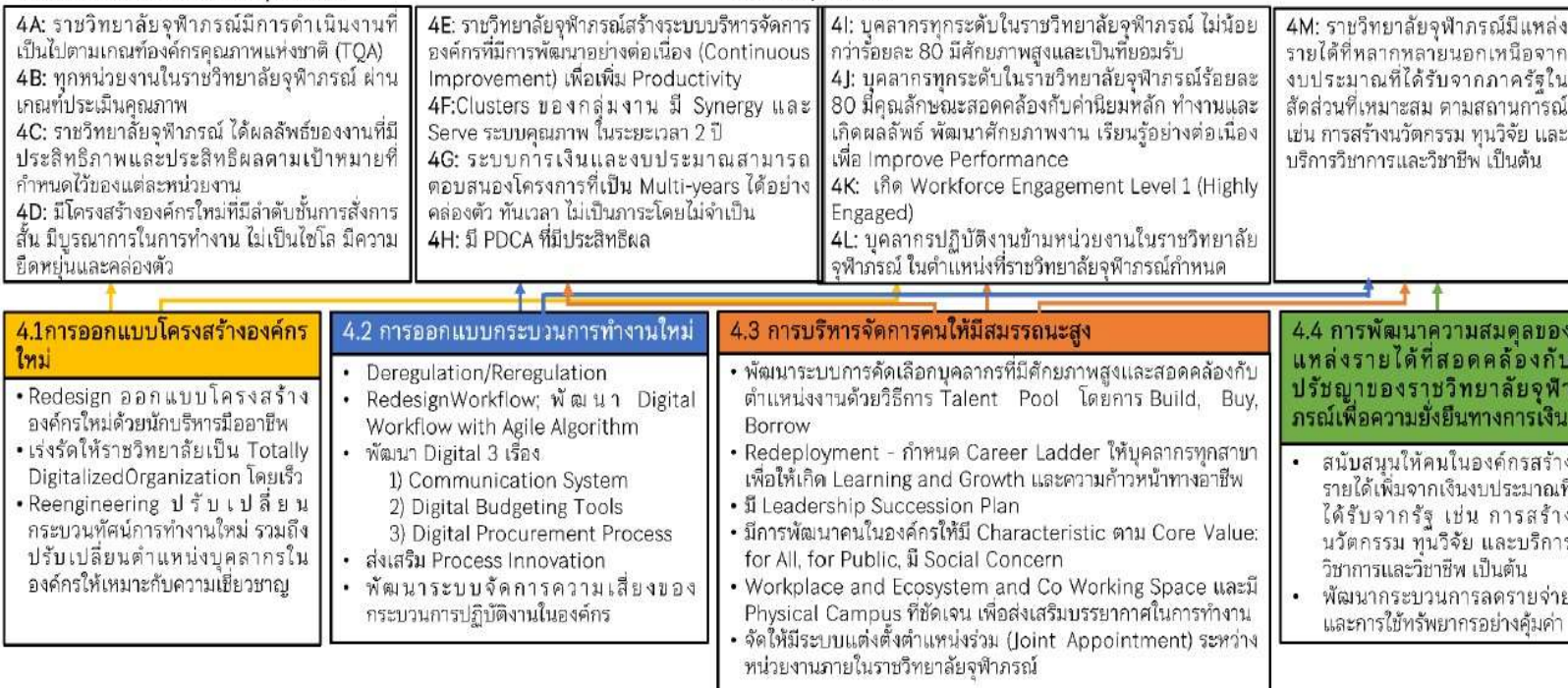
4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

O4(1): ปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

O4(2): สร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวและมี ธรรมชาติภาพ

O4(3): สร้างบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้มีสมรรถนะสูงตามสาขางาน มีคุณลักษณะตามค่านิยมหลัก (Core Value) ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ คือ ทักษะสูงมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานเป็นทีม เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน เรียนรู้และพัฒนาตนเองต่อเนื่อง มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีระบบบริหารบุคลากรที่เอื้อให้มี synergy ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

O4(4): เสริมเสถียรภาพทางการเงิน การคลัง ให้มีความมั่นคงในระยะยาว



รูปที่ 2.1ก(2) ความเชื่อมโยงของแผนงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Packages) กับเป้าประสงค์หลัก (Objective) ของยุทธศาสตร์ที่ 4

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญ ใช้ข้อมูลรายงานผลการติดตามยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดสำคัญในปีที่ผ่านมา คู่ความร่วมมือผู้ส่งมอบ ความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เศรษฐกิจ/สังคม / สิ่งแวดล้อม/เทคโนโลยีมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์สมรรถนะขององค์กร รวมทั้งใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมบทบาทหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงานของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มาประกอบการวิเคราะห์ SWOT, TOWS Matrix นำไปสู่การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินงานของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ทบทวนระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์รวมถึงการปรับโครงสร้างการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้ออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ออกเป็น 4 ระบบงาน 25 กระบวนงาน เพื่อเกื้อหนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ 1) ระบบงานสนับสนุนการศึกษา จำนวน 5 กระบวนงาน 2) ระบบงานบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จำนวน 2 กระบวนงาน 3) ระบบงานให้บริการและสนับสนุนบริการวิชาการ จำนวน 4 กระบวนงาน และ 4) ระบบงานสนับสนุนการบริหารจัดการ จำนวน 14 กระบวนงาน ซึ่งระบบงานเป็นระบบสนับสนุนการดำเนินงานของทั้งราชวิทยาลัยฯ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์ ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ลดการซ้ำซ้อน ในแต่ละระบบงานจะมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกัน เพื่อให้แต่ละระบบงานบรรลุผลสำเร็จ ตอบสนองต่อตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และมีการทบทวน ติดตามเพื่อปรับปรุงระบบงาน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การบริหารงานทั้ง 4 ระบบงาน ดำเนินการตามสายการบังคับบัญชา และมีผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ รองเลขาธิการฯ ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ผอ. สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกันพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาและออกแบบกระบวนงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ผลผลิต และผลลัพธ์ของระบบงานที่สำคัญ

บ. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลัก และยุทธศาสตร์เชิงพันธกิจ โดยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กร และความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง 2.1ข(1)

ตาราง 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์
พัฒนาการบริการตามพันธกิจของราชวิทยาลัยฯ	เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายนอก	พัฒนาระบบการทำงานด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและมีจิตบริการ
พัฒนาการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	เพื่อให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการขององค์กร	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ
	เพื่อให้ระบบและกลไกการบริหารทรัพยากรภายในมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบประกันคุณภาพ
	เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีทักษะความรู้คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	พัฒนาศักยภาพการบริหารและพัฒนาบุคลากร
	เพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์เพื่อใช้ในการปฏิบัติตามพันธกิจของราชวิทยาลัยฯ	พัฒนาและปรับปรุงอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์และการบริหารจัดการพื้นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการบริหารอสังหาริมทรัพย์ และออกประกาศ ระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

หลังจากมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยฯ ผ่านทาง intranet เพื่อประกาศให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบ และนำไปเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ถ่ายทอดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ และตัวชี้วัดกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกระดับผ่านการประชุม และช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ให้รับทราบและนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ไปในทิศทางเดียวกัน และตอบวิสัยทัศน์ของราชวิทยาลัยฯ โดยในแต่ละปี สำนักงานราชวิทยาลัยฯ จุฬาลงกรณ์ฯ ได้ทบทวนผลการดำเนินงาน และสรุปผล รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานสำเร็จ หรือไม่สำเร็จตามแผน

ในปีงบประมาณ 2565 ฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณ ได้นำผลการทบทวนผลลัพธ์ที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2564) โดยได้เพิ่มกระบวนการทบทวนความเป็นไปได้ระหว่างแผนปฏิบัติการ ชี้ความสามารถ และจัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรมที่จำเป็น ส่งผลให้อัตราร้อยละการบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนเพิ่มขึ้น

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานจัดทำข้อเสนอคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม และคำเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนฯ ภายใต้กรอบวงเงินที่ได้รับการจัดสรร

หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ถ่ายทอดแผนสู่บุคลากรในแต่ละฝ่าย รวมถึงมอบหมายความรับผิดชอบ และจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี สื่อสารไปยังคู่ความร่วมมือ หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงการในแผนปฏิบัติการที่ส่งผลกระทบต่อคู่ความร่วมมือ ทั้งนี้ ฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณ ทำหน้าที่กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวม โดยเปรียบเทียบเป้าหมาย และรายงานผลต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เป็นรายไตรมาส โดยคณะกรรมการฯ จะพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และเสนอต่อเลขาธิการฯ และสภाराชวิทยาลัยฯ ต่อไปตามลำดับ

ในปีงบประมาณ 2565 สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการปรับโครงการในแผนปฏิบัติการที่ยังเกิดผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้สอดคล้องกับเป้าหมายตัวชี้วัด มีการปรับแผนการดำเนินโครงการ ปรับปรุงรูปแบบการจัดโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ เพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้

(3) การจัดสรรทรัพยากร

ฝ่ายนโยบาย แผนและงบประมาณมีการแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานจัดทำข้อเสนอ คำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีภายใต้กรอบของยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ระยะเวลา 5 ปี สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ ซึ่งอยู่ในระยะที่ 3 การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมทั้งทรัพยากรด้านบุคลากรและงบประมาณ ทั้งจากแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินและงบเงินรายได้ จัดสรรทรัพยากรโดย **1) วิเคราะห์งบการเงิน การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณประจำปี** ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าของการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน **2) การวิเคราะห์จัดทำงบประมาณโดยใช้ปัจจัยนำเข้า** ได้แก่ กรอบค่าจ้างบุคลากรที่จะเพิ่ม ความต้องการของโครงการหลัก จำนวนนิสิตที่มีแนวโน้มลดลง รายรับรายจ่ายของปีที่ผ่านมา เพื่อคาดการณ์ประมาณการรายได้ ประมาณการรายจ่าย โดยใช้ฐานข้อมูลรายรับจริง-รายจ่ายจริง 3 ปีย้อนหลัง ร่วมประกอบการพิจารณา แล้วรวบรวมสรุปเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยฯ พิจารณา โดยให้ความสำคัญกับโครงการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะโครงการที่เป็นการเปลี่ยนแปลงหลักก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมถึงการทบทวนปรับลดงบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร และให้หน่วยงานนำไปดำเนินการผ่านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมในความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และ **3) การกำกับ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานทั้งหมดของราชวิทยาลัยฯ** ซึ่งมีการกำกับติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินงบประมาณรายได้เป็นรายเดือนและรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยฯ ในกรณีที่มีโครงการเร่งด่วน หน่วยงานสามารถจัดทำงบประมาณเพิ่มเติมในระหว่างกลางปี เพื่อขอเสนออนุมัติจากสภाराชวิทยาลัยฯ ได้

นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลมีการติดตามการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและมาตรการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่ชัดเจนในแต่ละด้าน และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผล ตามอำนาจหน้าที่ที่คณะกรรมการสภाराชวิทยาลัยฯ มอบหมาย

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ร่วมกันบริหารความต้องการด้านขีดความสามารถและกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม กำหนดแผนด้าน ทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพัฒนา บุคลากรทุกระดับให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีทักษะความรู้ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวางแผนจัดทำกรอบอัตรากำลังและตั้งงบประมาณการจัดจ้างอัตรากำลังตามความต้องการ โดย จัดทำแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลของราชวิทยาลัยฯ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย การพัฒนาองค์กร (Organization management) การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) มีการ รวบรวมข้อมูลบุคลากรในเรื่องการกระจายบุคลากรตามช่วงอายุ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร รวมทั้งการ สสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากร ความต้องการในการพัฒนาตนเอง และผลการ ประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน มาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับต่อการ ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และเพื่อให้สามารถดึงศักยภาพของบุคลากรมาใช้ประโยชน์อย่างเต็ม ความสามารถ และปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พัฒนา บุคลากรใน 2 กลุ่มคือ กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ กลุ่มผู้บริหาร มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพการบริหารให้มีทักษะประสิทธิภาพด้าน การบริหารและเตรียมพร้อมในการสืบทอดตำแหน่ง



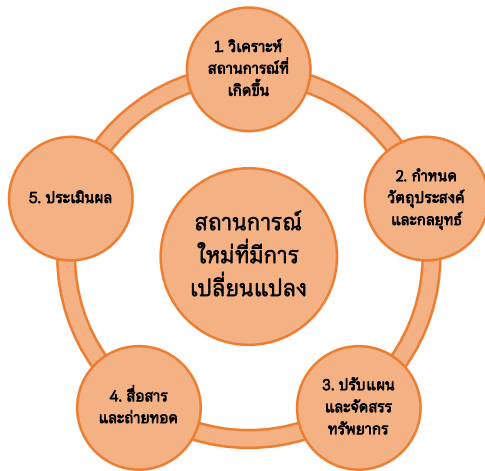
รูปที่ 2.2ก(4) แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2562 – 2566

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ และ (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการกำหนดกลยุทธ์ กิจกรรม/โครงการ และตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ดังแสดงในตารางที่ 2.2ก(1) เพื่อผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โดยผ่านนโยบาย แผนและงบประมาณ ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการทุกไตรมาสเพื่อกระตุ้นให้มีการดำเนินการตามแผน มีการประเมินผลการดำเนินการที่แสดงให้เห็นผลสำเร็จในการจัดกิจกรรม/โครงการตามตัวชี้วัดของแผน

ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ซึ่งจะทำการทบทวน วิเคราะห์ ปรับปรุงการดำเนินการ และถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ผู้บริหารราชวิทยาลัยฯ คาดการณ์ผลการดำเนินการ ตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้ข้อมูลประกอบการคาดการณ์ ได้แก่ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินการ มาประกอบการกำหนดเป้าหมายในรอบปีถัดไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ



รูปที่ 2.2x กระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ
ในสถานการณ์บังคับ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยใช้กระบวนการ ดังรูปที่ 2.2x แบ่งเป็น 1. การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติทั่วไปกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามการดำเนินงานตามแผนและปรับแผนปฏิบัติการ 2. การเปลี่ยนแปลงแผนที่เป็นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนฯ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบและแนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเบื้องต้น และมอบหมายให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบกำหนดแผนปฏิบัติการใหม่ และเสนอต่อที่ประชุมเพื่อพิจารณาเห็นชอบ

หากการปรับเปลี่ยนแผนดังกล่าวได้รับการอนุมัติ จึงจัดสรรงบประมาณที่กันไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้ทันที และชี้แจงความเข้าใจไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

ตารางที่ 2.2ก(1) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เร่งพัฒนาการศึกษาและนวัตกรรมบริการสุขภาพ ที่มีคุณภาพสูง เพื่อบริการสังคมและชุมชนทุกระดับด้วยความเป็นเลิศจากผลงานวิจัยทางวิชาการขั้นสูง
เป้าประสงค์

- 01(1) ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
- 01(2) ให้บริการสุขภาพและเพิ่มศักยภาพเครือข่ายสถานบริการด้านมะเร็ง หัวใจและหลอดเลือด ทางเดินอาหาร กระดูกกล้ามเนื้อ ด้วยวิทยาการขั้นสูงของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
- 01(3) สร้างเครือข่าย Tele-Health Services ที่ให้บริการประชาชน ทุกพื้นที่เป้าหมายอย่างทั่วถึง
- 01(4) พัฒนานวัตกรรมบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับ (Inclusive Healthcare Innovation) และส่งเสริมการพัฒนาวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprises)

ความสอดคล้องเมื่อยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)			1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ	
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์					แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์															
01	01(1)	1A1	1. กิจกรรมหลัก: 020 ทูมปริญาเอกเพื่อศึกษา ต่างประเทศ	10606001 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล		35,780,000.00	-	12,523,000.00	-	7,156,000.00	-	5,367,000.00	-	10,734,000.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			1. จำนวนทุนพัฒนาอาจารย์		คน	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	35,780,000.00	-	12,523,000.00	-	7,156,000.00	-	5,367,000.00	-	10,734,000.00	-		
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	35,780,000.00	-	12,523,000.00	-	7,156,000.00	-	5,367,000.00	-	10,734,000.00	-		
1	01(1)	1A1	1. กิจกรรมหลัก: 034 ทูมพัฒนาอาจารย์เพื่อศึกษาต่อใน ระดับปริญาเอก/หลังปริญญาเอก/เฉพาะทาง	10606001 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล		113,694,300.00	-	39,793,100.00	-	22,738,900.00	-	17,054,100.00	-	34,108,200.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			1. จำนวนทุนพัฒนาอาจารย์		คน	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	113,694,300.00	-	39,793,100.00	-	22,738,900.00	-	17,054,100.00	-	34,108,200.00	-		
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	113,694,300.00	-	39,793,100.00	-	22,738,900.00	-	17,054,100.00	-	34,108,200.00	-		
1	01(4)	1D	8. กิจกรรมหลัก: 048 งานบริการประชาสัมพันธ์และ การตลาด	10605002 ประชาสัมพันธ์และ การตลาด		1,300,000.00	-	535,000.00	-	255,000.00	-	305,000.00	-	205,000.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน			1,300,000.00		535,000.00		255,000.00		305,000.00		205,000.00			
			ตัวชี้วัด														
			ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องราชวิทยาลัยจากภายนอกอยู่ใน ระดับดีมาก		ร้อยละ	95	-	-	-	-	-	-	-	95	-		
			ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์การแพทย์ภัทรมหา ราชานุสรณ์อยู่ในระดับดี		ร้อยละ	80								80			
			ความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ ราชวิทยาลัยอยู่ในระดับดีมาก		ร้อยละ	90								90			
			จำนวนผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี		ร้อยละ	20		20		20		20		20			
			รายได้จากการให้บริการของโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นในแต่ ละปี		ล้านบาท	25		25		25		25		25			
			รายได้จากกระดุมทุนมูลนิธิฯ ผ่านช่องทางบริจาค ออนไลน์และE-Donation		ล้านบาท	200		80		20		20		50			
			จำนวนมูลค่าการประชาสัมพันธ์ (Total PR Value)		ล้านบาท	500		200		100		100		100			

ความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์รายวิทยาลัยฯ ปี 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)			1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก		หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ศ.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ประจำปีงบประมาณ		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์						แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์																	
			จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้บริการด้านต่าง ๆ		ครั้ง/ปี	12		3		3		3		3		3			
			จำนวนกิจกรรมบริการบรรณารักษ์ส่งเสริมสุขภาพและบริการความดีเพื่อประชาชน		ครั้ง/ปี	8		2		2		2		2		2			
			จำนวนสื่อวิดีโอที่จัดทำเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/โครงการ		คลิป	80		20		20		20		20		20			
			จำนวนการผลิตและเผยแพร่ภาพยนตร์โฆษณาทางสื่อโทรทัศน์		ครั้ง	3		1		1		1		1		1			
			จำนวนผู้ Subscribe ติดตาม Youtube Chulabhorn Channel เพิ่มขึ้น		ผู้ติดตาม	30000		23000		25000		28000		30000					
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	1,300,000.00	-	535,000.00	-	255,000.00	-	305,000.00	-	205,000.00	-				
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	1,300,000.00	-	535,000.00	-	255,000.00	-	305,000.00	-	205,000.00	-				
1	01(2)	1B1	9. กิจกรรมหลัก: 808 เงินอุดหนุนเป็นค่าใช้จ่ายกิจกรรมส่งเสริมเศรษฐกิจผู้ปวยยากไร้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลได้	10608000	ฝ่ายโครงการตามพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ	60,000,000.00	-	15,000,000.00	-	20,750,000.00	-	12,125,000.00	-	12,125,000.00	-				
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			จำนวนผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์		ราย	360		90		90		90		90		90			
			จำนวนผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์ มูลนิธิ พอสว.		ราย	120		30		30		30		30		30			
			จำนวนการออกหน่วยแพทย์ พอสว.		ครั้ง	6		1		1		2		2		2			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	60,000,000.00	-	15,000,000.00	-	20,750,000.00	-	12,125,000.00	-	12,125,000.00	-				
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	60,000,000.00	-	15,000,000.00	-	20,750,000.00	-	12,125,000.00	-	12,125,000.00	-				
1	01(2)	1B1	10. กิจกรรมหลัก: 809 เงินอุดหนุนงานหน่วยแพทย์พระราชทาน	10608000	ฝ่ายโครงการตามพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ	35,000,000.00	-	8,750,000.00	-	12,250,000.00	-	7,000,000.00	-	7,000,000.00	-				
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			จำนวนครั้งของการออกหน่วยแพทย์พระราชทาน เนื่องในวันสำคัญราชวงศ์จักรี		ครั้ง/ปี	8		2		2		2		2		2			
			จำนวนครั้งของการออกหน่วยแพทย์พระราชทานอื่นๆและสถานที่โปรดเกล้าฯ		ครั้ง/ปี	4		1		1		1		1		1			
			จำนวนครั้งของการออกหน่วยแพทย์พระราชทานช่วยเหลือผู้ประสบภัย		ครั้ง/ปี	4		1		1		1		1		1			
			ร้อยละของการจัดตั้งดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายเป็นไปตามพระประสงค์		ร้อยละ	100		100		100		100		100		100			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	35,000,000.00	-	8,750,000.00	-	12,250,000.00	-	7,000,000.00	-	7,000,000.00	-				
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	35,000,000.00	-	8,750,000.00	-	12,250,000.00	-	7,000,000.00	-	7,000,000.00	-				
1	01(2)	1B1	10. กิจกรรมหลัก: 809 เงินอุดหนุนงานหน่วยแพทย์พระราชทาน	10608000	ฝ่ายโครงการตามพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ	35,000,000.00	-	8,750,000.00	-	12,250,000.00	-	7,000,000.00	-	7,000,000.00	-				
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ปฏิรูปราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์สู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์

เป้าประสงค์

- 03(1) ปรับเปลี่ยนการบริหารหลัก การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการสุขภาพ การจัดการข้อมูลและการบริหารจัดการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ไปสู่ Digital Ecosystem (Human, Infrastructure, Technology, Culture) เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 03(2) สร้างความเป็นเลิศ และเพิ่มศักยภาพในการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการสุขภาพโดยเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- 03(3) ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีข้อมูลสุขภาพและ Big Data ที่สามารถใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การตัดสินใจและการวางแผนอนาคตที่มีประสิทธิภาพ

ความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)		1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก		หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ศ.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ประจำปีงบประมาณ	
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์		1. งาน/โครงการ: 060 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	10603004 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	บาท	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์															
3	03(1)	3A	1. งาน/โครงการ: 060 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	10603004 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	บาท	302,650,000.00	-	7,160,000.00	-	219,280,000.00	-	4,210,000.00	-	-	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			ร้อยละการดำเนินการพัฒนาระบบร่วมกับหน่วยงานผู้ใช้สารสนเทศหลักแล้วเสร็จและดำเนินการใช้ในราชวิทยาลัย		ร้อยละ	80		20		40		5		15			
			ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้จากระบบสารสนเทศ KPI_Corporate_Level		ร้อยละ	70		-		-		-		70			
			ร้อยละการพัฒนาองค์กรให้ดำเนินการระบบ IT ในระดับโลก (มาตรฐาน ISMS/ISO 27001, มาตรฐาน ITIL)		ร้อยละ	80		20		20		20		20			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	302,650,000.00	-	7,160,000.00	-	219,280,000.00	-	4,210,000.00	-	-	-		
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	302,650,000.00	-	7,160,000.00	-	219,280,000.00	-	4,210,000.00	-	-	-		

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

เป้าประสงค์

- 04(1) ปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
- 04(2) สร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวและมีธรรมาภิบาล
- 04(3) สร้างบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้มีสมรรถนะสูงตามสายงาน มีคุณลักษณะตามค่านิยมหลัก (Core Value) ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ คือ ทักษะสูง มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานเป็นทีม เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน เรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรมและจริยธรรมและมีระบบบริหารบุคลากรที่เอื้อให้มี Synergy ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)		1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก		หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ศ.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ประจำปีงบประมาณ	
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์		1. งาน/โครงการ: 064 งานสำนักงานฝ่ายโครงการก่อสร้าง <th rowspan="2">10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่ <th rowspan="2">บาท <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th rowspan="2">แผน</th> <th rowspan="2">ผล</th> </th></th>	10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่ <th rowspan="2">บาท <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th rowspan="2">แผน</th> <th rowspan="2">ผล</th> </th>	บาท <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th>แผน</th> <th>ผล</th> <th rowspan="2">แผน</th> <th rowspan="2">ผล</th>	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์															
4	04(1)	4C	1. งาน/โครงการ: 064 งานสำนักงานฝ่ายโครงการก่อสร้าง	10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่	บาท	50,508,000.00	-	142,500.00	-	50,163,000.00	-	142,500.00	-	60,000.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างประจำเดือน ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		ร้อยละ	90		90		90		90		90			

ความสอดคล้องเมื่อยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)			1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 3 (มิ.ย.65-มี.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ประจำปีงบประมาณ		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์					แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์																
			จำนวนการสนับสนุนการจัดประชุมเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่		ครั้ง	12		3		3		3		3				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	50,508,000.00	-	142,500.00	-	50,163,000.00	-	142,500.00	-	60,000.00	-			
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	500,000.00	-	142,500.00	-	155,000.00	-	142,500.00	-	60,000.00	-			
			งบลงทุน		บาท	50,508,000.00				50,508,000.00								
4	04(1)	4C	2. งาน/โครงการ: 076 โครงการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ขนาด 400 เตียง	10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่	บาท	1,964,538,100.00	-	1,138,768,300.00	-	659,008,200.00	-	166,681,600.00	-	-	-			
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างประจำเดือน ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		ร้อยละ	90		90		90		90		90				
			จำนวนการสนับสนุนการจัดประชุมเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่		ครั้ง	18		6		6		6		-				
			จำนวนตรวจรับค่าก่อสร้าง โครงการก่อสร้าง		ครั้ง	8		3		3		2		-				
			จำนวนตรวจรับค่าควบคุมงาน โครงการก่อสร้าง		ครั้ง	8		3		3		2		-				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	1,964,538,100.00	-	1,138,768,300.00	-	659,008,200.00	-	166,681,600.00	-	-	-			
			งบลงทุน		บาท	1,964,538,100.00	-	1,138,768,300.00	-	659,008,200.00	-	166,681,600.00	-	-	-			
4	04(1)	4C	3. งาน/โครงการ: 178 โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และอาคารจอดรถอัตโนมัติ	10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่	บาท	68,101,300.00	-	5,085,000.00	-	5,085,000.00	-	5,085,000.00	-	52,846,300.00	-			
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างประจำเดือน ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		ร้อยละ	90		90		90		90		90				
			จำนวนการสนับสนุนการจัดประชุมเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่		ครั้ง	12		3		3		3		3				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	68,101,300.00	-	5,085,000.00	-	5,085,000.00	-	5,085,000.00	-	52,846,300.00	-			
4	04(1)	4C	4. งาน/โครงการ: 179 โครงการก่อสร้างศูนย์การเรียนรู้และวิจัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์	10607001 ฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่	บาท	23,248,800.00	-	8,618,200.00	-	8,618,200.00	-	6,012,400.00	-	-	-			
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างประจำเดือน ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		ร้อยละ	90		90		90		90		90				
			จำนวนการสนับสนุนการจัดประชุมเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารโครงการและพัฒนาพื้นที่		ครั้ง	12		3		3		3		3				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	23,248,800.00	-	8,618,200.00	-	8,618,200.00	-	6,012,400.00	-	-	-			
			งบลงทุน		บาท	23,248,800.00	-	8,618,200.00	-	8,618,200.00	-	6,012,400.00	-	-	-			

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์		1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์				แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์														
4	04(1)	4C	5. งาน/โครงการ: 081 งานรักษาความปลอดภัย	10607004 ฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัย	บาท	27,000,000.00	-	27,000,000.00	-	-	-	-	-	-	-	
			แผนปฏิบัติงาน													
			ตัวชี้วัด													
			ร้อยละความปลอดภัยด้านอาคาร สถานที่ การจราจรและบุคคลในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและจราจร พร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ ครบถ้วนสมบูรณ์		ร้อยละ	90		90		90		90		90		
			อัตราปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินลดลง		ลดลงจากปี 63	<80										
			ร้อยละของความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านรักษาความปลอดภัย		ร้อยละ	90										
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	27,000,000.00	-	27,000,000.00	-	-	-	-	-	-	-	
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	27,000,000.00	-	27,000,000.00	-	-	-	-	-	-	-	
4	04(1)	4B, 4C	6. งาน/โครงการ: 066 งานบริการอาคารสถานที่และบริการกลาง	10607007 ฝ่ายบริการกลาง	บาท	117,298,100.00	-	39,726,000.00	-	67,006,000.00	-	10,566,100.00	-	-	-	
			แผนปฏิบัติงาน													
			ตัวชี้วัด													
			ร้อยละการติดตามและใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2565		ร้อยละ	90		30		60		90				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	117,298,100.00	-	39,726,000.00	-	67,006,000.00	-	10,566,100.00	-	-	-	
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	80,298,100	-	39,726,000.00	-	30,006,000.00	-	10,566,100.00	-	-	-	
			งบลงทุน			37,000,000.00				37,000,000.00						
4	04(1)	4B, 4C	7. งาน/โครงการ: งานบริการหน่วยเวชภัณฑ์ปลอดภัย	10607007 ฝ่ายบริการกลาง	บาท	14,752,000.00	-	3,645,000.00	-	3,817,000.00	-	3,645,000.00	-	3,645,000.00	-	
			แผนปฏิบัติงาน													
			ตัวชี้วัด													
			โรงพยาบาลจุฬารัตน์ได้รับการรับรองการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกตามวิชาชีพ			ผ่าน HA		ผ่าน HA		ผ่าน HA		ผ่าน HA		ผ่าน HA		
			จำนวนอุบัติเหตุเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ/ไม่พร้อมใช้		ครั้ง	<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		
			จำนวนอุบัติเหตุเรื่องผ้าสะอาดไม่เพียงพอ/ไม่พร้อมใช้		ครั้ง	<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		<2 ครั้ง/เดือน		
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	14,752,000.00	-	3,645,000.00	-	3,817,000.00	-	3,645,000.00	-	3,645,000.00	-	
			งบดำเนินงาน-อุดหนุน		บาท	14,580,000.00	-	3,645,000.00	-	3,645,000.00	-	3,645,000.00	-	3,645,000.00	-	
			งบลงทุน			172,000.00				172,000.00						

ยุทธศาสตร์		เป้าประสงค์		1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ
เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	แผน	ผล				แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
4	04(3)	4I, 4J	8. งาน/โครงการ: 083 รายการบุคลากรภาครัฐ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	10606001	บาท	924,661,800.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณด้าน ค่าใช้จ่ายบุคลากร		ร้อยละ	100		30		62		93		100			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	924,661,800.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-		
			งบบุคลากร		บาท	924,661,800.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-	231,165,400.00	-	231,165,500.00	-		
4	04(3)	4I, 4J	9. งาน/โครงการ: 063 งานบริหารทรัพยากรบุคคล	10606001	บาท	89,124,800.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			ร้อยละผลการจัดทำโครงสร้างระดับตำแหน่ง งาน		ร้อยละ	100								100			
			ร้อยละความสำเร็จการจัดทำมาตรฐานการ กำหนดตำแหน่งงาน		ร้อยละ	100								100			
			ร้อยละความสำเร็จการจัดทำเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)		ร้อยละ	100								100			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	89,124,800.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-		
			งบดำเนินงาน		บาท	89,124,800.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-	22,281,200.00	-		
4	04(4)	4M	10. งาน/โครงการ: 067 งานบริหารการเงินการคลัง	10604001	บาท	1,650,700.00	-	-	-	686,200.00	-	-	-	964,500.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			สามารถให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ด้านบริหารการเงินการ คลังได้		ร้อยละ	100								100			
					ร้อยละ	100								100			
					ร้อยละ	100								100			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	1,650,700.00	-	-	-	686,200.00	-	-	-	964,500.00	-		
			งบดำเนินงาน		บาท	1,650,700.00	-	-	-	686,200.00	-	-	-	964,500.00	-		
			งบลงทุน			686,200.00				686,200.00							
4	04(4)	4M	11. งาน/โครงการ: 184 งานบริหารพัสดุ	106040	บาท	91,500,000.00	-	64,875,000.00	-	10,825,000.00	-	7,900,000.00	-	7,900,000.00	-		
			แผนปฏิบัติงาน														
			ตัวชี้วัด														
			เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ อัตรากำลัง พัสดุที่ขาดแคลนเทียบกับรายการพัสดุทั้งสิ้น		เรื่อง	0											
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	91,500,000.00	-	64,875,000.00	-	10,825,000.00	-	7,900,000.00	-	7,900,000.00	-		
			งบดำเนินงาน		บาท	91,500,000.00	-	64,875,000.00	-	10,825,000.00	-	7,900,000.00	-	7,900,000.00	-		

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์		1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ			
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์				แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์																	
4	04(1)	4C	5. งาน/โครงการ: 081 งานรักษาความปลอดภัย	10607004 ฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัย	บาท	27,000,000.00	-	27,000,000.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
4	04(1)	4B, 4C	12. งาน/โครงการ: 180 งานบริหารและพัฒนา ระบบสารสนเทศ	10604001 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	บาท	60,900.00	-	-	-	60,900.00	-	-	-	-	-	-	-		
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ		ร้อยละ	80							80						
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	60,900.00	-	-	-	60,900.00	-	-	-	-	-	-	-		
			งบลงทุน		บาท	60,900.00	-	-	-	60,900.00	-	-	-	-	-	-	-		
4	04(1)	4B, 4C	13. งาน/โครงการ: 062 งานสื่อสาร ภาพลักษณ์	10602001 ฝ่ายภาพลักษณ์องค์กร	บาท	1,539,000.00	-	461,900.00	-	461,900.00	-	307,900.00	-	307,800.00	-	-	-		
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ		ร้อยละ	95		95		95		95		95					
			จำนวนผู้รับรู้และติดตามสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้น		ร้อยละ	≥20								≥20					
			จำนวนผู้รับชม วิดีโอ เนชั่น ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์		แสนคน/ปี	≥1								≥1					
			จำนวนผู้รับรู้ สื่อโทรทัศน์		ล้านคน	≥30								≥30					
			จำนวนผู้รับชม สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ		หมื่นคน/ปี	≥20								≥20					
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	1,539,000.00	-	461,900.00	-	461,900.00	-	307,900.00	-	307,800.00	-	-	-		
			งบดำเนินงาน		บาท	1,539,000.00	-	461,900.00	-	461,900.00	-	307,900.00	-	307,800.00	-	-	-		
4	04(1)	4B, 4C	14. งาน/โครงการ: 069 งานบริการงานสาร บรรณ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	10605001 ฝ่ายสารบรรณและธุรการกลาง	บาท	600,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	-	-		
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			จำนวนอัตราการร้องเรียนในด้านการบริหาร องค์กร (การให้บริการจัดส่งไปรษณีย์ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)		ครั้ง	<5		<5		<5		<5		<5					
			งานสารบรรณมีประสิทธิภาพเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร มีความรวดเร็วในการเสนอ และแจกจ่ายให้กับ ผู้บริหารและหน่วยงานภายในราชวิทยาลัยฯ		ร้อยละ	90		90		90		90		90					
			ระบบอินเทอร์เน็ตรวดเร็ว ลงข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และดูแลเว็บไซต์หน่วยงานภายใน รจภ.		ร้อยละ	90		90		90		90		90					
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	600,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	-	-		
			งบดำเนินงาน		บาท	600,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	150,000.00	-	-	-		
4	04(1)	4B, 4C	15. งาน/โครงการ: 072 งานบริหารสำนักงาน นิติการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	10605005 ฝ่ายสารบรรณและธุรการกลาง	บาท	4,800.00	-	-	-	4,800.00	-	-	-	-	-	-	-		
			แผนปฏิบัติงาน																
			ตัวชี้วัด																
			จำนวนอัตราการร้องเรียนในด้านการจัดการ องค์กร		ครั้ง	>5							>5						

ความสอดคล้องเชิงนโยบายยุทธศาสตร์รายวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)			1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ศ.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์					แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์																
			จำนวนร้อยละความถูกต้องของผู้ปฏิบัติงาน สามารถใช้ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และ คำสั่งได้อย่างถูกต้อง		ร้อยละ	80						80						
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	4,800.00	-	-	-	4,800.00	-	-	-	-	-	-	-	-
			งบดำเนินงาน		บาท	4,800.00	-	-	-	4,800.00	-	-	-	-	-	-	-	-
4	O4(1)	4A, 4B, 4C	16. งาน/โครงการ: 190 งานนโยบาย แผนและ งบประมาณ		บาท	1,004,100.00	-	-	150,000.00	-	-	608,200.00	-	-	65,300.00	-	-	180,600.00
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำคำขอ งบประมาณตามแผนปฏิบัติงาน แผนการใ้ จ่ายงบประมาณ 2566 เป็นไปตามที่สำนัก งบประมาณกำหนด		ร้อยละ	100			100									
			ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติ งาน แผนการใ้จ่ายงบประมาณ 2566 เป็นไป ตามที่สำนักงบประมาณกำหนด		ร้อยละ	100			100						100			
			ร้อยละความสำเร็จของงานติดตามแผนปฏิบัติ งาน แผนการใ้จ่ายงบประมาณ 2566 เป็นไป ตามที่สำนักงบประมาณกำหนด		ร้อยละ	100			100			100			100			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	1,004,100.00	-	-	150,000.00	-	-	608,200.00	-	-	65,300.00	-	-	180,600.00
			งบดำเนินงาน		บาท	1,004,100.00	-	-	150,000.00	-	-	608,200.00	-	-	65,300.00	-	-	180,600.00
4	O4(1)	4A, 4B, 4C	17. งาน/โครงการ: 191 งานบริหารความเสี่ยง และธรรมาภิบาล	10601003 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรร มาภิบาล	บาท	372,900.00	-	-	140,500.00	-	-	73,100.00	-	-	110,300.00	-	-	49,000.00
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA		ฉบับ	1			1									
			รายงานผลการดำเนินงานประจำปี การส่งเสริม คุณธรรมรายวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปี 2564		ฉบับ	1			1									
			สรุปผลการดำเนินโครงการขับเคลื่อนแผน บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน		ฉบับ	1									1			
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	372,900.00	-	-	140,500.00	-	-	73,100.00	-	-	110,300.00	-	-	49,000.00
			งบดำเนินงาน		บาท	372,900.00	-	-	140,500.00	-	-	73,100.00	-	-	110,300.00	-	-	49,000.00
4	O4(1)	4A, 4B, 4C	18. งาน/โครงการ: 168 งานบริหารฝ่าย สารสนเทศและวิชาการ	1140000 ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการ	บาท	3,306,100.00	-	-	672,300.00	-	-	1,236,900.00	-	-	281,200.00	-	-	1,115,700.00
			แผนปฏิบัติงาน															
			ตัวชี้วัด															
			จำนวนการเผยแพร่วารสารวิชาการราย วิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ฉบับ)		ฉบับ	4			1			1			1			1
			มีผู้เข้าเรียนในระบบโครงการพัฒนทักษะ ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของ รายวิทยาลัยจุฬาภรณ์		ร้อยละ	≥50									≥50			

ความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์รายวิทยาลัยจุฬาภรณ์ 6 ปี (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565-2570)			1. งาน/โครงการ 2. กิจกรรมหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	หน่วยนับ	เป้าหมายทั้งปี		ไตรมาส 1 (ค.ค.64-ธ.ค.64)		ไตรมาส 2 (ม.ค.65-มิ.ค.65)		ไตรมาส 3 (เม.ย.65-มิ.ย.65)		ไตรมาส 4 (ก.ค.65-ก.ย.65)		ผลลัพธ์ (Outcome) จาก การดำเนินงาน/ปัญหา อุปสรรค ประจำปี งบประมาณ		
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์					แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์																
			การบริหารจัดการโครงการหอจดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ์รายวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นไป ตามแผนงาน (Dashboard) ที่กำหนด		ร้อยละ	≥70		≥70		≥70		≥70		≥70				
			แผนการใช้จ่ายงบประมาณ		บาท	3,306,100.00	-	672,300.00	-	1,236,900.00	-	281,200.00	-	1,115,700.00	-			
			งบดำเนินงาน		บาท	3,300,000.00	-	672,300.00	-	1,230,800.00	-	281,200.00	-	1,115,700.00	-			
						61,000.00				61,000.00								

หมวด 3 ลูกค้ำ

1. ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี



รูปที่ 3.1 ก(1) ระบบประเมินและรับฟังเสียงของลูกค้า

เครื่องมือแพทย์ และ 4) ผู้รับบริการด้านการสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ โดยได้ใช้วิธีการหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม กำหนดผู้รับผิดชอบภายใต้การกำกับของหัวหน้างาน ซึ่งมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับฟังเสียงของลูกค้าและการสืบค้นข้อมูลครอบคลุมตามภารกิจหลักผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมของแต่ละภารกิจ 2) การวิเคราะห์เสียงของลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศนำไปสร้างหรือปรับปรุงการบริการและกระบวนการต่าง ๆ 3) จัดทำแผนปฏิบัติการและดำเนินการตามแผน และ 4) นำผลที่ได้มาประเมิน ทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เพื่อใช้ในการกำหนดและปรับปรุงการบริหารจัดการและบริการใหม่ ๆ ดังได้แสดงตามตารางที่ 3.1 ก(1)

สำหรับช่องทางแบบสอบถาม ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาเป็นการบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ส่วนของบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาชีพ เป็นการให้บริการด้านเอกสารและการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่สนับสนุนต่อการทำงาน รวมถึงสวัสดิการที่ดี ภายหลังจากการรับฟังเสียงลูกค้าแล้ว ได้สรุปผลนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป ในช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ Website และ Social media เป็นอีกช่องทางที่ส่งผลให้การประสานงานเพื่อการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เพื่อดำเนินการอย่างเป็นทางการในขั้นต่อไปอย่างมีความชัดเจนและรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนดช่องทางการรับฟัง โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับบริการและการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ ตามกรอบภารกิจสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผู้รับบริการด้านการสนับสนุนวิชาการ 2) ผู้รับบริการด้านการสนับสนุนและพัฒนาระบบทางการบริหารจัดการ 3) ผู้รับบริการด้านการสนับสนุนทาง

ตารางที่ 3.1 ก(1) ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	การนำเสนอสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
นักศึกษา	- Social media เช่น MS Team, Line - แบบสอบถาม - การประชุมรับฟังความคิดเห็น - ให้คำปรึกษา รายบุคคล - โทรศัพท์ - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	- ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ / - ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ การรับข้อมูลข่าวสาร การให้บริการด้าน อาคารสถานที่และ โครงสร้างพื้นฐาน - ข้อร้องเรียน	อาจารย์ที่ปรึกษา คณะ หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	- ออกแบบและปรับปรุงการให้บริการ สนับสนุนการเรียนการสอน - พัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ - ออกแบบบริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกตามความต้องการ/ความคาดหวังของนักศึกษา
อาจารย์บุคลากรภายใน บุคลากรภายนอก คณะวิชา	- แบบสอบถาม - สายตรงผู้บริหาร - Website - Social media เช่น MS Team, Line - โทรศัพท์ - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ - กิจกรรม/โครงการ		หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร รองเลขาธิการฯ	- พัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ - ออกแบบบริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกตามความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้บริหาร	- Social media - การประชุม - E-saraban - โทรศัพท์ - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	- ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน - นโยบายในการปฏิบัติงาน/การติดตามประเมินผล	หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	- กำหนดแนวทางการพัฒนาผู้บริการ - จัดทำแผนการกำกับติดตามการปฏิบัติงาน/การตรวจสอบ
คู่ความร่วมมือเป็น ทางการและไม่ใช่ ทางการ	- การประชุม - แบบสอบถาม - กิจกรรม/โครงการ	- ความต้องการ/ความคาดหวัง - ข้อเสนอแนะ	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
นักศึกษาในอนาคต	- Social media - โทรศัพท์ - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	ความต้องการของ นักเรียนในการเข้า ศึกษาต่อ	หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์ความต้องการ เข้าศึกษาต่อเพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์ ในการเข้าศึกษาต่อ และการให้บริการ

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการให้บริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามภารกิจ โดยภารกิจการให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของราชวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งคำนึงถึงผู้รับบริการในปัจจุบัน (นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา) และผู้รับบริการในอนาคต (นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6) ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่อาจารย์ บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาชีพ ผู้บริหาร

และคณะวิชา โดยมีภาควิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ กันเพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่วนลูกค้าตามภารกิจจริง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยฯ ให้มีการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ คู่ความร่วมมือทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(2) การให้บริการ

การให้บริการของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นบริการที่รองรับและสนับสนุนภารกิจหลักของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในการจัดการให้บริการของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการดำเนินการโดย นำเสียงและความต้องการของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) และภายใต้หลักคิดปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเป็น Digitalized Organization โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) ระบบบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร (Enterprise Resource Planning; ERP) โปรแกรมบริหารจัดการงานบำรุงรักษา เครื่องมือแพทย์และขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานในด้านการบริหารงานแบบครบวงจร มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเป็นระบบ รวมถึงการจัดการความปลอดภัยทางกายภาพ และทางเทคโนโลยี การดูแลจัดการความสะอาด การซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้ SIPOC Model และผลการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ รวมทั้งวิเคราะห์ผลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น แก้ไขปัญหาในกระบวนการงาน/ขั้นตอนที่เป็นปัญหา/อุปสรรค เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาด รวมทั้งพัฒนางานโดยบูรณาการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในงาน นำไปสู่การจัดการความรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจากการนำเสียงของลูกค้าจากตารางที่ ตารางที่ 3.1 ก(1) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ โดย

1) ผู้รับผิดชอบการให้บริการแต่ละฝ่ายมีการทบทวนข้อมูลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ มาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการงาน มีการติดตามประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยผ่านแบบสอบถาม Website หรือ Social media เพื่อสร้างการรับรู้กับผู้รับบริการตลอดเวลา

2) การสร้างความสัมพันธ์กับคณาจารย์ บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาชีพ มีการจัดประชุมหารือในงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ เช่น การประชุมชี้แจงแนวทางการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2565 การประชุมชี้แจงการทบทวนแผนงาน/โครงการ กิจกรรม ที่สอดคล้องตามกรอบวงเงินแผ่นดินที่ได้รับ พร้อมจัดทำเสนอกรอบวงเงินรายได้ การประชุมชี้แจงแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ การประชุมติดตามเร่งรัดการใช้งบประมาณ การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคณาจารย์ บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาชีพ มีการจัดกิจกรรมและโครงการเพื่อ

เพิ่มการพบปะพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น การจัดกีฬาสามัคคีสัมพันธ์ ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ภายในและมุ่งสู่การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน สร้างความสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี

3) การสร้างความสัมพันธ์กับคณะวิชา และหน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดประชุมหารือ สร้างความรู้ความเข้าใจ และชี้แจงทำความเข้าใจในภารกิจที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ตามข้อ 2 และมีการสร้างความสัมพันธ์ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดการแข่งขันสนุกเกอร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สามัคคีสัมพันธ์ ครั้งที่ 1 เป็นต้น

4) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น คู่ความร่วมมือ ทั้งอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ มีการพบปะพูดคุยเพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และเพื่อปรับปรุงข้อมูลทางด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและโครงการเพื่อเพิ่มการพบปะพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ เช่น 90K/90Days CRA Charity Virtual Run” เดิน-วิ่ง การกุศล

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีระบบสนับสนุนผู้รับบริการ โดยพัฒนาช่องทางในการสืบค้นสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถสืบค้นได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว ได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ และสามารถติดต่อขอรับบริการสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอโดย ผู้อำนวยการสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารไปยังผู้รับบริการผ่านกระบวนการสื่อสารให้ทราบ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ก(1) เช่น การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ เสนอเข้าสู่การประชุมผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยฯ เพื่อพิจารณาการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามผลการประเมิน และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีการปรับปรุงงานประจำ กำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาในแผนงานต่าง ๆ เช่น แผนปฏิบัติงานประจำปี แผนพัฒนาคุณภาพ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้สนับสนุนและจัดให้บริการสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ แก่นักศึกษา และบุคลากรทั้งราชวิทยาลัยฯ เช่น ห้องสมุดอัจฉริยะที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ฐานข้อมูล/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย รวมถึงบริการโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย การให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร 9 ระบบ เช่น ระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาล Digital collection ระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชี ด้วย BI (Business Intelligence) ระบบจัดการ SAP Dashboard and BI ระบบฐานข้อมูล Hospital Information System (R and D Data Science and Big Data) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการรับบริการทางการแพทย์ งานวิจัยของแต่ละหน่วยงาน

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่อง และบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สิทธิในการร้อง

ทุกซ์ และการฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบ เนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยมีประกาศราชวิทยาลัยฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2564 ดำเนินการภายใต้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราช วิทยาลัยฯ และมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเป็นฝ่ายเลขานุการสนับสนุนการดำเนินงาน จัดให้มี ช่องทางในการร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เช่น ส่งด้วยตนเอง ส่งทางไปรษณีย์ แจ้งทางโทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน และผ่านทางหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตาม กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ไม่มีประสิทธิภาพตามที่ คาดหวัง ให้ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้กำหนด กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียนของราชวิทยาลัยฯ ดังนี้

1) กำหนดช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานจาก ผู้รับบริการเข้าสู่การพิจารณา

2) จำแนกข้อร้องเรียนตามประเภท ระดับความเร่งด่วนและรุนแรง เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ อย่างเหมาะสม ทันทีที่ หากเห็นว่าจำเป็นต่อการพิสูจน์ข้อเท็จจริง ผู้บริหารจะมอบหมายฝ่ายนิติการในการ แสวงหาพยานหลักฐาน รับฟังพยานหลักฐาน ขอเอกสารที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร

3) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยตามกระบวนการ โดยวิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไข เบื้องต้น ส่งเรื่องการพิจารณาผลการตรวจสอบ ภายหลังจากมีการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการแล้วเสร็จ ต่อเลขาธิการฯ พิจารณาสั่งการ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำของ ข้อร้องเรียนในอนาคต พร้อมทั้งแจ้งกลับการบรรเทาปัญหาไปยังผู้ร้องเรียน

4) ติดตามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน และรวบรวมสรุปรายงานการปฏิบัติการ แก้ไขและป้องกันเสนอต่อเลขาธิการราชวิทยาลัยฯ

ในปีการศึกษาที่ผ่านมา สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้มีการติดตามการร้องเรียน พบว่า มีเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตที่มีองค์ประกอบครบถ้วนและรับไว้ดำเนินการ จำนวน 4 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตาม กระบวนการแล้วเสร็จทั้ง 4 เรื่อง

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยมีการประเมินผ่านแบบสอบถามออนไลน์ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาประเมินผล วิเคราะห์ผล และนำไปกำหนด นโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อไป โดยในปีการศึกษา 2564 ได้กำหนด ตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.16

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินในระดับมาก ที่ระดับ คะแนน 4.19

- 2) ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีผลประเมินในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.32
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.95
- 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.22

ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำผลการประเมินที่ได้รับ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนา โดยเฉพาะรายการที่ได้รับผลการประเมินต่ำกว่า 3.51 โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ เช่น ลดระยะเวลา ขั้นตอนของกระบวนการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดของบุคลากร เป็นต้น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สำนักงานราชวิทยาลัยฯ ยังไม่ได้จัดให้มีการเปรียบเทียบกับสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยอื่นอย่างไรก็ดี สำนักงานราชวิทยาลัยฯ ต้องการที่จะพัฒนากระบวนการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยฯ จึงมีแผนในการที่จะพิจารณาค้นหาหน่วยงานภายนอกที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในการให้บริการ

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากเสียงของผู้รับบริการ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดย

1) นำมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการ เช่น ปรับปรุงกระบวนการในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น จัดประชุมกลุ่มเล็กเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถซักถามและทำความเข้าใจในรายละเอียดตามบริบทของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน การปรับปรุงกระบวนการให้บริการจิตอาสาสมัครวัคซีนให้สะดวกต่อผู้เข้ารับบริการ และมีความปลอดภัยในขณะรับบริการ

2) นำมาใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยนำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารราชวิทยาลัยฯ เพื่อการตัดสินใจ เช่น การนำข้อมูลมาพิจารณาปรับปรุงพื้นที่ Co-working space ให้แก่บุคลากรให้มีความสะดวก เหมาะสมกับการทำงาน ห้าง หรือประชุมร่วมกัน จัดหาพื้นที่จอดรถในบริเวณใกล้เคียง (IT Square) เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรต่อการเข้ามาปฏิบัติงาน เป็นต้น

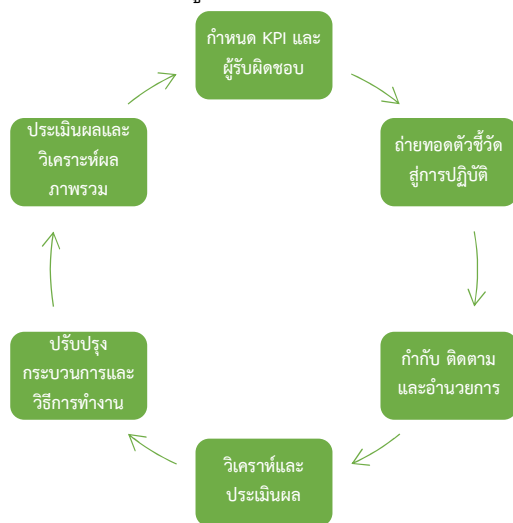
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ก. การวัดผลการดำเนินงาน

(1) ตัววัดผลการดำเนินงาน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ สะท้อนการดำเนินงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยครอบคลุมภารกิจด้านสนับสนุนการจัดการศึกษา และการบริหารจัดการ มีกระบวนการติดตามโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและวัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามการปฏิบัติงานโดยรวมตามที่ได้นำเสนอในหมวดที่ 2 (ตารางที่ 2.2ก(1)) โดยอาศัยข้อมูลสำคัญ เช่น ภารกิจตามที่กำหนดในข้อบังคับระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและเสียงของผู้รับบริการ และแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) ในการติดตามผลการดำเนินงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน และผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละภารกิจ และนำเข้าไปประชุม สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รายเดือนและรายไตรมาส รวบรวมผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อให้ได้รับทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ร่วมกันระดมความคิด ทบทวนและพิจารณาแนวทางการปรับปรุงเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ต่อไป ทั้งนี้ หากมีกรณีที่ต้องดำเนินการแก้ไขเป็นการเร่งด่วน ผอ. สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ จะมีการหารือร่วมกับหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อกำหนดวิธีการแก้ไข ปัญหาในทันที ให้ผลการดำเนินงานของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ บรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการเลือกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการรวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และจัดทำหรือปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อผู้รับบริการ



รูปที่ 4.1ก(1) กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนการบริหารจัดการของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีลักษณะการปฏิบัติงานในการสนับสนุนการบริการด้านต่าง ๆ ทั้งของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารักษ์และโรงพยาบาลจุฬารักษ์ ซึ่งมีลักษณะงานคล้ายกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เนื่องจากในปีการศึกษา 2564 เป็นปีแรกที่ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ดำเนินการตามเกณฑ์ จึงยังไม่ได้คัดเลือกหน่วยงานคู่แข่ง แต่ใช้การเทียบเคียงผลการดำเนินงานจากปีการศึกษาที่ผ่านมา โดย สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการวางแผนในการใช้ข้อมูลสารสนเทศสำคัญในการกำหนดคู่แข่งกับหน่วยงานภายนอกที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะคัดเลือกประเด็นที่เปรียบเทียบ เพื่อหาโอกาสในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ เช่น เปรียบเทียบตัวชี้วัดที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากนี้ ในส่วนภารกิจเฉพาะของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เช่น ภารกิจด้านการให้บริการวิชาการ จะใช้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีความสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว โดยแบ่งระบบการติดตามวัดผลและตอบสนองเป็น 1) การประชุม สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน 2) ใช้ระบบการติดตามดำเนินการภารกิจ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแบบ Totally Digitalized Organization บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตาม และเข้าถึงข้อมูลสำคัญและตัวชี้วัดได้อย่างรวดเร็ว สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาทั้งในระดับแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ มีการรายงานผลความสำเร็จของตัวชี้วัดตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนฯ อย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส หากผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดใดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือต่ำกว่าเป้าหมาย หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องปรับปรุงกระบวนการหรือแผนงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายก่อนถึงไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถโดยกำหนดเรื่องสำคัญ ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องทบทวน โดยวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อปรับกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ทุกไตรมาส ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ข

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(1) ผลการดำเนินงานในอนาคต

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ คาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตโดยนำผลการดำเนินงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาตัวชี้วัดที่สำคัญได้แก่ 1) ด้านแผนยุทธศาสตร์ 2) ด้านบริการและกระบวนการงาน 3) ด้านการเงินและงบประมาณ และนำไปสู่การทบทวนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อพิจารณาวางแผนการดำเนินงานของปีต่อไปและพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานและงบประมาณให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ผลในอนาคต และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ตารางที่ 4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

การทบทวน	ความถี่	วัตถุประสงค์	ข้อมูลที่ถูกทบทวน	การวิเคราะห์	การนำไปใช้ประโยชน์
การบริหารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	M H	-Communication - Deployment	- KPIs - Strategy	- Trend - SWOT	- ประเมินความสำเร็จองค์กร
การบริหารความเสี่ยง	H Q	-Progress monitoring - Alignment monitoring	-Strategic objective - Innovation	- PDCA - Benchmark - Gap	- การปรับตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ - ติดตามผลดำเนินงาน
การควบคุมภายใน แผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการ	BM	- Process monitoring - Capacity, capability	- Best practice	- KM - R2R	- องค์กร - ปรับอัตรากำลัง พัฒนาขีดความสามารถ
การบริหารและ พัฒนาทรัพยากร บุคคล	BM				บุคลากร - แผนกลยุทธ์ด้าน การเงิน
การจัดการความรู้					

M = Monthly, BM = bi-monthly, Q = Quarterly, H = Half-yearly

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีแนวคิดในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้ในประเด็นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการครบวงจร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดย 1) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และความต้องการของผู้รับบริการ 2) พิจารณาความเป็นไปได้และกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงโดยเทียบกับคู่แข่งหรือกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) จัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ 4) งบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยการบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และนำเสนอต่อผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ และ (2) ความพร้อมใช้

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของราชวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างความพร้อมที่จะรองรับการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแบบ Totally Digitalized Organization บน

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความมั่นคงปลอดภัยและมีมาตรฐาน มีระบบเครือข่ายพื้นฐาน และระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย รองรับการทำงานของเครือข่ายยุคใหม่ มีระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลสารสนเทศ ระบบสำรองข้อมูล พร้อมทั้งระบบการเฝ้าระวังที่มีมาตรฐาน ผ่านระบบการยืนยันตัวตน และการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานในแต่ละระบบ มีการกำหนดลำดับชั้นของการเข้าถึงข้อมูลเพื่อรักษาความลับ มีการให้บริการเครือข่ายทั้งระบบใช้สายสัญญาณ และระบบไร้สายแก่บุคลากร และนักศึกษาได้ครอบคลุมพื้นที่ของราชวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องรองรับอุปกรณ์หลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบเคลื่อนที่และไม่เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบสารสนเทศทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนการปรับปรุงกระบวนการและรวบรวมสรุปความต้องการเกี่ยวกับระบบงานที่จะมาสนับสนุนกระบวนการที่ต้องการพัฒนา ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และระบบบริหารงานโรงพยาบาล ให้มีการพัฒนารูปแบบและกระบวนการ วิเคราะห์และระบุความต้องการเกี่ยวกับการใช้ระบบงานต่างๆ เมื่อมีความต้องการเพิ่ม และดูแลการพัฒนาโปรแกรมรายงานให้ถูกต้อง ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานบริหาร วิเคราะห์และออกแบบการเชื่อมต่อของงาน เครื่องมือ และระบบงานอื่นๆ ที่มาเชื่อมโยงกับระบบงานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุด

ตารางที่ 4.2ก 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"> - มีการออกแบบระบบให้บังคับให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน 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

คุณลักษณะของข้อมูล	กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
รักษาความปลอดภัย ความลับ	<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 - มีการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ข. ความรู้ของสถาบัน

4.2ข(1) การจัดการความรู้ และ (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดการความรู้ตามนโยบายของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในภาพรวม คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการจัดทำกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ รวมทั้งขับเคลื่อนงานจัดการความรู้ตามแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้โดยมีการสำรวจและรายงานผลเรื่องการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และการจัดการความรู้ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในส่วนของ สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการกำหนดนโยบายรวมทั้งแผนส่งเสริมการจัดการความรู้ และการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Knowledge sharing) เช่น ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง นำความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประชาสัมพันธ์ผ่าน MS Teams, การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เผยแพร่ใน intranet, มีการทำวิจัย R2R เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และนำมาพัฒนาปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่าน Workplace สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ แต่เดิม และมีการปรับปรุง Platform เป็น MS Teams ในปัจจุบัน และมีแผนที่จะจัดเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้ตัวแทนของแต่ละฝ่ายนำเสนอเรื่องที่น่าสนใจ หรือมีความสำคัญกับการปฏิบัติงาน หรือเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ให้กับบุคลากรของฝ่ายอื่น ๆ รับทราบ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงการนำสิ่งที่บุคลากรเขียนหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเองอยู่บน Workplace และ MS Teams มาจัดหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และ/หรือนำมาสร้างองค์ความรู้ใหม่ต่อไป นอกจากนี้ ยังมีการจัดฝึกอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรภายใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แนวปฏิบัติทางการเงินและบัญชี แนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใหม่ เป็นต้น

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ โดยฝ่ายนิติการได้ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายด้านต่าง ๆ ในรูปแบบ Infographic ผ่าน Microsoft Teams ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หรือกฎหมายใหม่ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

4.2ข(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ วางแผนในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน โดยนำความรู้ที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กรมาถอดบทเรียน จัดทำแผนงานใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป็นฐานในการนำองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEx และการใช้ KM ขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร จัดทำเป็น Workflow หรือวิธีปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operation Procedure; SOP) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจเห็นความสำคัญ และประโยชน์จากการจัดการความรู้มากขึ้น

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. บิดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

จากแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลภายใต้สังกัดสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการรับผิดชอบในการขับเคลื่อนและดำเนินการยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่มีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระบบงานสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีวิสัยทัศน์ร่วมอย่างยั่งยืน (Human Resource and Organization Development for High Performance and Sustainable Organization) โดยมีเป้าประสงค์หลักด้านบุคคล ตามรูปที่ 5.1ก(1)-1 ข้อ O4(3) ในการสร้างบุคลากรทุกระดับในองค์กร ให้มีสมรรถนะสูงตามสาขางาน อันประกอบด้วย 1.งานสายวิชาการ 2.งานสายสนับสนุนทั้งวิชาชีพและทั่วไป และ 3. งานสายวิจัย ให้มีคุณลักษณะตามค่านิยมหลัก (Core Value) ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีทักษะสูง มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรม และจริยธรรม และมีระบบบริหารบุคลากรที่เอื้อให้มี Synergy ภายในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์



รูปที่ 5.1ก(1)-1 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถบุคลากร ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีวิวัฒนาการที่ ผสมผสานวิธีการจัดการทรัพยากรบุคคลแบบเดิมควบคู่กับแนวการจัดการด้านขีดความสามารถ ทักษะและ คุณลักษณะรายบุคคลเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์หรือ Competency -Based HCM เพื่อค้นหา และประเมิน ความต้องการด้านขีดความสามารถบุคลากรที่จำเป็นในการรองรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายเชิงกล ยุทธ์ที่จะมีผลต่อเป้าหมายและพันธกิจที่สำคัญ โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ

1. ศึกษา ทำความเข้าใจและวิเคราะห์ยุทธศาสตร์องค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร มนุษย์ พร้อมจัดทำแผนงานเชิงกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

2. ค้นหา ประเมินขีดความสามารถที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร ของหน่วยงานและของบุคลากร ด้วยการวิเคราะห์เป้าหมายองค์กร เป้าหมายหน่วยงานและวิเคราะห์งาน โดยใช้ข้อมูลภาระรับผิดชอบ คำอธิบายงานรายตำแหน่ง (Job Description) ข้อมูลสารสนเทศด้านขีดความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติงานจากภายในองค์กร ได้แก่ คุณวุฒิ ความเชี่ยวชาญ ผลงานวิชาการ รางวัลหรือผล ประเมินมาตรฐานคุณภาพต่างๆ เสริมด้วยข้อมูลด้านขีดความสามารถบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพฤติกรรม และผลงานที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน

3. กำหนดและจัดทำค่านิยมขีดความสามารถที่ต้องการ โดยในปีการศึกษา 2564 มีการจัดทำ ความสามารถหลัก (Core competency) 5 ประการ แล้วเสร็จ ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงสุด ขององค์กรและคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสม สอดคล้องกับ การขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

4. สื่อสารข้อมูลความสามารถหลักควบคู่กับวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทั้งองค์กรรับรู้และมีความเข้าใจแนวทางใหม่ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

5. จัดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการให้กับตัวแทนหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในความสามารถของ บุคลากร ที่องค์กรต้องการ ทั้งความสามารถหลัก ความสามารถในการบริหาร (Managerial competency) และความสามารถในการปฏิบัติงาน (Functional Competency) เกิดการเรียนรู้วิธีการกำหนด ความสามารถที่เหมาะสม

6. วิเคราะห์งาน ประเมินความต้องการและกำหนดขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยตัวแทนหน่วยงานที่ผ่านการเรียนรู้ร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน

7. กำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการพัฒนาระบบการจัดการและบริหารข้อมูลขีด ความสามารถขององค์กร ของหน่วยงานและของบุคลากร โดยใช้วงจรคุณภาพของ Demming (PDCA) สร้างความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลขีดความสามารถและค่านิยมให้เหมาะสม ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงงานในอนาคต

การจัดการอัตรากำลังบุคลากร เพื่อเกื้อหนุนให้มีเพียงพอและเหมาะสมสำหรับภาระงาน เกิดผลการ ดำเนินการที่ดี ทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพ ในแต่ละพันธกิจโดยมีหลักการบริหารอัตรา บุคลากร

1) จำนวนอัตรากำลังใช้หลักอุปสงค์ อุปทาน คือ จำนวนบุคลากรหรืออุปทาน ต้องสอดคล้องกับ จำนวนของปัจจัยต่างๆ ด้านอุปสงค์ เช่น ปริมาณภาระงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของส่วนงาน

2) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรพิจารณาควบคู่กันทั้งขีดความสามารถและจำนวนอัตรากำลัง โดยการปฏิบัติ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทำความเข้าใจ วิเคราะห์อัตรากำลังและ ข้อมูลประกอบตามที่หน่วยงานเสนอขอเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เหตุผลและความจำเป็น ข้อมูลการวิเคราะห์แผน ยุทธศาสตร์และแผนประจำปี ข้อมูลภาระงาน รายละเอียดภาระหน้าที่ของตำแหน่งงานที่เสนอเปลี่ยนแปลง คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและคำอธิบายลักษณะงาน ผลงานปัจจุบันของหน่วยงานและที่คาดหวังหลังได้รับ อนุมัติอัตรากำลัง รวมถึง ระเบียบหรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่มีผลต่อโครงสร้างตำแหน่งงานและอัตรากำลัง หรือคุณสมบัติรายตำแหน่งงาน การเสนอและพิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังมีขั้นตอนมาตรฐาน ตามลำดับโครงสร้างอำนาจการบริหารหน่วยงานและการบริหารองค์กร ซึ่งกระบวนการมีทั้งในส่วนที่ ดำเนินการผ่านคณะกรรมการบริหารราชวิทยาลัย หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามประกาศของ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และดำเนินการผ่านระบบ E-saraban ที่สามารถเก็บประวัติการดำเนินการและอำนวยความสะดวกในการอ้างอิงและสืบค้นในอนาคต

(2) บุคลากรใหม่

ในด้านการสรรหา หน่วยงานต่าง ๆ สามารถสรรหาบุคลากรใหม่เพิ่มเติมภายใต้กรอบอัตรากำลังที่ได้รับการจัดสรร จะมีการวิเคราะห์เหตุผลและความจำเป็นประกอบ เช่น การวิเคราะห์ภาระงาน การปรับเปลี่ยนภารกิจ หรือแนวโน้มการพัฒนางานในอนาคต ประกอบกับข้อมูลคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ซึ่งเป็นมาตรฐานภาระงานขั้นต่ำของบุคลากรตามที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนด โดยกระบวนการสรรหา คัดเลือก บุคลากรใหม่ใช้ระบบการแข่งขัน ยึดหลักธรรมาภิบาล เปิดกว้างและโปร่งใสในทุกขั้นตอน ไม่มีข้อกำหนดเรื่อง อายุ เพศ ศาสนา และสถาบันที่จบ โดยกระบวนการสรรหา คัดเลือกมาตรฐานดำเนินการดังนี้

1) หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังกำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะที่ต้องการ หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดสมรรถนะ

2) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์และ Facebook ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เว็บไซต์จัดหางานต่าง ๆ สำหรับผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานในส่วนภูมิภาค หรือวิทยาเขตในต่างจังหวัด (โรงงานเภสัชภัณฑ์ สัตหีบ โรงพยาบาลสัตว์ศรีสว่างควัฒนวิทยาเขตเจ้าฟ้าจุฬาภรณ์พนาภิรักษ์ปากช่อง จ.นครราชสีมา โรงเรียนนวัตกรรมการจัดการสถานพยาบาล จ.น่าน) ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีนโยบายให้รับคนในพื้นที่เข้าเป็นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในต่างจังหวัดได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ

3) ผู้สมัครยื่นเอกสารการสมัครผ่านระบบสมัครงาน

4) คัดเลือก วิธีการคัดเลือกจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือก สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาชีพ ทำการสัมภาษณ์ พิจารณาคูณวุฒิ ประวัติการเรียนหรือการทำงาน และการประเมินคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร การคัดเลือกเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความหลากหลายทางความคิดความสามารถและวัฒนธรรมเข้ารับการคัดเลือกได้อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเริ่มมีการทดสอบทักษะเฉพาะตำแหน่ง เช่น ทักษะด้านดิจิทัล สำหรับการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป มีการพิจารณาจากผลการสอบประเมินทักษะความสามารถ เช่น ความสามารถในการพิมพ์เอกสาร ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ การคัดเลือกในปีการศึกษา 2564 มีการเพิ่มประเมินทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) และบุคลากรต้องยื่นผลการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนด

5) ผู้สมัครผ่านการคัดเลือกแล้ว จะเข้าสู่การนัดหมายเพื่อตรวจร่างกาย เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพร่างกาย มีความพร้อม ไม่มีอุปสรรคต่อภาระงานที่จะได้รับมอบหมาย ผู้ที่ตรวจพบความผิดปกติแต่ไม่เป็นอุปสรรคต่องาน เช่น ผู้ที่ติดเชื้อ ไวรัสตับอักเสบบี จะยังคงได้รับเข้าทดลองงาน เมื่อได้ผู้ที่มีคุณสมบัติ ยึดความสามารถตรงกับที่หน่วยงานต้องการผ่านการ คัดเลือกต่าง ๆ ข้างต้น จะมีการประกาศผลผู้ที่ได้รับการคัดเลือก การว่าจ้างและบรรจุแต่งตั้งนั้น เป็นไปตามข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัย พ.ศ.2562 ระยะทดลองงานบุคลากรใหม่จะอยู่สถานะปฏิบัติงานทดลองงานไม่เกิน 180 วัน ในระหว่างทดลองงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ หลังทดลองงานไปแล้ว 90 วัน และอีกครั้งเมื่อครบทดลองงาน 180 วัน หากหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ อาจบอกเลิกจ้างได้โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 30 วัน เมื่อครบกำหนด

ทดลองงาน และผลการทดลองงานผ่าน จะบรรจุแต่งตั้ง ตามระเบียบ โดยนับระยะเวลาการจ้างปฏิบัติงาน ย้อนหลังตั้งแต่วันที่ได้รับเข้าทดลองงาน

ในการดูแลบุคลากรใหม่ในระหว่างทดลองงาน วันแรกของการเริ่มงาน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะจัดการปฐมนิเทศบุคลากรเข้าปฏิบัติงานใหม่โดยจัดเดือนละ 2 รอบ ตามจำนวนครั้งการรับบุคลากรใหม่เข้ามาในแต่ละเดือน ปีละ 24 รุ่น วัตถุประสงค์เพื่อผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างองค์กร มีความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน ตลอดจนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ คุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน มีการบันทึกข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบุคลากรและจัดทำบัตรต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรแก่พนักงานใหม่ และเนื่องด้วย สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้มีการปรับปรุงวิธีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยจัดให้มีการปฐมนิเทศและอบรมหลักสูตรที่จำเป็นต่อการทำงาน ของผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ทางออนไลน์ โดยใช้ Microsoft Team และอีเมลของหน่วยงานเป็นช่องทางการสื่อสารร่วมกัน ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรใหม่ หน่วยงานต่างๆ ได้จัดระบบการทำงานระบบที่เลี้ยงเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ สายทรัพยากรบุคคลร่วมกับหน่วยงานติดตามอัตราการคงอยู่ของบุคลากรใหม่และกำลังวางแผนประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดและบุคลากรใหม่ต่อไป

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

จากแผนงานเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งปฏิรูปให้เป็น Totally Digitalized Organization และ โครงสร้างที่มี Agility ปรับตัวตามบริบทการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ภายในปี 2570 จึงมีการวางแผนจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งด้าน

1) การสร้างขีดความสามารถใหม่ของบุคลากรและจัดอัตรากำลังที่คล่องตัว เพื่อให้ยังคงรักษาและได้มาซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถนะสูง เป็นองค์กรที่บุคคลที่มีศักยภาพสูงต้องการมาร่วมทำงาน ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร สิ่งที่ทำเนิการและประสบความสำเร็จ เกิดประสิทธิผล ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเป็นไปตามสมรรถนะของบุคลากรที่สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ กำหนดในด้าน Digital literacy รวมถึงมีการให้ทุนการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่บุคลากร

2) เพิ่มทักษะ ความพร้อมให้กับบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย เกื้อหนุนแผนเชิงกลยุทธ์ในการปฏิรูปองค์กรสู่ระบบดิจิทัล โดยมีการดำเนินการ แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อยอดระบบโครงสร้างพื้นฐานการบริหารบุคลากร (HRIS) ที่ผสมผสานเทคโนโลยีใหม่เกิดเป็นโครงการพัฒนาระบบบริการด้านบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self service) ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้นด้วยตัวเอง ผ่านเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์มือถือ Notebook หรือ PC

4) จัดการโครงสร้างบุคลากรรองรับพันธกิจและสร้างการเติบโตในสายอาชีพ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในตำแหน่งสำคัญปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอ สามารถดำเนินพันธกิจสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง สำเร็จตามเป้าหมาย และมีการพัฒนาเส้นทางอาชีพเติบโตในสายงาน การจัดการการสืบทอดตำแหน่งสำคัญ ในปีถัดไป ในปี 2564-2565 ได้จัดการและออกประกาศเรื่องต่างๆ ได้แก่ 1. เรื่องชื่อตำแหน่งและระดับ ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ประเภทวิชาชีพและประเภทสนับสนุน พ.ศ. 2565

- หลักเกณฑ์การจัดบุคลากรประเภทวิชาชีพ และประเภทสนับสนุนลงในระดับตำแหน่ง (Job Placing) เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาบุคลากรและจัดการบริหารความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของบุคลากร
- เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานราชวิทยาลัยประเภทวิชาชีพ และประเภทสนับสนุน ให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พ.ศ.2565

(4) การทำงานให้บรรลุผล

เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ มีการดำเนินการโดย 1. พัฒนาหรือปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับทั้งภาระหน้าที่ประจำและเป็นไปตามแผนงานยุทธศาสตร์ เช่น มุ่งสู่ระบบดิจิทัล ERP HRIS และดำเนินการตามกระบวนการวางแผน ติดตาม รายงานตัวชี้วัดผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานและระดับองค์กรที่จัดการโดยฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบายแผนและงบประมาณ 2. การจัดการทำงานให้บรรลุวางแผนการบริหารจัดการคนให้มีสมรรถนะสูง ประกอบด้วย ส่งเสริมการอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับตามแผนยุทธศาสตร์ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และยกย่องเชิดชูเกียรติผู้สร้างผลงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับบุคลากรผู้ได้รับเลือกเป็นผู้ปฏิบัติงานดีเด่น สร้างแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร มีการจัดการะงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPA) ที่มีการระบุผลงานที่คาดหวังทั้ง 2 ด้าน คือ ภาระงานประจำ การพัฒนางานประจำ และสนับสนุนนโยบายองค์กร โดยให้นำหนักแตกต่างกันตามระดับตำแหน่ง ได้แก่ ปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร เพื่อให้ส่งเสริมการทำงานตามศักยภาพและภาระหน้าที่ ติดตามผลการปฏิบัติงาน นำผลการประเมินมาพัฒนาบุคลากร และใช้เป็นข้อมูลสำหรับกรวางแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับต่อไป 3. การพัฒนาความสมดุลของแหล่งรายได้ที่สอดคล้องกับปรัชญาของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์เพื่อความยั่งยืนทางการเงิน และการคงอยู่ เติบโตขององค์กร

รูปที่ 5.1ก(4)-1 แผนงานเชิงกลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงฯ

ตารางที่ 5.1ก(4)-2 การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จ

การจัดการระบบและบริหารบุคลากร	วิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ			
	ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก	มุ่งเน้นการสนับสนุนผู้รับบริการ	ผลการดำเนินงานดีกว่าความคาดหวัง
ด้านการสรรหาบุคลากร -มีการทดสอบภาษาอังกฤษ และทักษะคอมพิวเตอร์ -Competency based interview	✓	✓	✓	✓

การจัดระบบและบริหารบุคลากร	วิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ			
	ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ	ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก	มุ่งเน้นการสนับสนุนผู้รับบริการ	ผลการดำเนินงานดีกว่าความคาดหวัง
ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม -การพัฒนาด้านคุณวุฒิ (ศึกษาต่อ) -การพัฒนา อบรม ประชุม สัมมนา ตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓
ด้านการธำรงรักษาบุคลากร -สนับสนุนการขึ้นสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ) ความก้าวหน้าทางสายงาน (สายสนับสนุน) -การเชิดชูบุคลากรที่ทุ่มเทในการทำงาน ปฏิบัติงานดีเด่นเป็นแบบอย่าง	✓	✓		✓
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ -ปรับเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม -เพิ่มเงินพิเศษสำหรับตำแหน่งที่ใช้ทักษะเฉพาะ เช่น ค่าวิชาชีพ ค่าตอบแทนความเสี่ยง ค่าอุบัติเหตุ ค่าภาษา		✓		✓
ด้านการประเมินผล ใช้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวทางในการเลื่อนเงินเดือน พัฒนาบุคลากร ทบทวนการมอบหมายงาน	✓	✓	✓	✓

ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้จัดสภาพแวดล้อมการทำงานโดยจัดสถานที่ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสถานที่ทำงาน เพิ่มพื้นที่ Co-working space เพื่อให้บุคลากรได้นั่งทำงานอย่างอิสระตามบุคลิกลักษณะของคณรู้นใหม่ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานระหว่างฝ่าย การประชุมกลุ่มย่อย และลดสภาพความแออัดในสำนักงานที่แต่ละฝ่ายได้รับการจัดสรรพื้นที่ให้อยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกัน อาจมีเสียงดังและทำให้เสียสมาธิได้ง่าย และเป็นพื้นที่ในการสื่อความกับบุคลากร โดย 1) สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงนโยบาย ความจำเป็น ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและผู้นำในระดับต่างๆ สื่อสารด้วยตนเอง 2) กำหนดระยะเวลาการสื่อสารก่อนการดำเนินการจริง เพื่อให้บุคลากรมีเวลาในการปรับตัวทำความเข้าใจ โดยระยะเวลาขึ้นกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง 3) มีการส่งมอบงานและให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเดิมเป็นที่ปรึกษาไประยะหนึ่ง 4) ผู้บริหารระดับสูงติดตามผลที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยน เช่น จากเสียงป้อนกลับผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับงานด้านการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ทรัพย์สิน บุคลากรและผู้รับบริการ และภายในตัวอาคารยังติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบรักษาความปลอดภัยโดยการใช้คีย์การ์ด การสแกนใบหน้าก่อนเข้าอาคารด้วย

การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานนอกเหนือจากที่กล่าวมา ประกอบกับข้อมูลของการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรอย่าง

คุ้มค่า โดยมีเป้าหมายในการเป็นสำนักงานสมัยใหม่ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน ซึ่งนอกจากการเพิ่มพื้นที่สีเขียวแล้ว ยังมีการนำมามาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้ามาใช้ในสำนักงาน โดยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ของตนเอง และรายงานต่อหัวหน้าฝ่ายทราบเป็นประจำ และนโยบายลดการใช้กระดาษให้เหลือไม่เกิน 20% โดยมีการจัดทำแผนและนโยบายการลดใช้กระดาษเสนอไปยัง ผอ.สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการรายงานผลตามแผนในที่ประชุมผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ทุกเดือน นอกจากนี้ ยังมีโครงการขอบคุณที่หึงกัน เดินหน้าสู่องค์กรไร้ขยะพลาสติกและโฟม ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายภาพลักษณ์องค์กร ที่รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการไม่ใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกและโฟม รวมถึงมีการนำขยะดังกล่าวมาแลกแต้มสะสมผ่านแอปพลิเคชัน CRA Thank You เพื่อแลกกับผ้าห่มรักษ์โลก ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี ฝ่ายภาพลักษณ์องค์กรจึงเตรียมจัดโครงการต่อเนื่อง “เหลือใช้ได้กุศล” โดยมีแนวคิดในการ Recycle ของเหลือใช้มาฝากขายเพื่อนำรายได้จากการขายมาบริจาคให้กับมูลนิธิภัทรมาหาราชานุสรณ์

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการกำหนดนโยบาย และให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับ และครอบคลุมความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายในทุกกลุ่ม บุคลากรทั้งกลุ่มวิชาชีพ วิชาการ สนับสนุนวิชาชีพและสนับสนุนทั่วไป ตามตารางที่ 5.1ย(2)

ตารางที่ 5.1ย(2)-1 สวัสดิการประเภทค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ประเภทค่าตอบแทน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เงินเดือน	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง/บันทึกข้อความ กำหนดค่าตอบแทน
ค่าตอบแทน	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง
ค่าที่ปรึกษา	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง
ค่าตำแหน่ง	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง การแบ่งระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และการกำหนดค่าตอบแทน 2. ระเบียบราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง เงินสมนาคุณผู้ทำหน้าที่บริหารของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์
ค่าตำแหน่งทางวิชาการ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทน สำหรับพนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ที่ ตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ.๒๕๖๔
ค่าวิชาชีพ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1.ประกาศ โรงพยาบาลจุฬารักษ์ เรื่อง การกำหนดค่าตอบแทนวิชาชีพสำหรับสาขา วิทยาลัยการแพทย์และสาขาขาดแคลน 2.ประกาศประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง ค่าตอบแทนพิเศษทางวิชาชีพ สาขา จิตวิทยาคลินิก 3.ประกาศประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง ค่าตอบแทนวิชาชีพ สำหรับนัก กำหนดอาหาร 4.ประกาศ โรงพยาบาลจุฬารักษ์ เรื่อง ค่าตอบแทนเพิ่มพิเศษของนิติกร 5.บันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติค่าใบประกอบวิชาชีพ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ 6.บันทึกข้อความ เรื่อง ค่าวิชาชีพทางเวชระเบียน

ประเภทค่าตอบแทน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	7.บันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติปรับชื่อตำแหน่ง นักเทคนิคเป็นนักเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก และขออนุมัติค่าตอบแทนใบประกอบวิชาชีพนักเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก 8.ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่องการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษทางวิชาชีพ ลี้ตวแพทย์ และนักทัศนมาตร
ค่าความเสี่ยงทางรังสี	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1.ประกาศประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง เงินเพิ่มสำหรับค่าความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานทางรังสีและเคมีบำบัด 2.ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง เงินเพิ่มสำหรับค่าความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานทางพยาธิวิทยา
ค่าอนุมัติความรู้ความชำนาญ	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศ โรงพยาบาลจุฬารักษ์ เรื่อง การกำหนดค่าตอบแทนวิชาชีพสำหรับสาขาวิทยาลัยการแพทย์และสาขาขาดแคลน
ค่าภาษา	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามตามเอกสารอนุมัติจ้าง/สัญญาจ้าง/บันทึกข้อความกำหนดค่าตอบแทน
ค่าประสบการณ์	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามบันทึกข้อความ เรื่อง ขออนุมัติเพิ่มค่าตอบแทนให้บุคลากรฝ่ายการพยาบาล
ค่าเวรล่วงเวลาและค่าล่วงเวลา(OT)	เงื่อนไขการได้รับและอัตราเป็นไปตามประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าเวรล่วงเวลาและค่าล่วงเวลา (OT) ของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 5.1ข(2)-2 สวัสดิการด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

รายการ	ผู้บริหาร	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาชีพ / ทั่วไป
เครื่องแบบพนักงาน	ผ้าตัดสูทและกระดุม (ปี เว้น 2 ปี)	ผ้าตัดสูทและกระดุม (ปี เว้น 2 ปี) ยกเว้นคณะพยาบาลเป็นผ้าขาวพยาบาลและค่าตัด 2,000 บาท และค่าตัดสูทพร้อมกระดุมโลหะ (ครั้งเดียว)	เสื้อ 3 ตัวและกางเกง3ตัว และสูทสำเร็จ1ตัว(ปีเว้นปี)
ประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ	1.ค่าห้องและค่าอาหาร 4,000 บาท/ปี 2.วงเงินOPD ไม่เกิน 1 ครั้ง/วัน 3000 บาท จำนวน 15 ครั้ง/ปี 3. กายภาพ/กิจกรรมบำบัด และฝังเข็ม ไม่เกิน 1 ครั้ง /วัน 3,000 บ จำนวน 10 ครั้ง /ปี 4. ขูดหินปูน/อุดฟัน/ถอนฟัน/รักษารากฟัน/ X-ray 3,000 บาท/ปี 5. ค่ารักษาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน 4,000 บาท/ปี 6. ค่าห้องปฏิบัติการและพยาธิวิทยา ค่าตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา 5,000 บาท/ปี 7. ผลประโยชน์ชดเชยรายได้รายวัน ไม่เกิน 31 วัน 4,000 บาท/ปี	1. ค่าห้อง+ค่าอาหาร 3,000 บาท/ปี 2. วงเงิน OPD ไม่เกิน 1 ครั้ง /วัน 2,200 บาท จำนวน 30 ครั้ง /ปี 3. กายภาพ/กิจกรรมบำบัด และฝังเข็มไม่เกิน 1 ครั้ง /วัน 2,200 บาท จำนวน 10 ครั้ง /ปี 4. ขูดหินปูน/อุดฟัน/ถอนฟัน/รักษารากฟัน/X-ray 2,500 บาท/ปี 5. ค่ารักษาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน 3,000 บาท/ปี 6. ค่าห้องปฏิบัติการและพยาธิวิทยา ค่าตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา 3,000 บาท/ปี 7. ผลประโยชน์ชดเชยรายได้รายวัน ไม่เกิน 31 วัน 3,000 บาท/ปี	
ค่ารักษาพยาบาล (ผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว)	ต้องใช้สิทธิประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ (ตามรายการที่ 1) ก่อนเบิกได้ตามสิทธิกรมบัญชีกลาง ส่วนเกินเบิกได้ตามส่วนเกินสิทธิ (Top up) ดังนี้		

รายการ	ผู้บริหาร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน วิชาชีพ / ทั่วไป
			<ul style="list-style-type: none"> - อายุงานน้อยกว่า 2 ปี = 20,000 บาท/ปีงบประมาณ - อายุงานตั้งแต่ 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี = 40,000 บาท/ปีงบประมาณ - อายุงานตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี = 60,000 บาท/ปีงบประมาณ - อายุงานตั้งแต่ 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี = 80,000 บาท/ปีงบประมาณ - อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป =100,000 บาท/ปีงบประมาณ
ประกันสังคม			<ol style="list-style-type: none"> 1. รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ 2. เบิกค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายได้ 15,000 บาท ต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง ผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรได้อีก 3. เสียชีวิต ได้รับเงินค่าทำศพ 50,000 บาท และเงินสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ 4. เงินสงเคราะห์บุตร 600 บาท/เดือน/บุตร 1 คน (แรกเกิด-6 ปี ไม่เกิน 3 คน) 5. เงินบำนาญหรือบำนาญชราภาพ (อายุ 55 ปีบริบูรณ์และเกษียณอายุ)
ของเยี่ยมใช้พนักงาน			ต้องเป็นผู้ป่วยในและนอนพักรักษาตัวตั้งแต่ 3 คืนขึ้นไป จัดซื้อกระดาษหรือของเยี่ยม ไม่เกิน 1,200 บาท
ตรวจสุขภาพประจำปี			รายการตรวจตามช่วงอายุ (น้อยกว่า 40 ปี, 40 - 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป)
เงินช่วยเหลืองานศพ			<ol style="list-style-type: none"> 1. 3 เท่าของเงินเดือนเดือนสุดท้าย แต่ไม่เกิน 50,000 บาท (เฉพาะพนักงาน) 2. เงิน ช่วยเหลือเป็นเจ้าภาพ + พวงหรีด 3,000 บาท (พนักงาน+ครอบครัว)
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ			<ol style="list-style-type: none"> 1. ผ่านการทดลองงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำ และอายุไม่เกิน 60 ปี 2. อัตราเงินสะสม 4-15% ของค่าจ้าง (เลือกได้) เปลี่ยนแปลงอัตรา หรือเปลี่ยนนโยบายได้ปีละ 1 ครั้ง 3. อัตราเงินสมทบจากนายจ้าง 8% ของค่าจ้าง 4. อายุงานสมาชิก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี ได้รับเงิน สมทบ+ผลประโยชน์ 50% 5. อายุงานสมาชิก 6 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงิน สมทบ+ผลประโยชน์ 75% 6. อายุงานสมาชิก 10 ปีขึ้นไป ได้รับเงินสมทบ+ผลประโยชน์ 100%
ค่าเล่าเรียนบุตร			จำนวนบุตรที่เบิกได้ไม่เกิน 3 คน (อายุบุตร 3 - 25 ปี)
เงินกู้ธนาคารออมสิน / เงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์			ดอกเบี้ยเงินกู้อัตราพิเศษสำหรับพนักงาน
สิทธิการลาต่างๆ			<ol style="list-style-type: none"> 1. ลาป่วย (อายุงานไม่ครบ 1 ปี ลาได้ 30 วัน และอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ลาได้ 60 วัน) 2. ลาคลอด 90 วัน (ไม่รวมลาเพื่อตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตรได้อีก 8 วัน) 3. ลากิจ (อายุงานไม่ครบ 1 ปี ลาได้ 10 วันไม่ได้รับเงินเดือน และอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ลาได้ 45 วัน) 4. ลาเพื่อรับราชการทหาร ตามกำหนดเวลาที่จำเป็นแก่ทางราชการ 5. ลาเพื่อฝึกอบรม ลาได้ตามมติคณะกรรมการกลั่นกรองการลาฝึกอบรม
เครื่องราชอิสริยาภรณ์			<p>คุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบเครื่องราชฯ ปี 2564</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สัญชาติไทย อายุงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี 2. มีความประพฤติดีและผลการประเมินประจำปีไม่ต่ำกว่าระดับดี 3. ต้องไม่เคยมพิระบรมราชานุญาตให้เรียกคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาก่อน
ทุนบุตรพนักงาน			<ol style="list-style-type: none"> 1. อายุงานครบ 1 ปี และมีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท 2. ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีขึ้นไป ไม่มีประวัติได้รับโทษทางวินัยในรอบ 1 ปี 3. มีบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงบุตรบุญธรรม ศึกษาในภายในประเทศไทย 4. ผลการเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนด มีความประพฤติดี และความสามารถพิเศษ
รางวัลพนักงานดีเด่น			<ol style="list-style-type: none"> 1. อายุงานครบ 2 ปี และอายุไม่เกิน 60 ปี 2. ไม่เคยถูกกล่าวหา ร้องเรียน ถูกลงโทษทางวินัยและต้องเป็นผู้ปฏิบัติตนในคุณธรรม

ตารางที่ 5.1ย(2)-3 สวัสดิการประเภทการลาสำหรับบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

ประเภทการลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ลาป่วย	เงื่อนไขการได้รับเป็นไปตามระเบียบราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ว่าด้วย การลาของผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ พ.ศ.2565
ลากิจส่วนตัว	
ลาพักผ่อน	
ลาตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตร	
ลาคลอดบุตร	
ลาอุปสมบท (นอกพรรษา)	
ลาอุปสมบท (ในพรรษา)	
ลาประกอบพิธีฮัจย์	
ลาเข้ารับการตรวจเลือก หรือลาเข้ารับการเตรียมพล	
ลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน	
ลาอื่น โดยไม่ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนทุกประเภท	

ทั้งนี้ กลุ่มทรัพยากรบุคคลมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นประจำทุกปี และได้จำแนกประเภทสวัสดิการตามประเภทบุคลากรเพิ่มเติม และให้ครอบคลุมผู้เกษียณ ที่ต่ออายุที่ปรึกษา ข้าราชการยืมตัว

นอกจากนี้ ยังจัดให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกายของบุคลากร ภายใต้การดูแลของฝ่ายเวชศาสตร์การกีฬา โรงพยาบาลจุฬารักษ์ ที่อาคารหอพักชั้น 4 ของโรงพยาบาล โดยมีผู้ให้คำแนะนำการออกกำลังกายที่ถูกต้อง กิจกรรมกีฬา และนันทนาการ จัดสถานที่ Co-Working Space เดิมที่บริเวณชั้น 1 อาคารบริหาร 2 บ.กสท เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง ได้แก่ บริเวณชั้น 2 โถงเชื่อมระหว่างอาคารสำนักงานCAT กับอาคารเรียนคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เป็นพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำงาน พักผ่อนตามอัธยาศัย และ ใช้ช่องทาง Microsoft Team เพื่อประชาสัมพันธ์สวัสดิการใหม่ ๆ ซึ่งทำให้บุคลากรทุกคนไม่พลาดข่าวสารด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์ที่สำคัญ

5.2 ก ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ได้มีการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ตามแนวทางของ Aon Hewitt's Employee Engagement Model สำรวจปัจจัย 17 ปัจจัยควบคู่กับการประเมินความผูกพันด้วย 3S คือ Say, Stay, Strive ควบคู่ไปกับการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน ผลการศึกษาในปีการศึกษา 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ 367 คน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 86.88 engagement score = 87.43 ซึ่งเมื่อนำมากำหนดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง 3 อันดับแรกประกอบด้วย การจัดการและการบริหารงาน ระบบงาน และลักษณะงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้นี้จะนำมาจัดทำแผนปรับปรุงเพื่อยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้สูงขึ้น โดยกำหนด KPI เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในแต่ละแผนงานให้ชัดเจน มีการ

ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการในแต่ละแผนงานอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดเป็นวาระในการประชุมผู้บริหารราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ของทุกเดือน

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ยังคงยึดค่านิยมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มาเป็นกรอบการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 5.2x โดยนอกเหนือจากสมรรถนะหลัก ค่านิยมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แล้ว การปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมของบุคลากรให้มีจิตบริการอยู่ในบุคลากรทุกคน ทุกระดับเป็นสิ่งที่ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะสนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และเป็นไปตามพระปณิธาน โดยมีกระบวนการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ทั่วถึง และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5.2x ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	คำอธิบาย	กิจกรรม/โครงการส่งเสริมค่านิยม
C = Commitment	มุ่งมั่น พากเพียร ไม่เลิกงาน	โครงการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
H = Honesty	ซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม	โครงการปลูกฝังค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริตและปลูกจิตสำนึกร่วม ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
U = Unity	สามัคคี มีวินัย เปิดใจกว้าง	สนับสนุนการทำกิจกรรมจิตอาสาเพื่อประโยชน์สาธารณะ
L = Loyalty	มีศรัทธา จงรักภักดี รู้คุณแผ่นดิน	กิจกรรมหน่วยแพทย์พระราชทาน โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ บริการตรวจสุขภาพและรักษาพยาบาลเบื้องต้น กิจกรรม ถวามสัตย์ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน
A = Altruism	เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เสียสละ เป็นผู้ให้	โครงการบริจาคเลือด (ธนาคารเลือด)
B = Benevolence	เมตตา กรุณา กตัญญูรู้คุณ	กิจกรรมทำบุญเนื่องในวันสำคัญของราชวงศ์จักรี กิจกรรมปฏิญาณตนเป็นคนดี เทิดพระเกียรติพ่อหลวง
H = Happiness	นำพาความสุข พอเพียง พอใจ	โครงการเหลือใช้ได้กุศล
O = Opportunity	แสวงหาโอกาส แสวงหาเวลา แสวงหาจังหวะในการทำ ประโยชน์ให้ส่วนรวมก่อนตนเอง	โครงการสร้างพลังจิตอาสาพระราชทาน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และมีกิจกรรมจิตอาสาสมัคร COVID-19
R = Research Excellence & Innovation	สู่ความเป็นเลิศด้านการวิจัย สร้างองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม	โครงการแข่งขันกิจกรรม R2R ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ
N = Networking	สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความเป็นเลิศสู่ระดับสากล	การศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก เช่น รพ.ศิริราช ความร่วมมือกับ SCG ในการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Performance Agreement) เพื่อติดตามผลสำเร็จของงานที่ได้รับ

มอบหมาย โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินผลสำเร็จของงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาตกลงร่วมกัน (กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายชัดเจน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ) คิดเป็นร้อยละ 85 แบ่งเป็น งานประจำ, งานพัฒนางานประจำและงานสนับสนุนนโยบายขององค์กร และส่วนที่ 2 การประเมินพฤติกรรมคาดหวังที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ร้อยละ 15 แบ่งเป็น การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งนำมาใช้พิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี รวมทั้งประกอบการพิจารณาการต่อสัญญาจ้างของบุคลากรตามระยะเวลาของสัญญาจ้าง มีเกณฑ์ที่ประกาศให้ทุกคนได้รับทราบ และดำเนินการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับบุคลากรที่ได้รับผลการประเมินต้องปรับปรุง ผู้บังคับบัญชาต้องจัดทำแผนพัฒนางานรายบุคคล เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น นอกจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ยังได้เสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเพื่อพัฒนาผลงาน เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การให้รางวัลและยกย่องชมเชย สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยมีการยกย่องชมเชย และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และ (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ โดยการนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน และความต้องการและคาดหวังของบุคลากรมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนา รวมทั้งกำหนดเป็นภารกิจที่บุคลากรต้องเข้ารับการพัฒนาตามแผนในเรื่องที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามสายงาน ทั้งที่จัดขึ้นภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการเป็นผู้สอนงานหรือพี่เลี้ยงให้กับเพื่อนร่วมงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงกำหนดกลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อให้ผู้บริหารมีขีดความสามารถในการบริหาร บุคลากรมีคุณภาพในการปฏิบัติงาน สามารถผลักดันและสนับสนุนองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด ดังนี้ 1) พัฒนาผู้บริหารและบุคลากรระดับบังคับบัญชาให้มีขีดความสามารถในการบริหารงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต สามารถที่จะทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม 2) พัฒนาผู้บริหารและบุคลากรให้ตอบสนองสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและชุมชน

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีกระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยกำหนดในข้อบังคับว่าด้วยการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการในบุคลากรสายสนับสนุนวิชาชีพ สำหรับสายสนับสนุนทั่วไปใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ นั้นพึงได้รับการกำหนดให้มีความก้าวหน้าตามสายงานในตำแหน่งเชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ ชำนาญการและชำนาญการพิเศษ รวมถึงการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งการบริหาร โดยเตรียมพร้อมบุคลากรในการขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายด้วยการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาผู้บริหารระดับต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุแผนการสืบทอดตำแหน่งบริหารด้วย

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการ บริการและกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการ บริการและกระบวนการ (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีแนวทางในการกำหนดการให้บริการโดยยึดถือพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งข้อกำหนดจากข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและกฎหมายของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร มีความสอดคล้องและรองรับภาระงานตามพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่การออกแบบการให้บริการที่สนับสนุนและส่งเสริมต่อการขับเคลื่อนของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ผู้บริหารระดับสูงนำข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกมาจัดทำข้อกำหนดที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ในทุกกระบวนการทำงาน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้นำการพัฒนาคุณภาพตามวงจร PDCA มาเป็นเครื่องมือในการกำกับติดตาม และพัฒนากระบวนการในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อระบุกลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง ปัจจัยนำเข้า ความสอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ดังนี้

1) กระบวนการสนับสนุนภารกิจหลักของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ด้านการบริการการศึกษา การบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการบริการวิชาการแก่สังคมตามพระปณิธาน

2) กระบวนการสนับสนุนภารกิจรองเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ เช่น การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรองค์กร การเงิน งบประมาณ การพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

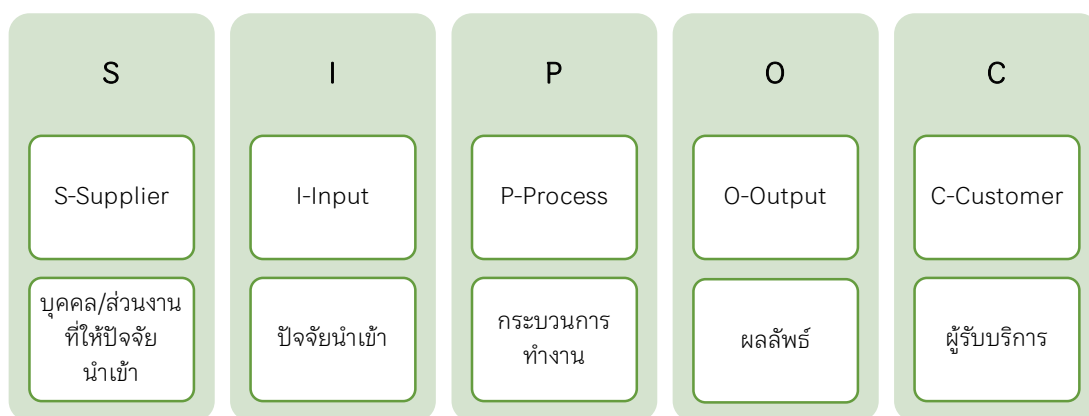
ตารางที่ 6.1 ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ

ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
การจัดการศึกษา	การสนับสนุนการศึกษา	-ดำเนินการตามประกาศและข้อบังคับของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการให้บริการด้านการสนับสนุนการศึกษา	การรับนักศึกษา	✓			ข้อกำหนดของ ทปอ.	ร้อยละของจำนวนนักเรียนที่รายงานตัวตามแผน
				การลงทะเบียน	✓			ข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน	ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา
				การสำเร็จการศึกษา	✓			ข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน	ความถูกต้องของข้อมูลเสนอจบการศึกษา

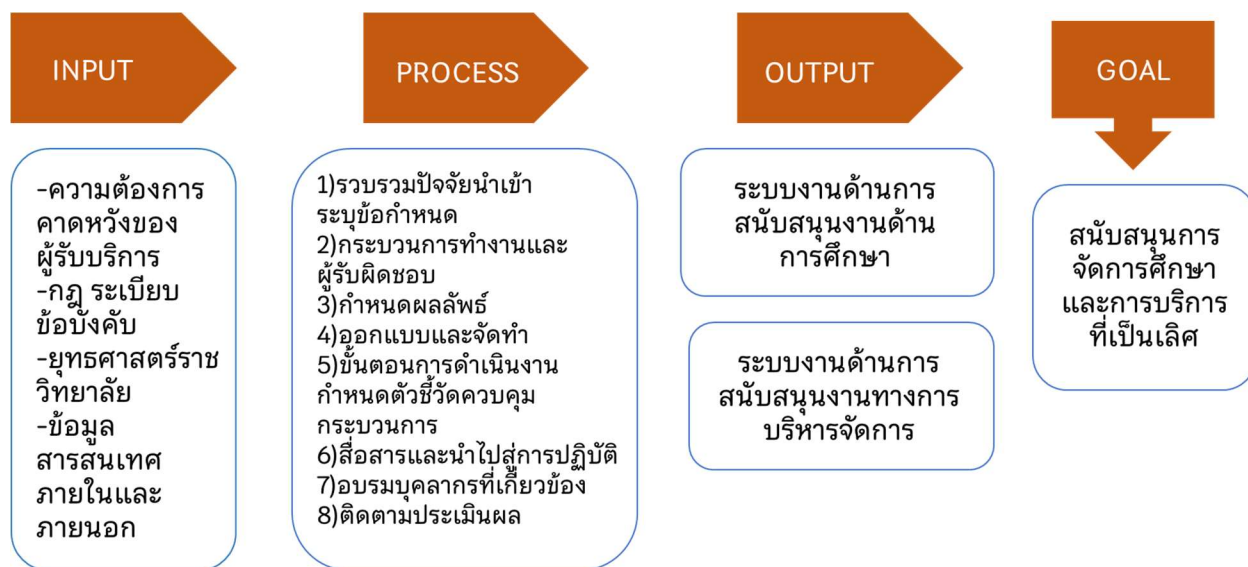
ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการทำเนียบการโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
		-การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและมีจิตบริการ		สารสนเทศ นักศึกษา	✓			การเข้าถึงข้อมูลผู้เรียน	ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ นักศึกษา
				สารสนเทศเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา	✓	✓		ข้อกำหนดของ สป.อว.	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการพิจารณา
				การขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ	✓			ข้อกำหนดของ กพอ.	จำนวนของอาจารย์ที่ได้รับการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
	บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพร้อมใช้ของบริการ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	การให้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓		✓	มีทรัพยากรพร้อมให้บริการ	ร้อยละของระยะเวลาที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ตไม่ได้
				การให้บริการระบบ Teleconference	✓		✓	มีทรัพยากรพร้อมให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการประชุม
บริการวิชาการ	การให้บริการและสิ่งสนับสนุนบริการวิชาการ	-ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการวิชาการ -ความถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ของราชวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	งานให้บริการหน่วยแพทย์พระราชทาน	✓		✓		จำนวนครั้งของการดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมาย
				การดูแลผู้ป่วยในพระอนุเคราะห์	✓		✓		การปฏิบัติภารกิจสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้
				การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียง ชุมชนใกล้เคียง	✓		✓		การปฏิบัติภารกิจสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้
				งานบริการวิชาการแก่สังคมตามพระปณิธาน	✓	✓			จำนวนผู้ร่วมโครงการ

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการการสนับสนุนภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยใช้ SIPOC model ดังแสดงในรูปที่ 6.1ก(1) ในการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ เพื่อระบุกลุ่มผู้รับบริการ ความคาดหวัง ความต้องการ ปัจจัยนำเข้า การส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการ แต่ละกระบวนการใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนภารกิจหลักและรอง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ



รูปที่ 6.1ก(3)-1 SIPOC model



รูปที่ 6.1ก(3)-2 แนวคิดในการออกแบบกระบวนการ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ และ (2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ดำเนินการตามระบบงานสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรอง ภายใต้การกำกับดูแลโดยรองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ ผอ. สำนักงานฯ และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนด

และตัวชี้วัด เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยกำหนดวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1) กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ เช่น หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงาน และเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น และให้มีการประชุม/ปฏิบัติงานของกระบวนการตามข้อกำหนด

2) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบุตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แนวทาง หรือคู่มือการปฏิบัติงาน ปฏิทินการดำเนินงาน เป็นต้น

3) ติดตามผลการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจในความสำเร็จของคุณภาพการดำเนินการ โดยมีการรายงานผ่านการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี

4) ประเมินและทบทวนกระบวนการต่าง ๆ โดยใช้เครื่องมือ PDCA เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.1 ข(1) กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญ

ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์การออกแบบ
การบริหารจัดการ	การสนับสนุนงานทางการบริหารจัดการ	ถูกต้อง ทันเวลา โปร่งใส	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการด้านการ บริหารจัดการทั่วไป	งานสารบรรณ และธุรการ กลาง		✓	✓	ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	จำนวนครั้งของ ข้อผิดพลาดใน การรับส่ง หนังสือ	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน
				บริหาร ทรัพยากร บุคคล		✓		ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มี มาตรฐาน โปร่งใส	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ด้านบริหาร ทรัพยากร บุคคล	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน
				พัฒนา ทรัพยากร บุคคล		✓		ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มี มาตรฐาน โปร่งใส	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ด้านพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน
				บริหารการเงิน การคลัง		✓		ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มี มาตรฐาน โปร่งใส	ร้อยละความ ถูกต้องของ ข้อมูลด้าน การเงิน	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน
				จัดซื้อจัดจ้าง		✓	✓	ถูกต้องตาม ระเบียบการ จัดซื้อจัดจ้าง	-ร้อยละของ โครงการที่ส่ง	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน

ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการทำแผนการโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์การออกแบบ
								มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	มอบทันตามกำหนดเวลา -ร้อยละของโครงการที่มีผลการประเมินจากการตรวจสอบภายใน และตรวจสอบภายนอก พบว่ามีข้อบกพร่อง ไม่ปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง -ร้อยละของโครงการที่ส่งมอบพัสดุไม่ตรงตามความต้องการ มีการยกเลิกสัญญา -ร้อยละของเงินที่ประหยัดได้	
				บริหารพัสดุ		✓	✓	ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มีมาตรฐาน	ข้อร้องเรียน เป็น ศูนย์	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
				นิติการ		✓		- การให้คำปรึกษา ที่ถูกต้อง - กระบวนการตรวจสอบ โปร่งใส	ข้อร้องเรียน เป็น ศูนย์	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
				ประชาสัมพันธ์ และการตลาด	✓	✓		การเข้าถึง ข้อมูล รับรู้ข่าวสาร สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพิ่มขึ้น	

ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการทำกิจกรรมโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์การออกแบบ
		ความปลอดภัยในการใช้บริการของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรค	บริการสาธารณสุขโรค	✓			ความรวดเร็วในแก้ไข	- จำนวนครั้งที่กระแสไฟฟ้า/น้ำประปาขัดข้อง/ดับ - ระยะเวลาในแก้ไขกระแสไฟฟ้า/น้ำประปาขัดข้อง/ดับ	-คู่มือการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า -คู่มือการตรวจสอบคุณภาพและการเสื่อมสภาพ
		ความพร้อมใช้ของอาคารสถานที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่	บริการอาคารสถานที่	✓		✓	-ทรัพย์สินพร้อมใช้งาน -การซ่อมแซมแล้วเสร็จ	- ร้อยละของการส่งมอบงานไม่ได้ ต่อใบมอบงานทั้งหมด	คู่มือการปฏิบัติงานบำรุงรักษาอาคารสถานที่
		ความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินชีวิตและสุขอนามัยของนักศึกษาและบุคลากร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความปลอดภัย	บริการดูแลรักษาความปลอดภัย	✓		✓	มีความปลอดภัยและมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดพร้อมปฏิบัติงาน	จำนวนการเกิดอุบัติเหตุลดลง จำนวนทรัพย์สินที่สูญหายลดลง	คู่มือปฏิบัติงาน
		ความสะอาดและปลอดภัยในการทำงาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	✓		✓	นโยบายการใช้พื้นที่ส่วนกลาง	ความพึงพอใจความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของบุคลากร	
		เป็นไปตามพรก.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี	ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการดำเนินการ	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติงานแผนงบประมาณและแผนต่าง ๆ	✓			ถูกต้องครบถ้วนทันเวลา		
		ความปลอดภัยในการใช้บริการ และ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการด้านเครื่องมือแพทย์	✓		✓	-ถูกต้องครบถ้วนทันเวลา	จำนวนครั้งของการบำรุงรักษา	

ภารกิจ	บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	กระบวนการทำงานสนับสนุน	กระบวนการทำกิจกรรมโดยผู้ส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์การออกแบบ
		เป็นไปตามข้อปฏิบัติข้อบังคับทางกฎหมาย						-การซ่อมแซมแล้วเสร็จ -เครื่องมือแพทย์พร้อมใช้งาน		

(3) การปรับปรุงบริการและกระบวนการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ใช้ผลการประเมินตามแผนต่าง ๆ มาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้มาตรฐานคุณภาพ เช่น ผลการประเมินคุณภาพในรอบที่ผ่านมา เสียงของผู้รับบริการและความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และยึดข้อกำหนดตามมาตรฐานของหลักเกณฑ์ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ ตัวอย่างของการปรับปรุงบริการและกระบวนการ ดังแสดงใน ตารางที่ 6.1 ข(3)

ตารางที่ 6.1 ข(3) ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

พันธกิจ	ข้อมูลที่นำมาใช้ปรับปรุง	ตัวอย่างการปรับปรุง
การบริหารจัดการ	1. ผลการดำเนินงานตามแผนปีที่ผ่านมา 2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. พิจารณาปรับปรุงโครงการตามแผนให้สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจนมากขึ้น 2. ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA 3. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้ SIPOC model ในการทบทวนเพื่อให้กระบวนการทำงานชัดเจนยิ่งขึ้น 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบ ERP และ HIS เพื่อใช้บริหารจัดการองค์กรในภาพรวม ระบบ E-saraban ให้มีความเสถียรและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น 5. เพิ่มช่องทางการสื่อสารและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ (Facebook, Line application) 6. ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เช่น Microsoft Teams

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีคุณสมบัติที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงานตามที่ระบุไว้ในตาราง 6.1ก(2) และ 6.1

ข(1) โดยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ โดยเฉพาะกฎระเบียบ วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่า ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ในส่วนของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ โดยดำเนินการโดย 3 วิธี ดังนี้ 1) วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป 2) วิธีคัดเลือก 3) วิธีเฉพาะเจาะจงซึ่งมีการประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้างจัดทำร่างขอบเขตของงาน และดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยมีการประกาศเชิญชวนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ของสำนักงานประมาณฯ โดยจะมีการเปิดซองประมูลราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการจัดพิมพ์ในเสนอราคาและเอกสารการเสนอราคาจากระบบประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่จะร่วมกับคณะกรรมการพิจารณาผลประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นเสนอราคาแต่ละรายไม่ให้เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมการจัดซื้อจัดจ้างจะมีคณะกรรมการดำเนินการแยกกันในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการตรวจรับตามสัญญา

ง. การจัดการนวัตกรรม

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ ให้ความสำคัญในการจัดการนวัตกรรม ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดจากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยใช้เครื่องมือ R2R (Routine to Research to Innovation) เพื่อสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพงาน (Innovation for Quality Improvement) เช่น ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์ที่มีการจัดทำฐานข้อมูลเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์ของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ แล้ว ยังพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการงานบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ ที่ประกอบด้วย 1) ระบบจัดเก็บข้อมูลเครื่องมือแพทย์ ที่มีรายละเอียดสำคัญของเครื่องมือ และยังสามารถสืบค้นได้ด้วย 2) เมนูขอรับบริการงานบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ผ่านระบบออนไลน์ ที่สร้างความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่สามารถยื่นเรื่องเพื่อขอรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (CRA Application Directory) หรือผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ได้อีกด้วย นอกจากนี้ ยังพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัว ลดข้อผิดพลาด ได้แก่ ระบบ ERP เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และ ระบบ HIS เพื่อใช้ในการบริหารงานโรงพยาบาล เป็นต้น ทำให้สามารถวิเคราะห์และออกแบบการเชื่อมต่อของงาน เครื่องมือ และระบบงานอื่นๆ ที่มาเชื่อมโยงกับระบบงาน ERP และ HIS ปัจจุบัน ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารได้รับข้อมูล สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการวางแผน และการบริหารงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ทันเวลา

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ มีการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร โดยมีการ 1) วิเคราะห์ต้นทุนตามประเภทของต้นทุน 2) กำหนดแนวทางควบคุมต้นทุน เช่น นโยบายลดการใช้พลังงาน ลดการใช้กระดาษ เป็นต้น 3) ปรับปรุงกระบวนการใหม่ เช่น ใช้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ 4) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกสิ้นปีงบประมาณ ดังนี้

1. การนำหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

1.1 ระบบ ERP เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในระบบการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดปริมาณการใช้ทรัพยากร อีกทั้งยังสามารถเก็บเป็นฐานข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบงานต่อไป (Big Data)

1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) เพื่อปรับปรุงกระบวนการรับ-ส่งเอกสารในระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรจากการสำเนาเอกสารในแต่ละปี เอกสารไม่สูญหาย สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

1.3 ระบบการประชุมออนไลน์ (E-meeting) และการทำงานบนแพลตฟอร์ม Microsoft Teams เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุม โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ลดการใช้ทรัพยากร และสามารถดำเนินการได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่

2. การใช้วงจรคุณภาพ PDCA ร่วมกับ SIPOC model ในการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ เพื่อใช้ในการจัดทำ ดำเนินการและติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนงบประมาณ ที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กำหนด ทั้งนี้ ด้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มากำหนดแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาแผนในปีต่อไป

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประกาศนโยบาย แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2563 และมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กำหนดผู้มีหน้าที่ดูแลควบคุมการใช้งานและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศโดยมีการสื่อสารให้กับบุคลากร ผู้รับบริการได้รับทราบ และปฏิบัติตาม ซึ่งดำเนินการโดย ควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบสารสนเทศ รวมถึงอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศแก่ผู้ที่ได้รับอนุญาต มีการลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อควบคุมการให้สิทธิ์และยกเลิกสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ มีขั้นตอนการตรวจสอบตัวตน เพื่อให้สามารถระบุตัวตนของผู้ใช้งานได้ นอกจากนี้ ยังมี การควบคุมการเข้าถึงช่องทางการดูแลระบบสารสนเทศทั้งทางกายภาพและการเชื่อมต่อผ่านคอมพิวเตอร์ สำหรับระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงจากระยะไกลได้

การเฝ้าระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศมีการพัฒนาระบบด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ไม่พบเหตุ unexpected downtime ของระบบบริการหลัก การปรับแก้ไขระบบโครงสร้างพื้นฐานถูกกำหนดและแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อยเจ็ดวัน ยกเว้นงาน patch ระบบเพื่อความมั่นคงปลอดภัยมีการทำภายใน 24 ชั่วโมง 2 ครั้ง ตรวจสอบไวรัสและป้องกันการแพร่ได้ ตรวจสอบการใช้อินเทอร์เน็ตผิดวัตถุประสงค์และป้องกันได้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การป้องกันสัญญาณรบกวนเครือข่าย WIFI จากระบบภายนอก เพื่อเพิ่มความเร็วและความเสถียรให้กับผู้ใช้งาน ด้านการพัฒนาระบบงาน

ติดตั้งระบบงานตามความต้องการส่วนใหญ่ของผู้ใช้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ระยะเวลาการดำเนินการ การปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปรับให้โปรแกรมเป็นไปตามกระบวนการของผู้ใช้งาน ต้องผ่าน Change Control Board และนำเข้าสู่ Software Development Process ในทุกขั้นตอน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล โดยการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากทั้งภายในและภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีฝ่ายบริการกลาง และฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัย เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดูแลความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สิน อาคารและสถานที่

ตารางที่ 6.2ค(1) การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	มาตรการ	ตัวชี้วัด
1. ความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน อาคาร และสถานที่	-จัดทำแผนและพัฒนาแผนการรักษาความปลอดภัย -ตรวจสอบ CCTV และระบบการรักษาความปลอดภัยให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐาน	-เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง -จำนวนครั้งที่ระบบเกิดปัญหา
2. ความปลอดภัยจากอัคคีภัย	- ควบคุมคุณภาพและจัดการความเสี่ยงระบบประกอบอาคารตามแผนปฏิบัติงาน -มาตรการป้องกันการเกิดอัคคีภัยในสถานศึกษา -อุปกรณ์ดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย ทางหนีไฟพร้อมใช้งาน	- มีการซ้อมและอบรมการป้องกันอัคคีภัยประจำปี - มีการตรวจสอบการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย ทางหนีไฟเป็นประจำครบถ้วน
3. ความปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	-กำหนดทางเข้า-ออก ภายในอาคาร -ดำเนินการตามมาตรการการเฝ้าระวังของกระทรวงสาธารณสุข -จัดทำแผนการดูแลทำความสะอาดอาคาร	ไม่พบการระบาดของโรคติดเชื้อที่เกิดจากการกิจกรรมภายใน สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

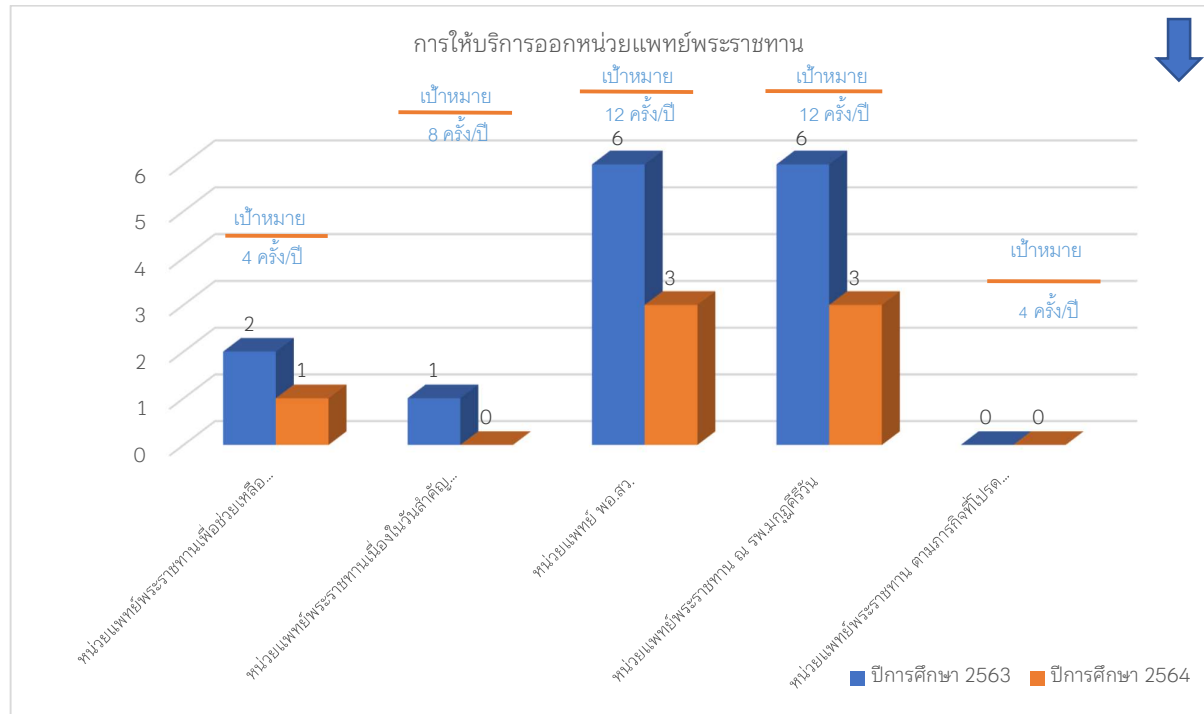
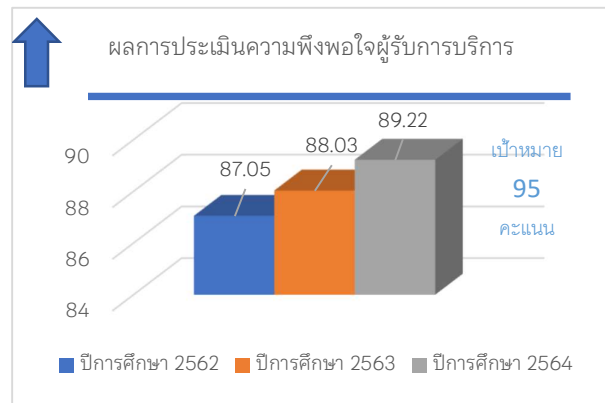
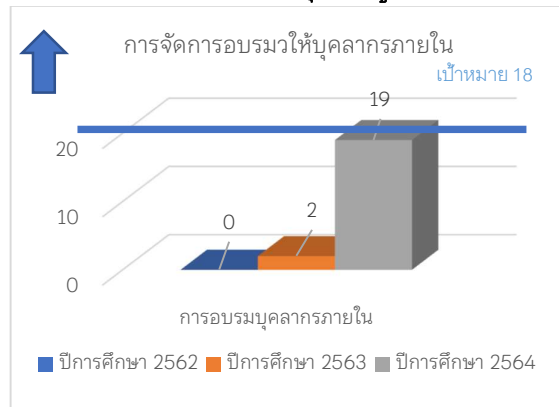
(2) ความต่อเนื่องในการดำเนินการ

สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยยึดระบบบัญชาการเหตุการณ์ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในสถานการณ์อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบ บรรเทาความเสียหายจากสภาวะวิกฤต เช่น อุทกภัย อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง จลาจล หรือโรคระบาด ซึ่งในปีการศึกษา 2563-2564 ได้มีการใช้แผนดังกล่าวในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



งานให้บริการออกหน่วยแพทย์พระราชทาน	เป้าหมาย ปี 2564	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
- หน่วยแพทย์พระราชทานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ	4 ครั้ง/ปี	NA	2 ครั้ง (381คน)	1 ครั้ง (49 คน)
- หน่วยแพทย์พระราชทานเนื่องในวันสำคัญแห่งราชวงศ์จักรี	8 ครั้ง/ปี	NA	1 ครั้ง (109 คน)	0 ครั้ง
- หน่วยแพทย์ พอ.สว.	12 ครั้ง	NA	2 ครั้ง	2 ครั้ง
- หน่วยแพทย์พระราชทาน ณ รพ.มกุฎศิริวัน	12 ครั้ง/ปี	NA	6 ครั้ง (892 คน)	3 ครั้ง (283 คน)
- หน่วยแพทย์พระราชทาน ตามภารกิจที่โปรดเกล้าฯ	4 ครั้ง/ปี	NA	0 ครั้ง	0 ครั้ง
งานเยี่ยมบ้าน ผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียงในชุมชนใกล้เคียง	240 คน/ปี	NA	85 คน	70 คน
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในพื้นที่ทุรกันดารต่าง ๆ				

จำนวนผู้รับบริการ
ข้อมูล ณ ศูนย์ฉีด
วัคซีน

เป้าหมาย ปี 2564

ปีการศึกษา 2562

ปีการศึกษา 2563

ปีการศึกษา 2564

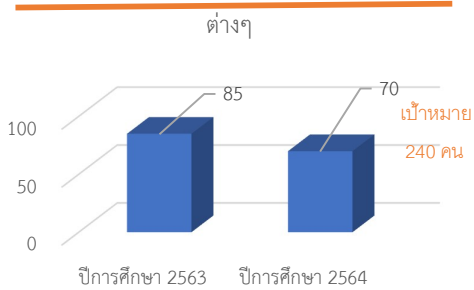
0

0

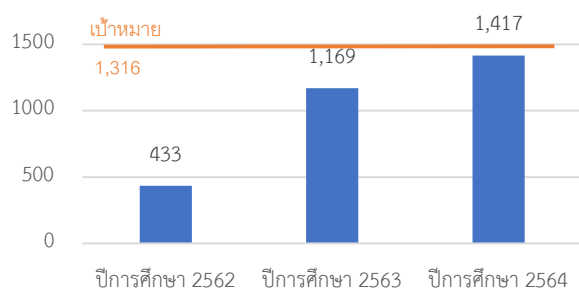
0

15

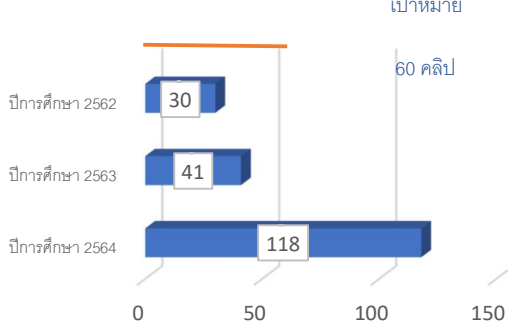
ผู้รับบริการ ผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียงในชุมชน
ใกล้เคียงโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ในพื้นที่ทุรกันดาร



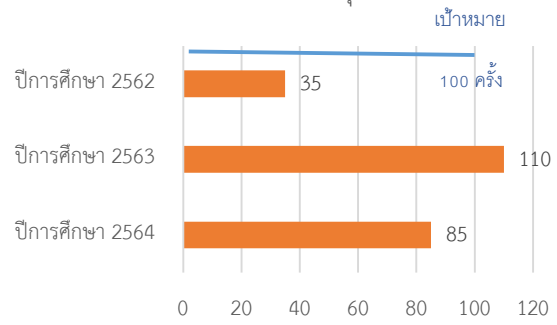
บุคคลผู้เข้าร่วมการจัดกิจกรรมการประกวดคลิป
วิดีโอและอินโฟกราฟิก DigiFram Awards



รายการและสื่อวิดีโอที่จัดทำเพื่อเผยแพร่
ประชาสัมพันธ์ทั้งหมด



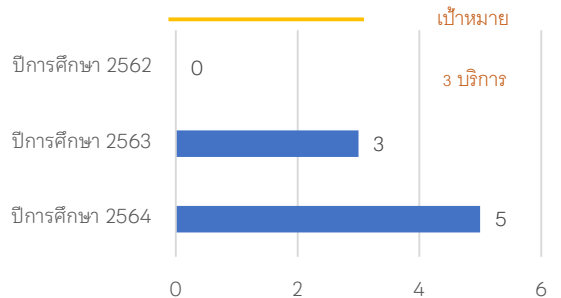
การให้ความรู้สุขภาพแก่ประชาชนผ่านสื่อ
โทรทัศน์/วิทยุ

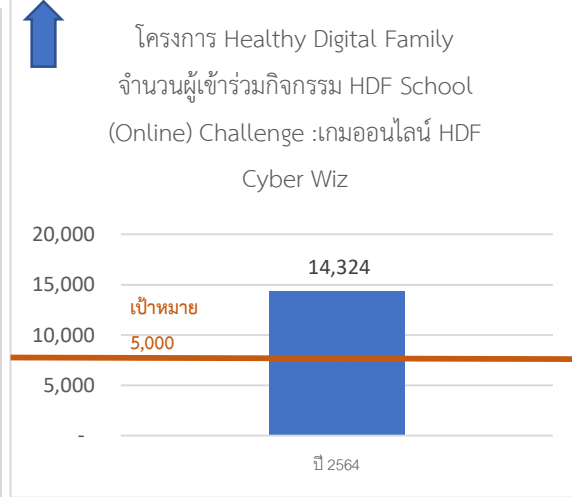
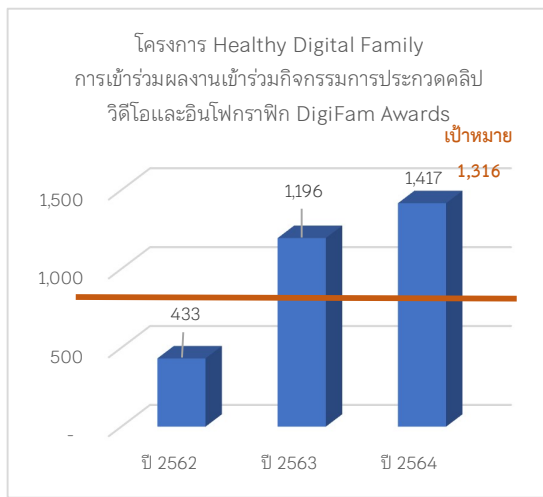
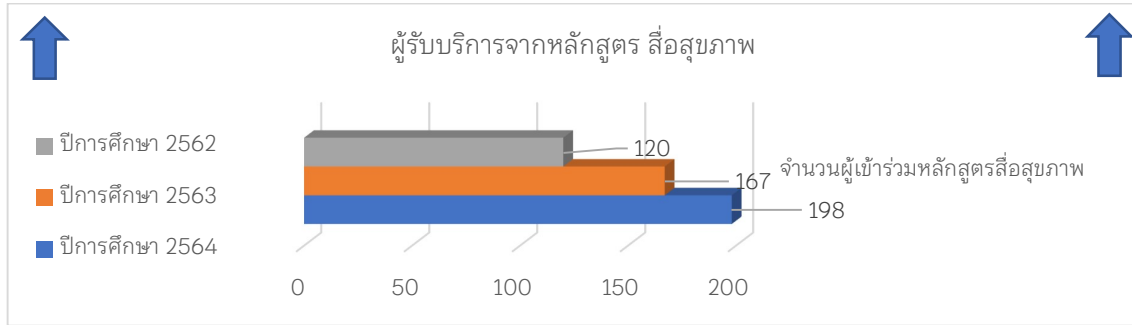


การจัดบริการวิชาการและกิจกรรมรณรงค์สร้าง
เสริมสุขภาพ
แก่ประชาชนร่วมกับศูนย์การรักษาของ
โรงพยาบาล

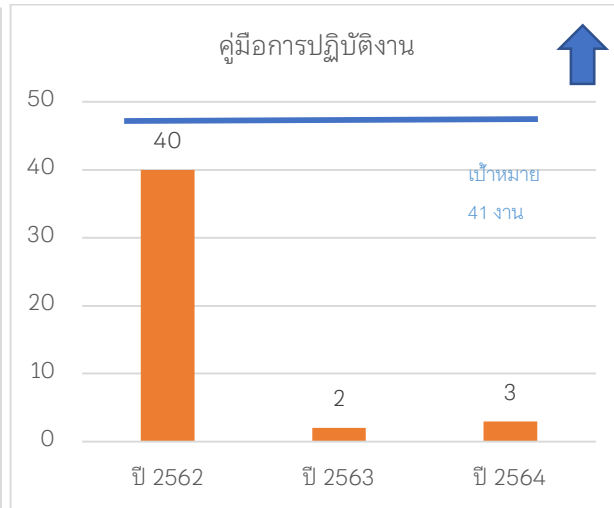
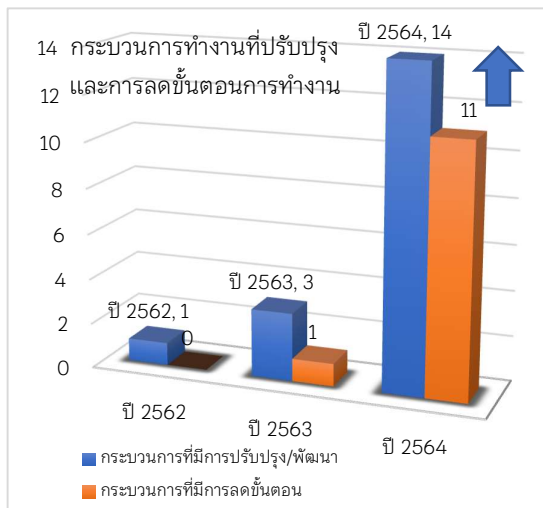


จำนวนการพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพ
ลูกค้าอัตโนมัติผ่านแพลตฟอร์ม LINE OA โดย
ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์
เป็นพื้นฐานการปฏิบัติการ (CHATBOT)





7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน



รายการ (จำนวน)	เป้าหมาย ปี 2564	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
1. กระบวนการที่มีการปรับปรุง/พัฒนา	16	1	3	14
2. กระบวนการที่มีการลดขั้นตอน	11	0	1	11
3. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน	41	3	2	40

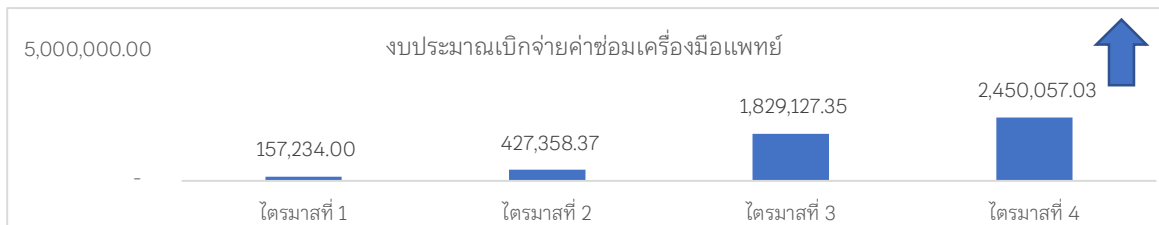
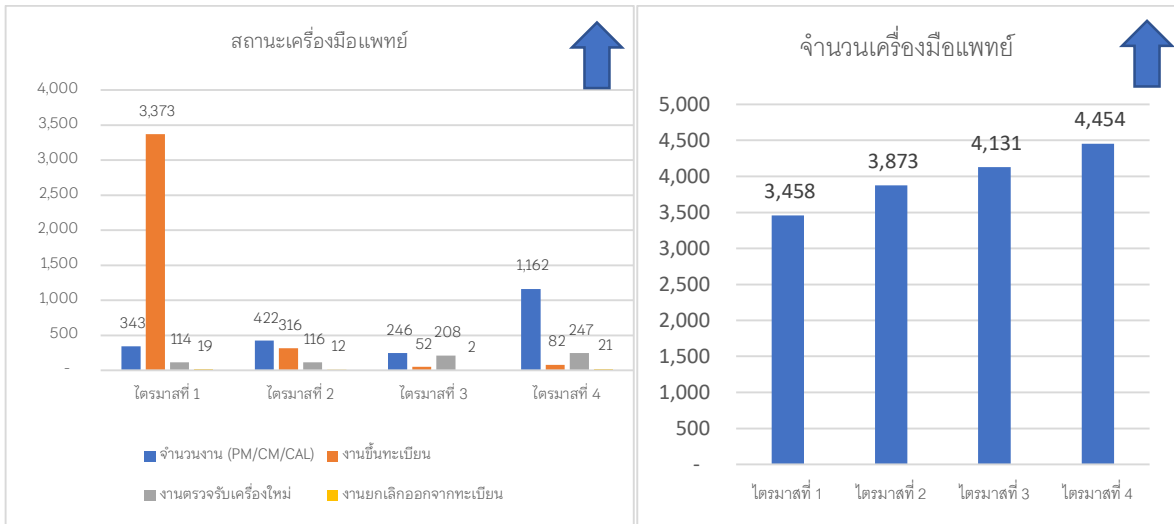
แผนปฏิบัติการของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

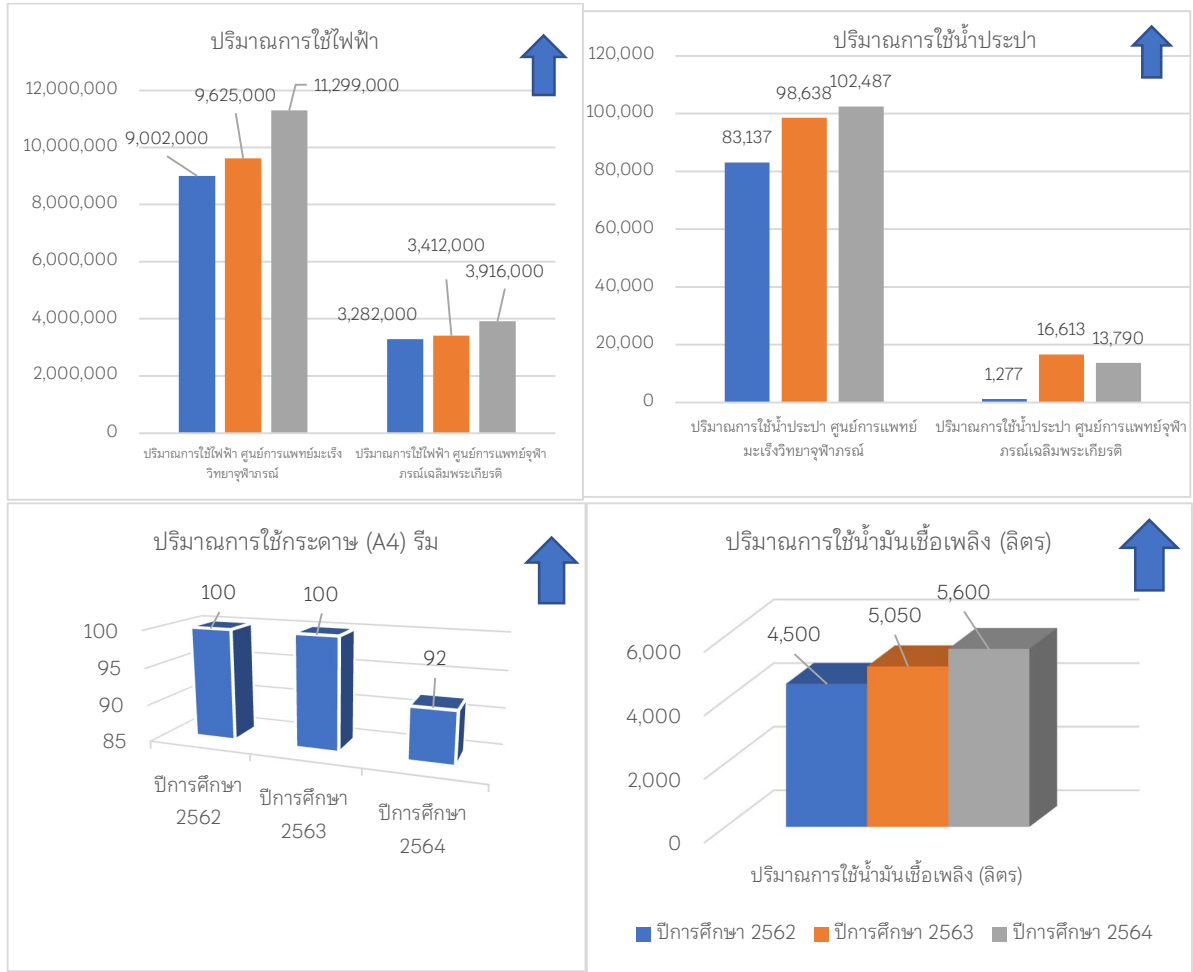
แผนปฏิบัติงาน	เป้าหมาย	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	1 แผน	1 แผน	1 แผน	1 แผน
แผนป้องกันการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	1 แผน	1 แผน	1 แผน	1 แผน
แผนบริหารความเสี่ยงราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	1 แผน	1 แผน	1 แผน	1 แผน

ประกาศ/ระเบียบที่มีการปรับปรุง

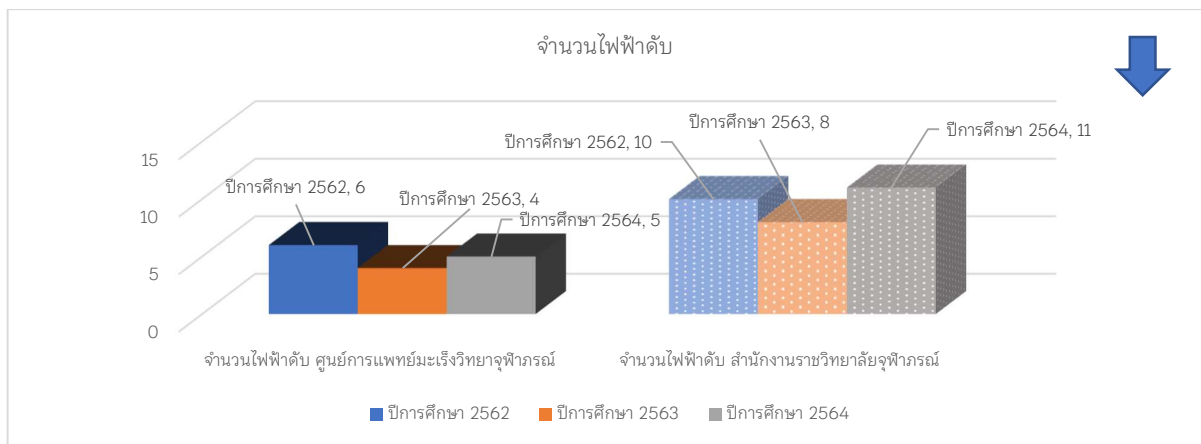
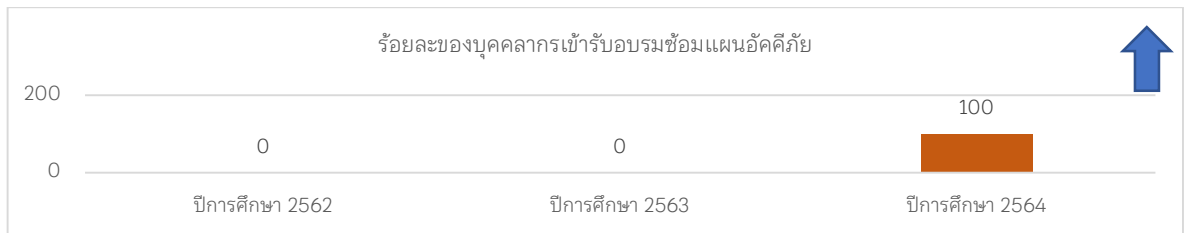
จำนวนประกาศ/ระเบียบที่มีการปรับปรุง	3	1	1	0
-------------------------------------	---	---	---	---

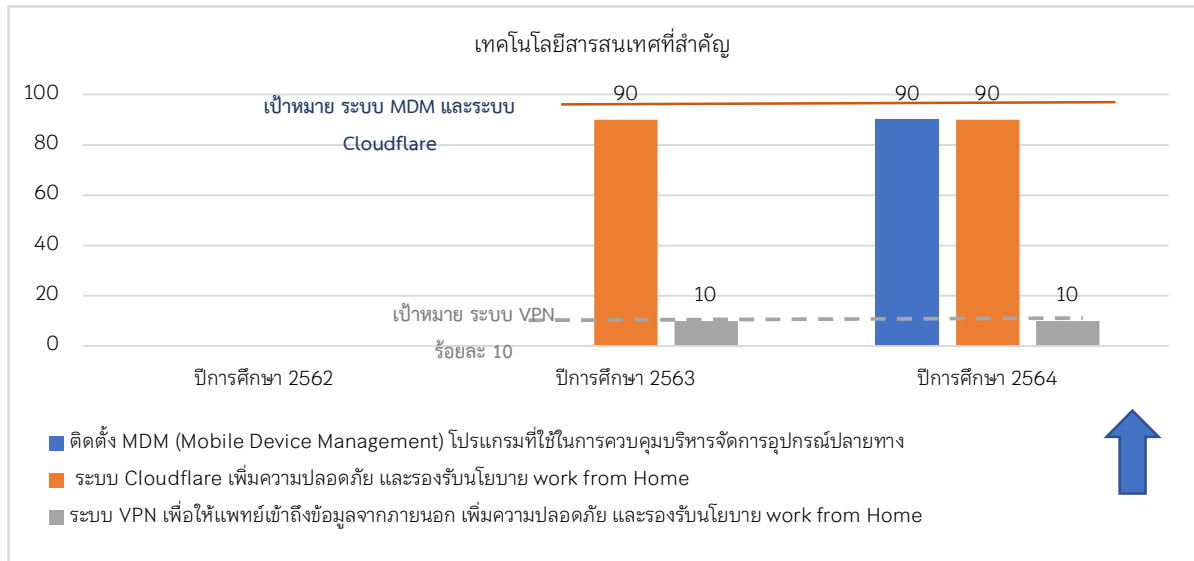
ผลการดำเนินงานด้านเครื่องมือแพทย์	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงาน
1. จำนวนเครื่องมือแพทย์ที่ได้รับการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน(PM)ตามแผน	98%	89.86%
จำนวนเครื่องมือแพทย์ที่ได้รับการสอบเทียบ(CAL)ตามแผน (1,886 เครื่อง)	100%	72.95%
2. จำนวนการให้บริการเชิงปรับปรุงแก้ไข (1,085ครั้ง)	100%	100%
3. จำนวนการขึ้นทะเบียนเครื่องมือแพทย์ในระบบบริหารจัดการบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์	100%	100% (3,782เครื่อง)
4. จำนวนการขึ้นทะเบียนเครื่องมือแพทย์จัดซื้อใหม่ในระบบบริหารจัดการบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์	100%	100% (533 เครื่อง)
5. อบรมการใช้งานเครื่องมือแพทย์	2 ครั้ง	3 ครั้ง
6. ยกเลิกการใช้งานเครื่องมือแพทย์(นำออกจากทะเบียนระบบบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์)	-	53 เครื่อง





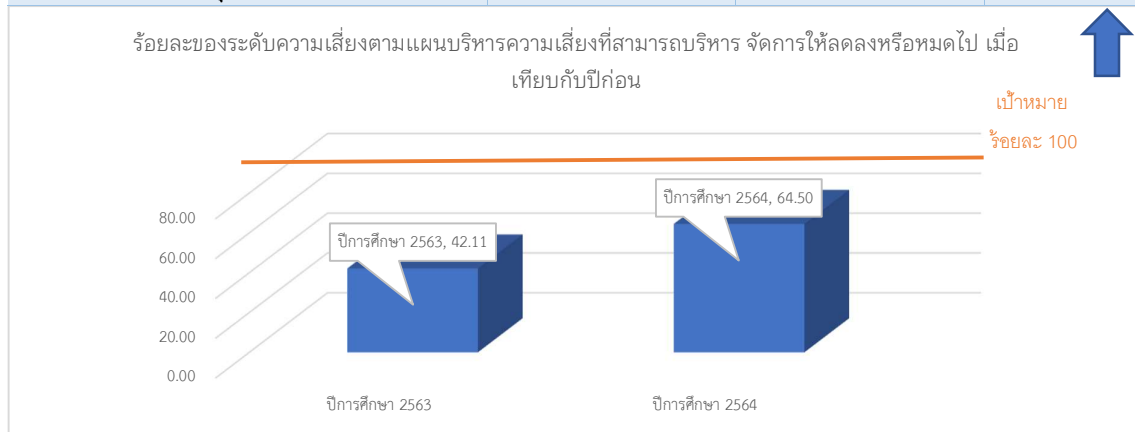
7.1 ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



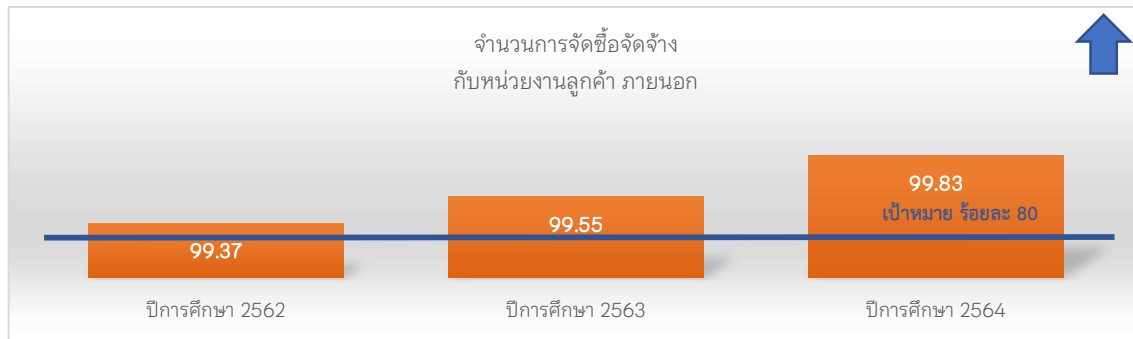


ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
- ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	1		1	
- ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2563	1		1	
- ประกาศราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ	1		1	

แผนงาน	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
แผนบริหารความต่อเนื่องราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ BCP (จัดทำครั้งแรกปี 2563 และดำเนินการทบทวน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับองค์กร)	-	1	1



7.1 ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร)



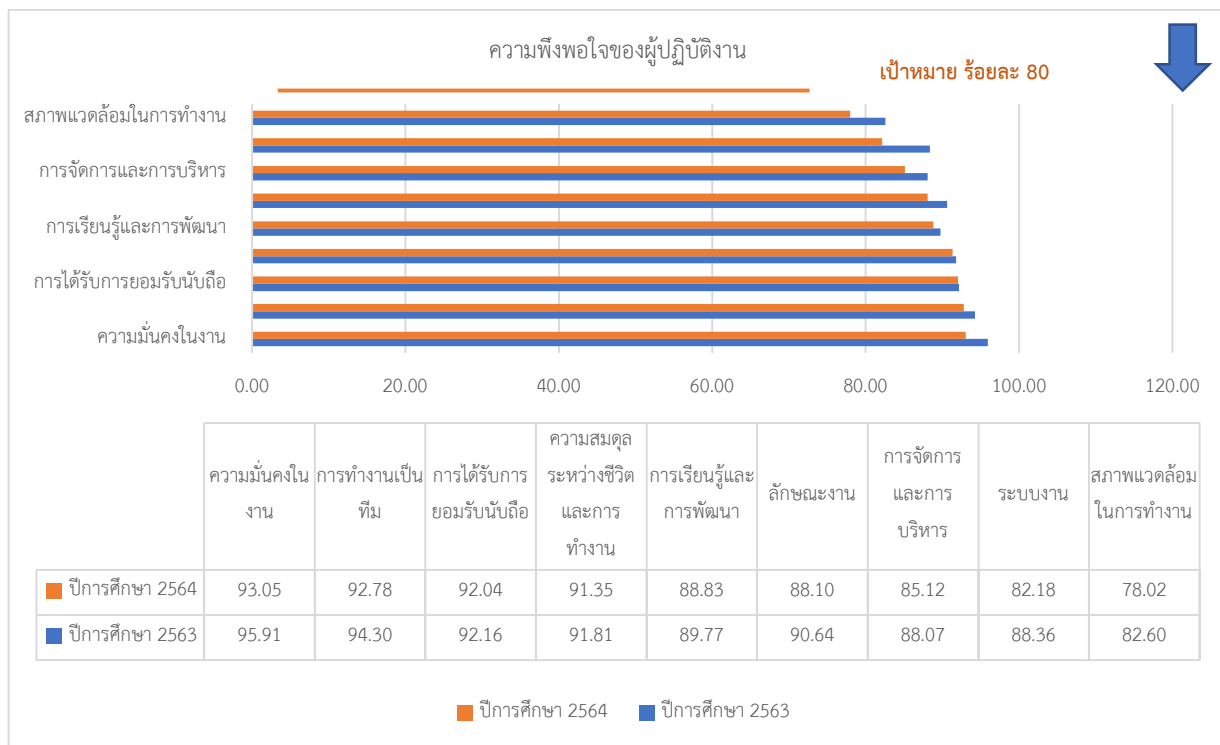
การร้องเรียน	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ร้อยละเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ อัตราพัสดุที่ขาดแคลนเทียบกับรายการพัสดุ ทั้งสิ้น	0	0	0

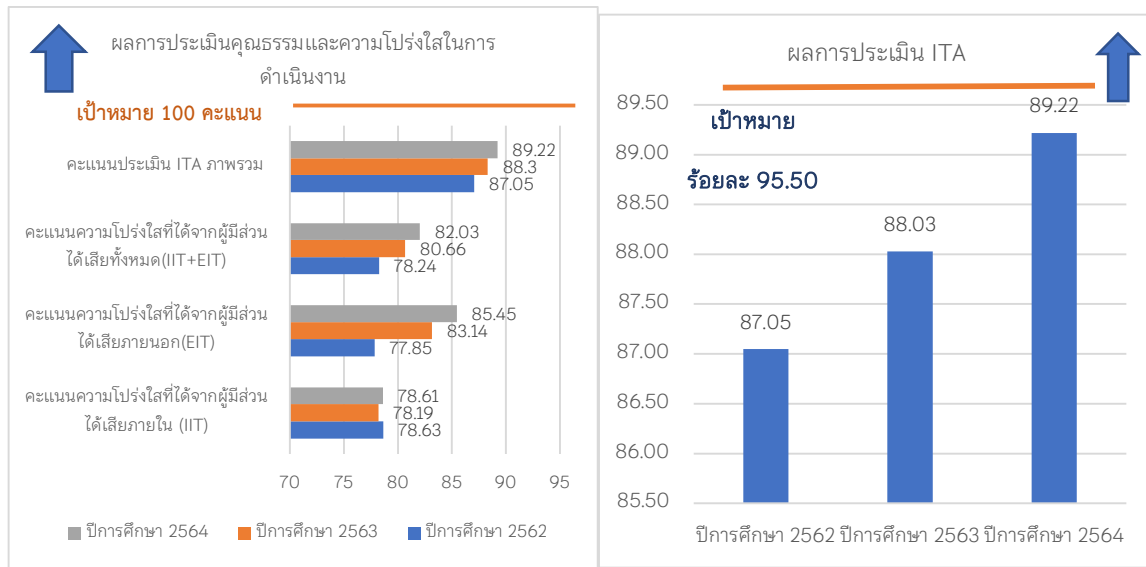
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน



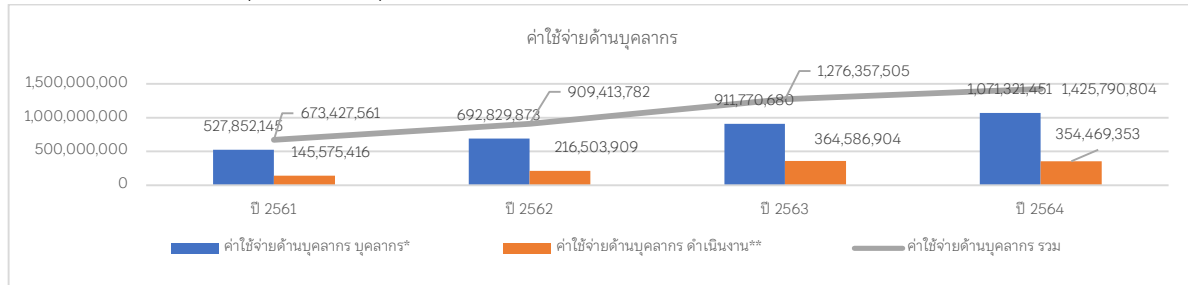


7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก (1) ขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร

(1.1) ตารางสรุปค่าใช้จ่ายบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2561 -2564

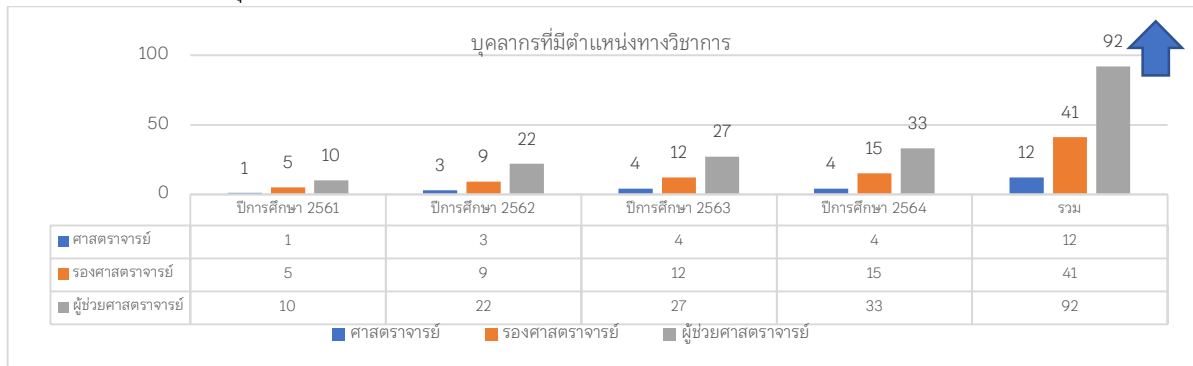


ปีงบประมาณ	ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร			สัดส่วน แผ่นดิน:รายได้
	บุคลากร*	ดำเนินงาน**	รวม	
ปี 2561	527,852,145	145,575,416	673,427,561	88:12
ปี 2562	692,829,873	216,503,909	909,413,782	78:22
ปี 2563	911,770,680	364,586,904	1,276,357,505	65:35
ปี 2564	1,071,321,451	354,469,353	1,425,790,804	66:34

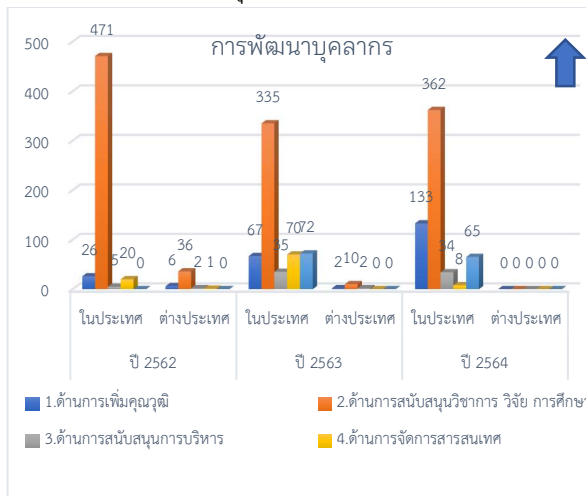
หมายเหตุ

บุคลากร* คือ บุคลากร คือ เงินเดือนและค่าจ้าง (เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิชาชีพ เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่าประสมการณ ค่าความเสี่ยงทางรังสี เงินชดเชยการเกษียณอายุ)
ดำเนินงาน** ประกอบด้วย ค่าตอบแทน (ค่าที่ปรึกษา ค่าตอบแทน Part-time) ค่าล่วงเวลา ค่าเวร ค่าใช้สอย (ทุนการศึกษา ค่าใช้จ่ายจัดประชุม ค่าอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน) ค่าวัสดุ

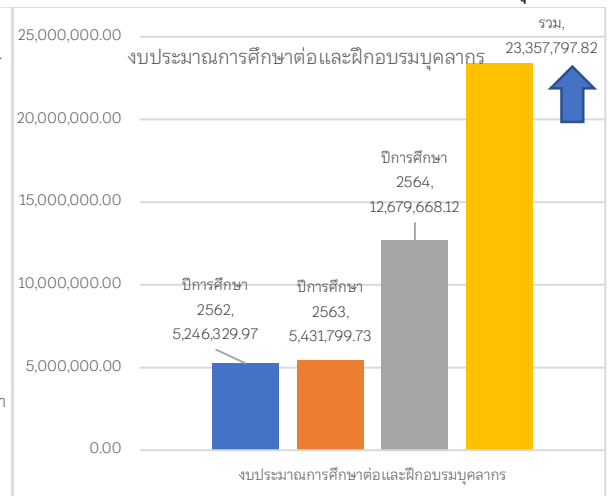
(1.2) จำนวนบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ



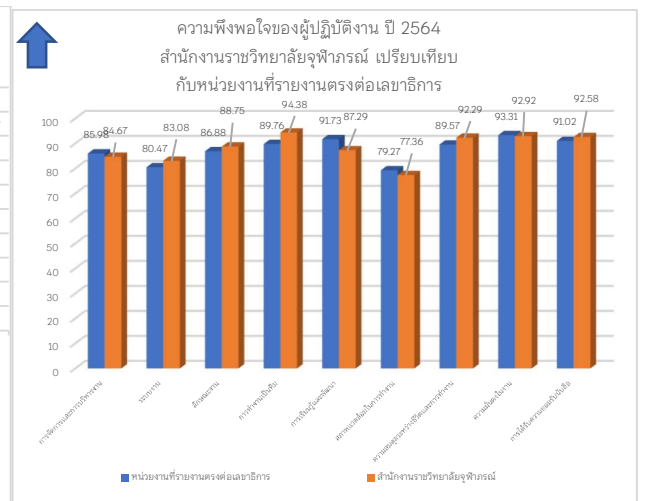
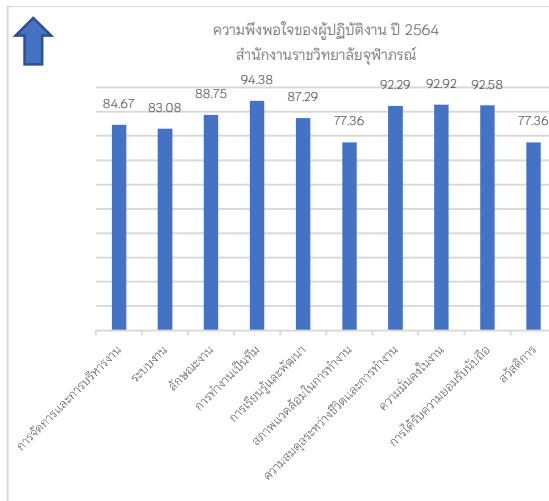
(1.3) จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม



(1.4) ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและฝึกอบรมบุคลากร



7.3 ก (2) บรรยากาศการทำงาน



7.3 ก (3) ความผูกพันบุคลากร



7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

เป้าหมายการพัฒนาบุคลากร	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ร้อยละของผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	ผู้บริหาร		3.29	2.76
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	อาจารย์		4.63	5.53
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	สายสนับสนุน วิชาชีพ		16.53	13.13
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง เชิดชูและให้รางวัล	สายสนับสนุน วิชาชีพ		-	6
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	สายสนับสนุน	-	5.75	4.80
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง เชิดชูและให้รางวัล	สายสนับสนุน	-	-	4

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

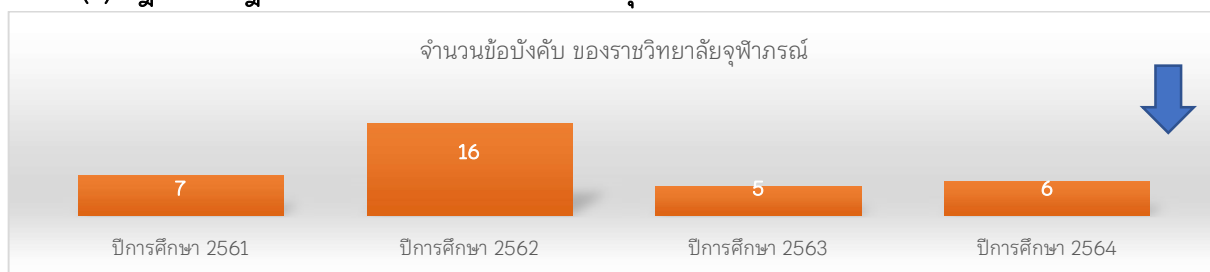
7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการทำประโยชน์ให้สังคม

7.4 ก (1) การนำองค์กร

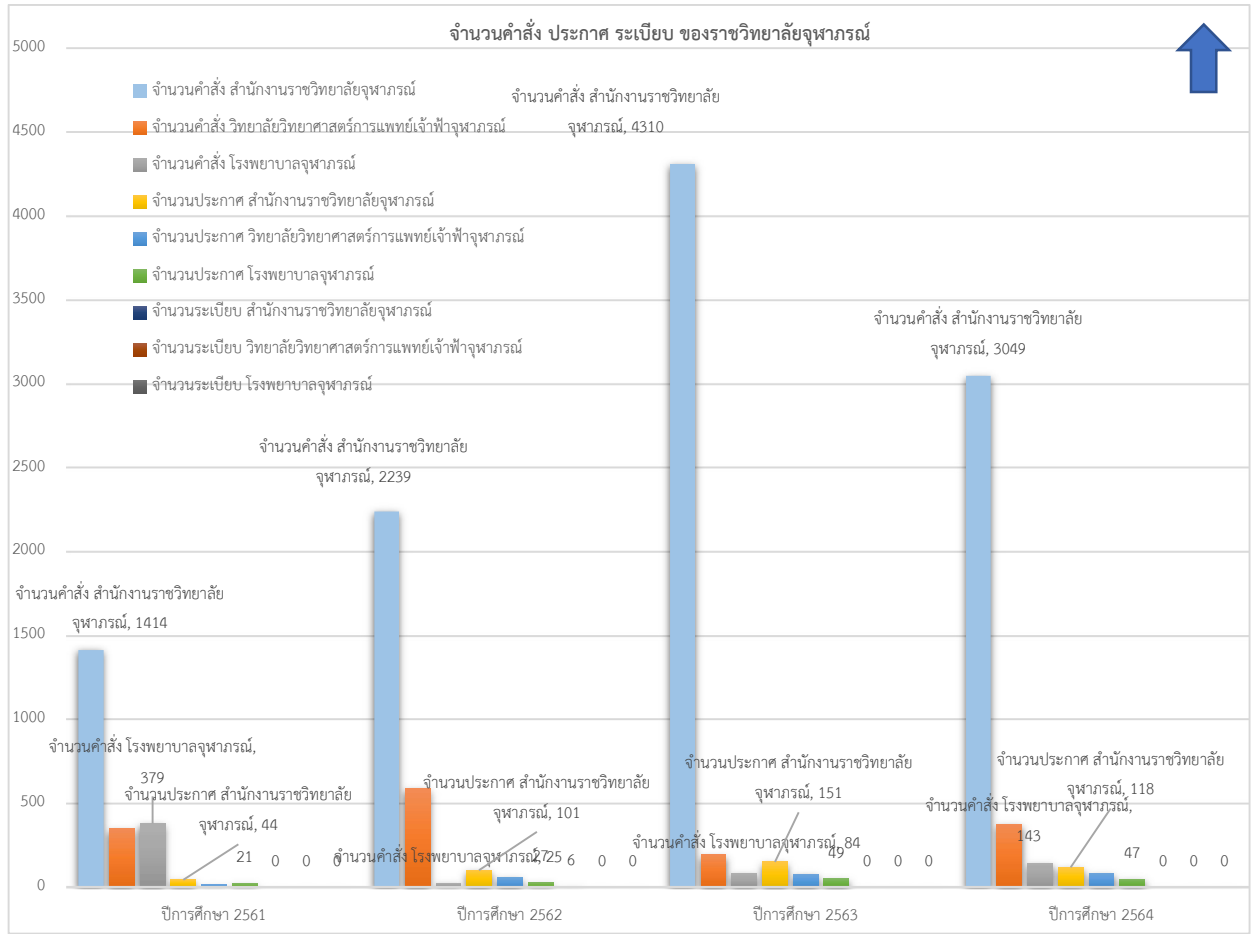
การถ่ายทอดนโยบายองค์กร	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ระดับการรับรู้ทิศทางและนโยบายของบุคลากร สรจภ (นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ)	ครบถ้วน	ครบถ้วน	ครบถ้วน	ครบถ้วน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับการแก้ไข (คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์)	100	-	100 (2 เรื่อง)	100 (4 เรื่อง)

7.4 ก (2) การกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก (3) กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ



7.4 ก (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ



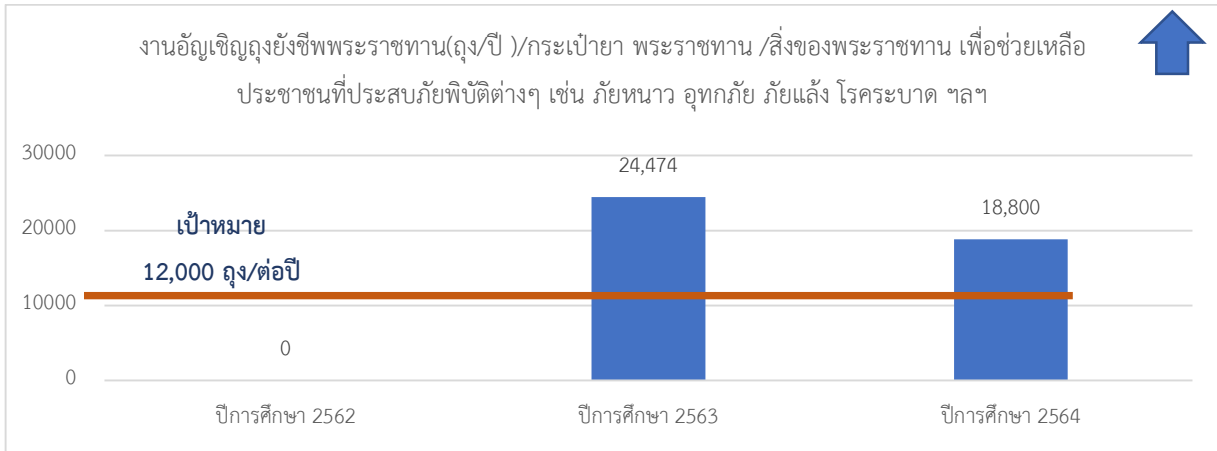
7.4 ก (4) จริยธรรม

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

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ อัตรากำลัง ที่ขาดแคลนเทียบกับรายการพัสดุทั้งสิ้น ไม่เกิน 5 เรื่องต่อปี	N/A	N/A	N/A	0

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
การจัดเก็บอย่างถูกต้องเหมาะสม ตามข้อบ่งชี้ของผู้ผลิต/ผู้ขาย เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพ และเก็บพัสดุดตามคำแนะนำของผู้ผลิต	N/A	N/A	N/A	100

7.4 ก (5) สังคม

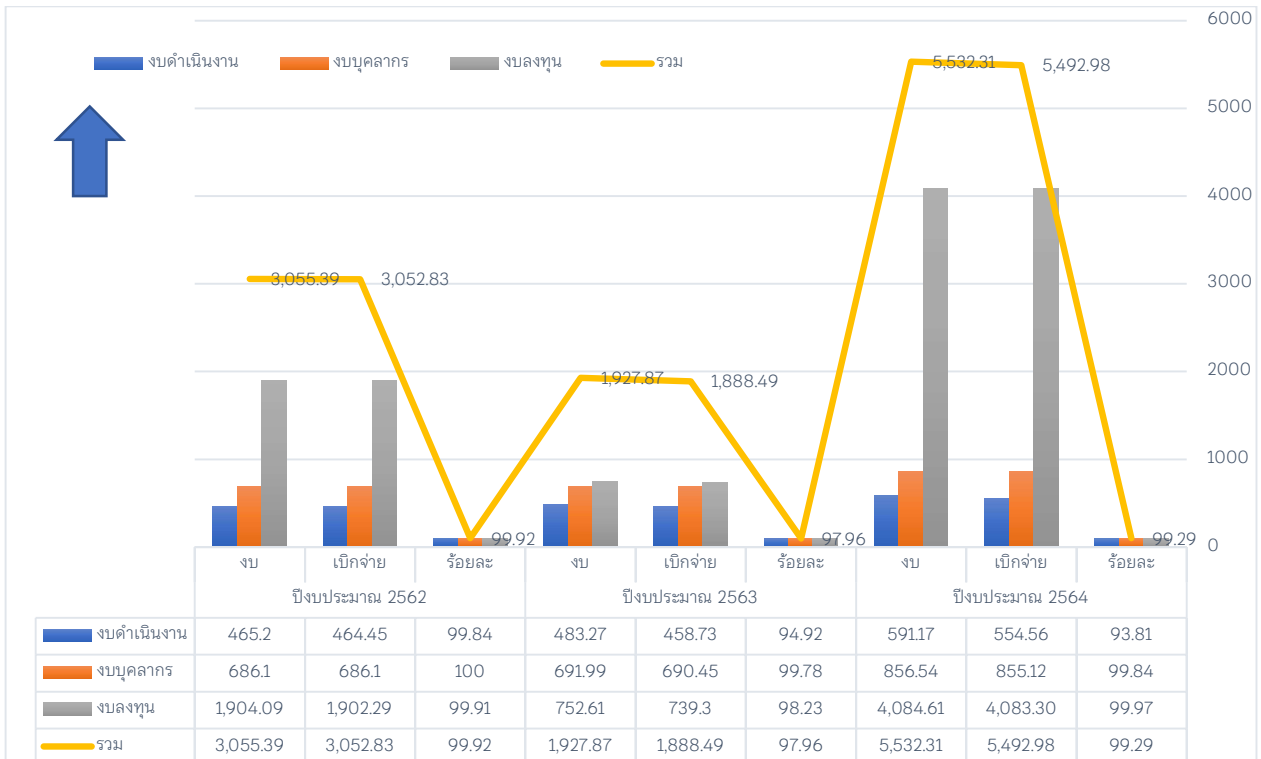


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

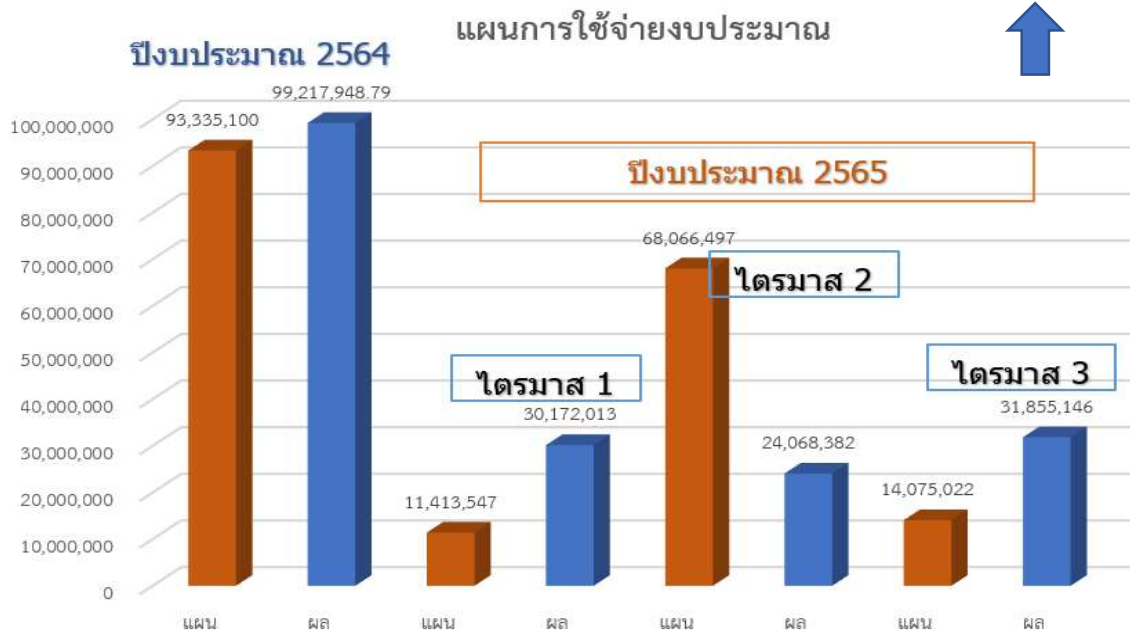
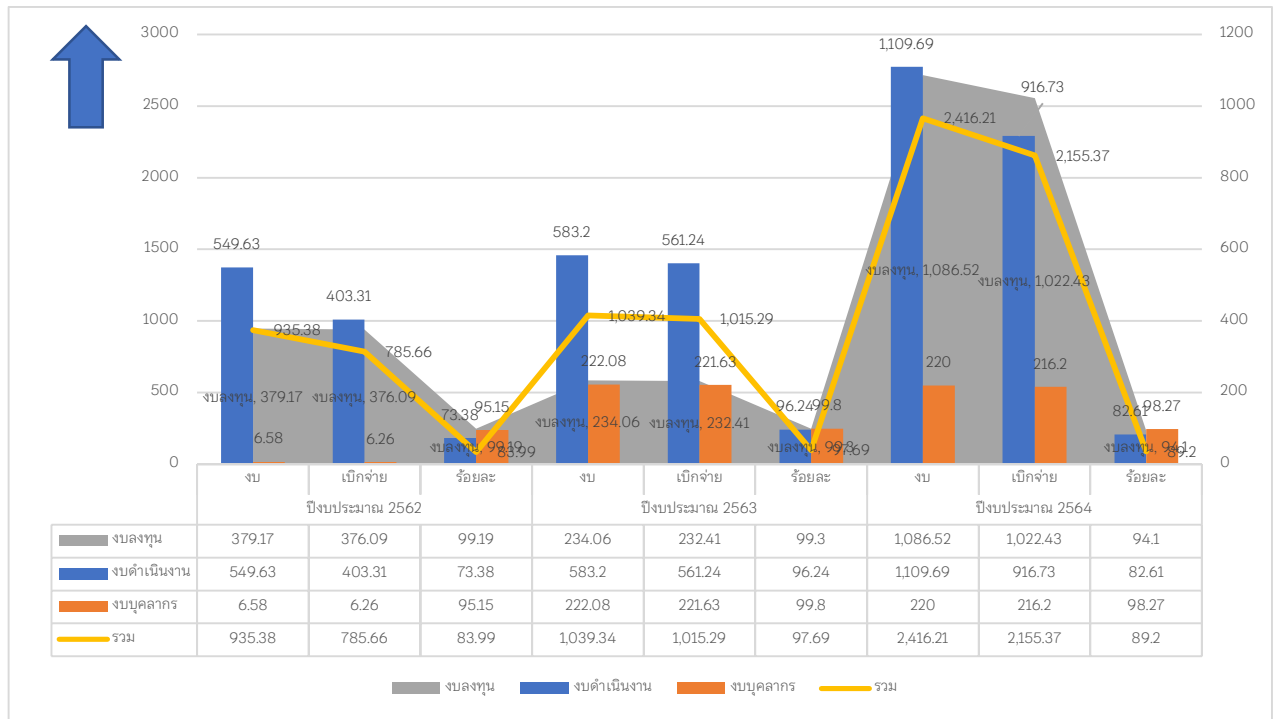
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

งบประมาณแผ่นดิน



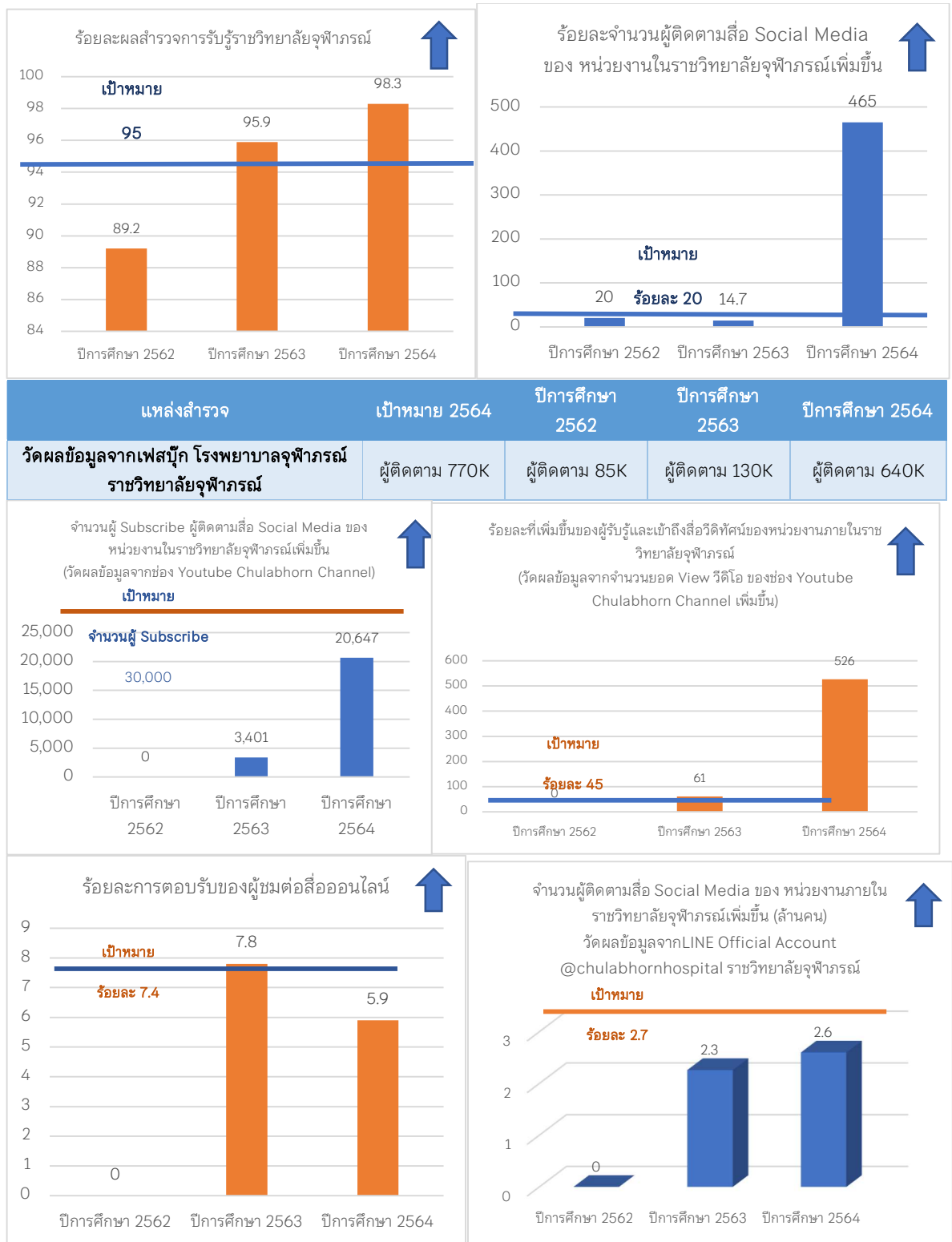
งบประมาณรายได้

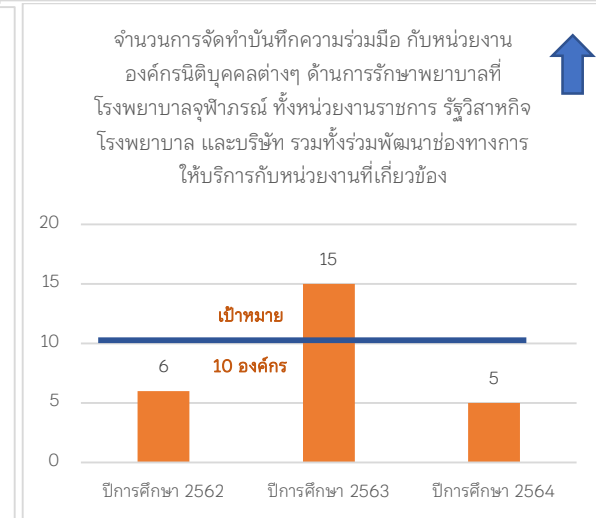
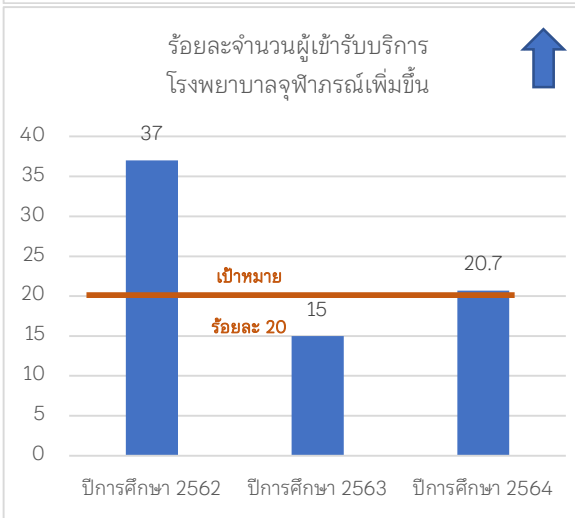
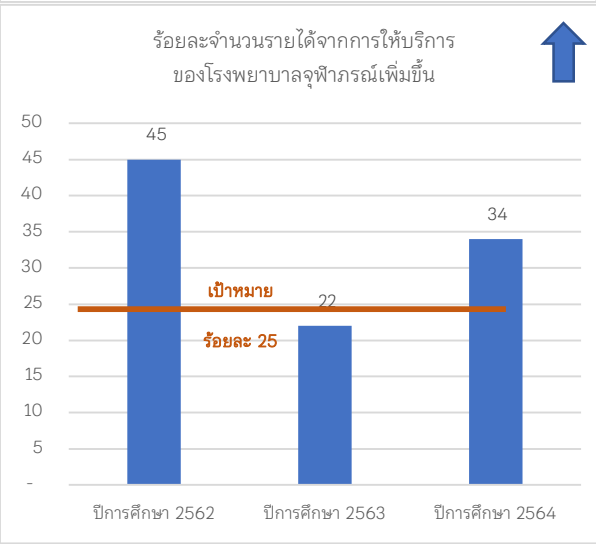
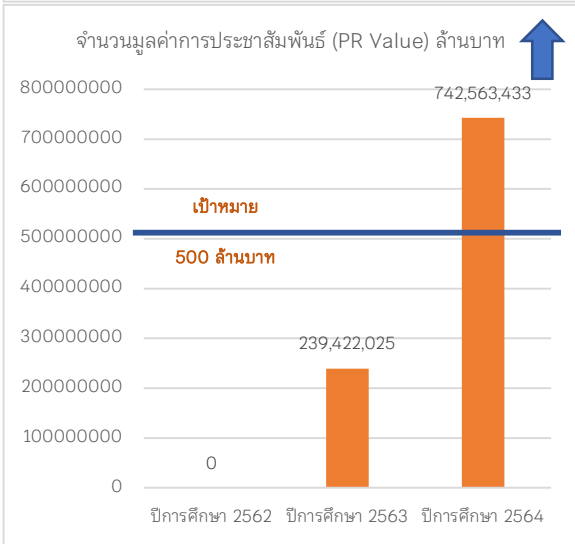
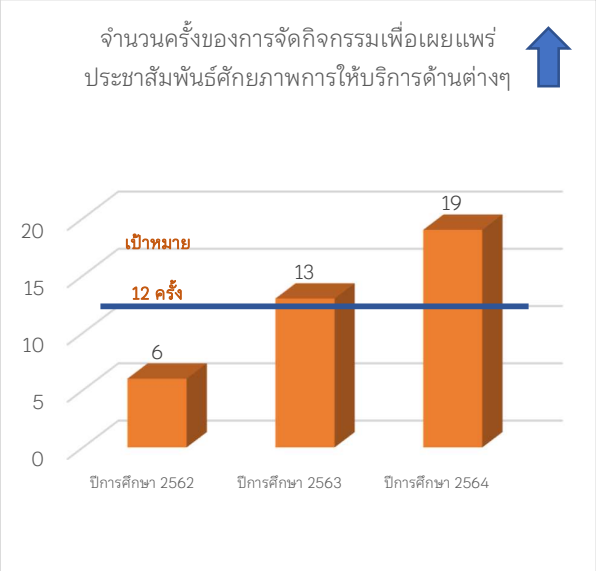
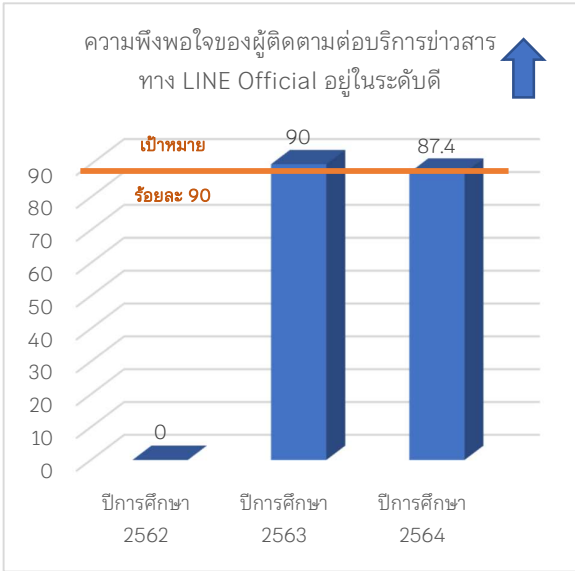


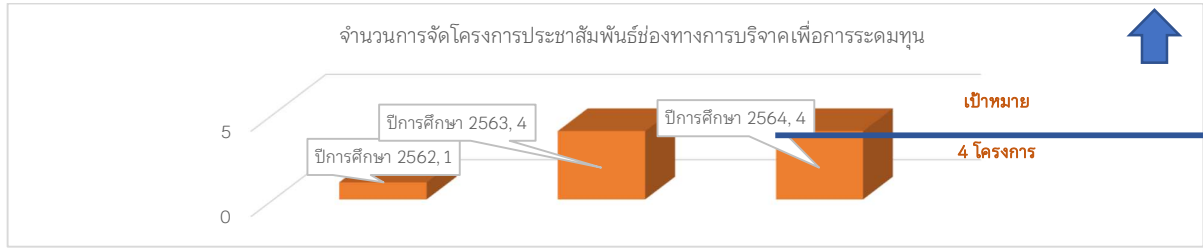
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

กลยุทธ์ ด้านการตลาด (ฝ่ายภาพลักษณ์องค์กร/ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด)

- การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

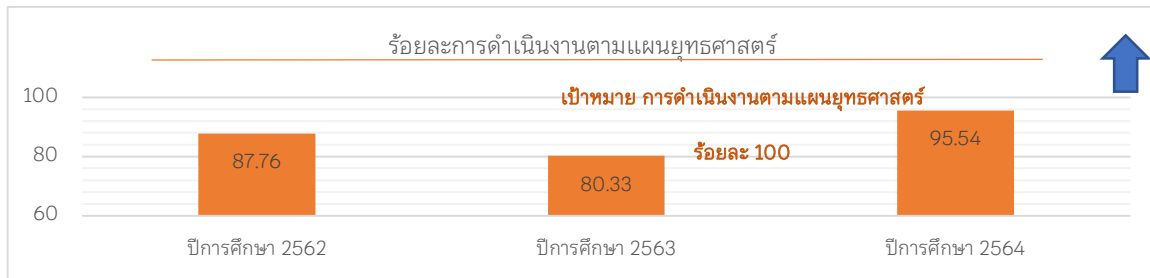


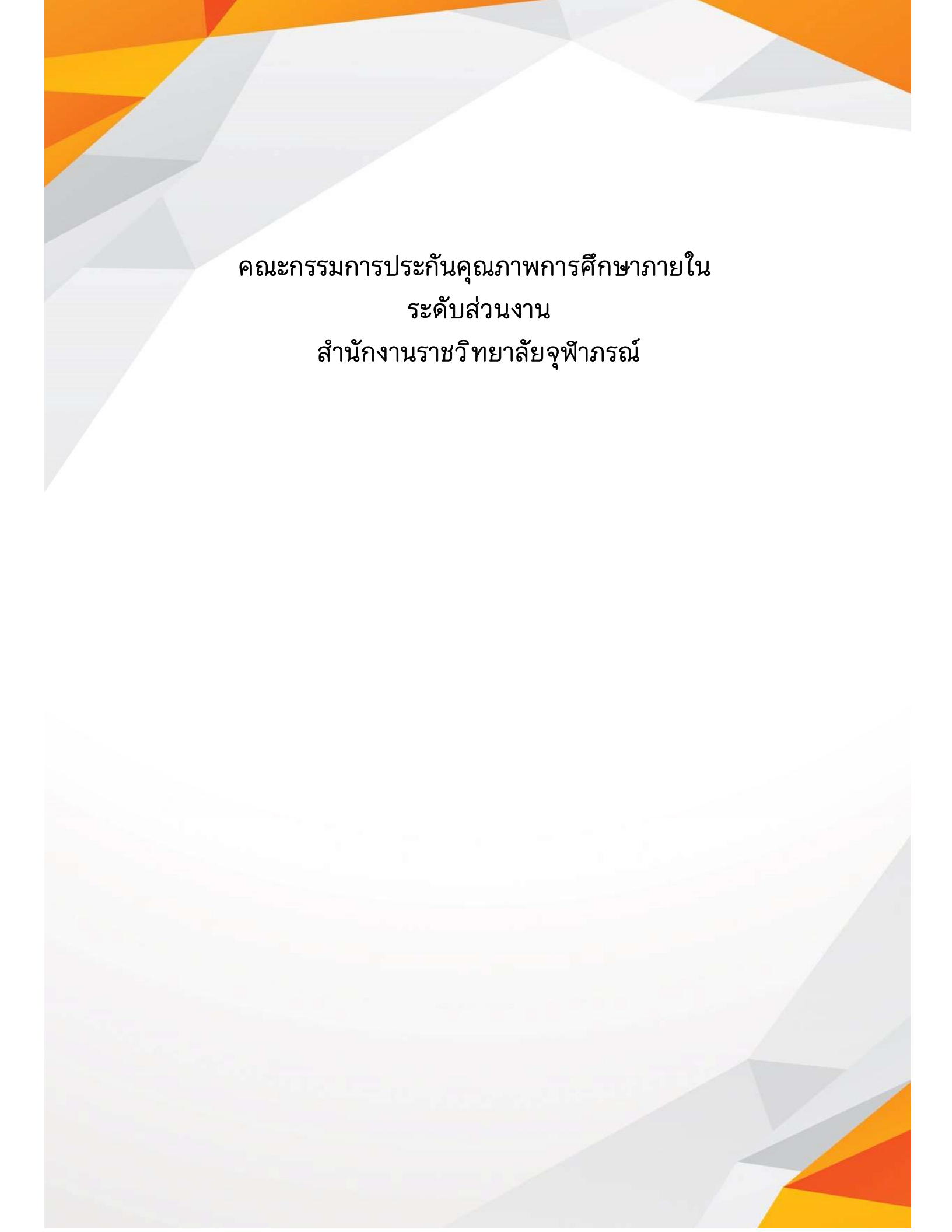




ผู้ติดตามสื่อ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ร้อยละจำนวนผู้ติดตามสื่อ Social Media ของหน่วยงานด้านการระดมทุนของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เพิ่มขึ้น (วัดผลข้อมูลจากLINE OA @bhadrafoundation มูลนิธิภัทรมหาราชานุสรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์)	30	0	0	30,249.00

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ





คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับส่วนงาน
สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์