



# รายงานผลการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

รายงานผลการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินการในการพัฒนาการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งมุ่งมั่นดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันการณ์ ตอบสนองความต้องการของบุคลากร จึงได้ดำเนินการด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองบริหารทรัพยากรบุคคลผ่านการตรวจ Re- certificate เรียบร้อยแล้ว

## สารบัญ

บทบาทหน้าที่ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล .....	1
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังแสดงในแผนผัง ต่อไปนี้.....	1
พันธกิจ .....	4
กลยุทธ์.....	4
ผลการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล .....	5
1. รายงานผลการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 .....	5
2. ผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	8
3. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน .....	10
ผลการวิเคราะห์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล .....	11
1. การดำเนินงานที่ควรปรับปรุง.....	11
2. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน .....	13

## บทบาทหน้าที่ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล

กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นส่วนราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดีจัดตั้งขึ้นโดยสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 มีภารกิจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันภายใต้วัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

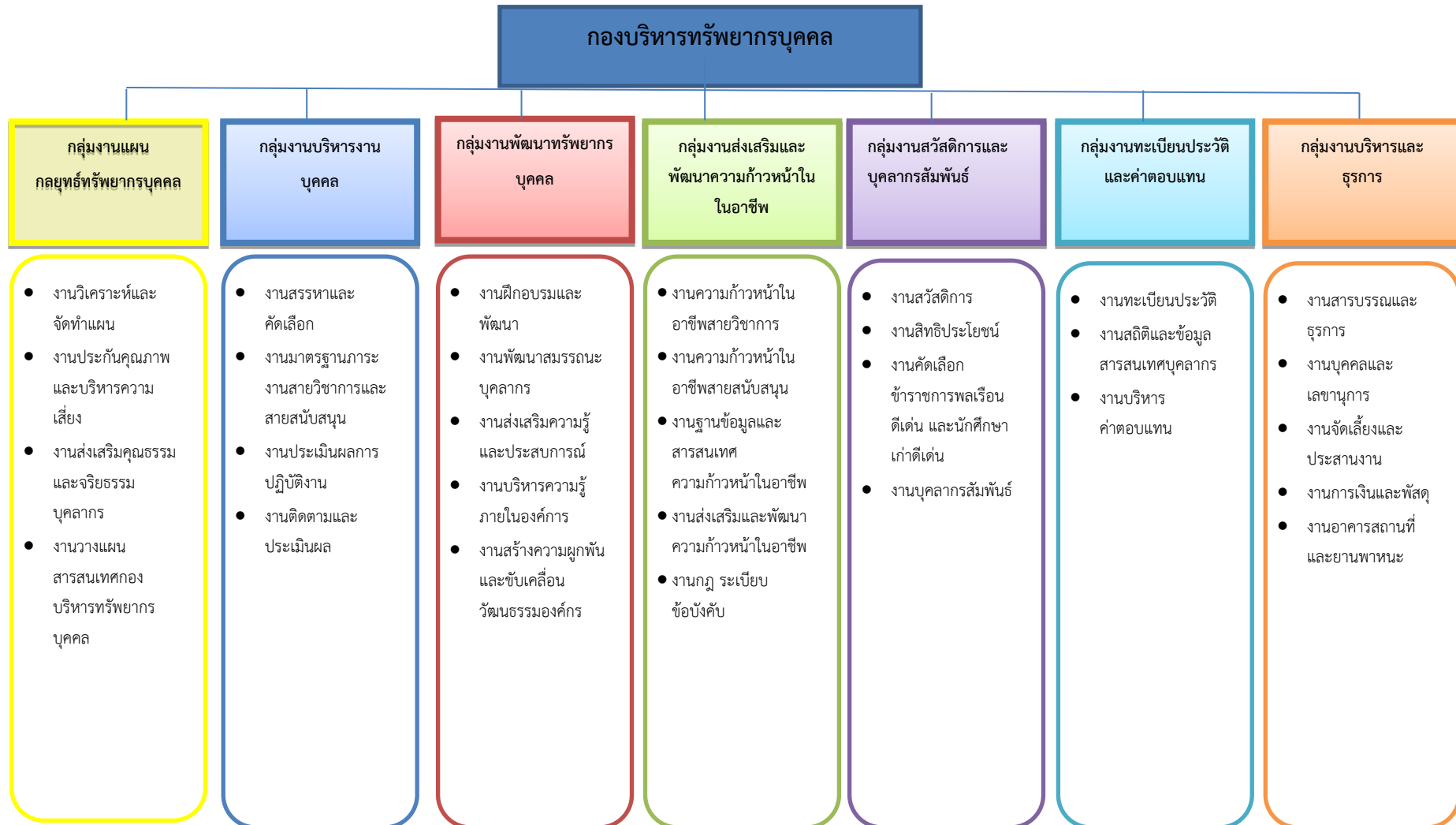
งานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย การบริหารอัตรากำลัง การสรรหา/คัดเลือกบุคคล ตามกรอบอัตรากำลัง การจัดทำและประเมินสมรรถนะตามตำแหน่งงาน การประเมินสมรรถนะของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนด การจัดสวัสดิการและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ตลอดจนจนถึงการลาออกและเกษียณอายุราชการ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของสถาบัน

กองบริหารทรัพยากรบุคคลมีการแบ่งส่วนราชการภายในเป็น 7 กลุ่มงาน ตามประกาศสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี ฉบับลงวันที่ 23 มกราคม 2555 โดยแบ่งเป็น 7 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล
2. กลุ่มงานบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ
5. กลุ่มงานสวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์
6. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน
7. กลุ่มงานบริหารและธุรการ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังแสดงในแผนผัง ต่อไปนี้

## โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล



กองบริหารทรัพยากรบุคคล (1)  
นายยุทธนา สุจริต (ผู้อำนวยการ)

## รวมอัตรากำลัง

ข้าราชการ	-	อัตรา
พนักงานสถาบัน	23	อัตรา
ลูกจ้างประจำ	1	อัตรา
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	1	อัตรา
ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ	2	อัตรา
อัตรารว่าง	-	อัตรา
รวม 27 อัตรา (กรอบอัตรากำลังที่มี ข้าราชการ พนักงานสถาบัน และ ลูกจ้างประจำ 24 อัตรา)		
ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564		



## พันธกิจ

1. สรรหา คัดเลือก และพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสมกับสถาบัน
2. รักษาทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะสูงไว้กับสถาบันในอัตราที่เหมาะสม
3. บริหารงานทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัย

## กลยุทธ์

1. นำหลักการ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล

การที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการด้านบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถาบัน จะต้องมีการทบทวนและประเมินเพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของสถาบัน โดยเฉพาะปัจจุบันสถาบันการศึกษามีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งจากสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ ระบบการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจะช่วยให้สถาบันมีบุคลากรที่มีคุณภาพโดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จของสถาบันการศึกษา

กองบริหารทรัพยากรบุคคลจึงกำหนดขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพที่ประกอบด้วย 15 กระบวนการหลัก โดยแต่ละกระบวนการ คือ การดำเนินงานที่เป็นงานหลักตามพันธกิจของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

### กระบวนการหลัก

1. **กลุ่มงานแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล** ประกอบด้วย 1 งาน ดังนี้
 

งานขออัตรากำลังพนักงานสถาบัน	QP-HRM-1-01
------------------------------	-------------
2. **กลุ่มงานบริหารงานบุคคล** ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้
 

2.1 งานสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการ	QP-HRM-2-01
2.2 งานประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้าง	QP-HRM-2-02
2.3 งานสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุน	QP-HRM-2-03
3. **กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล** ประกอบด้วย 1 งาน ดังนี้
 

งานจัดอบรม /สัมมนาในสถาบัน	QP-HRM-3-01
----------------------------	-------------
4. **กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ** ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้
 

4.1 งานแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	QP-HRM-4-01
4.2 งานแต่งตั้งบุคลากรสายสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	QP-HRM-4-02
4.3 งานคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุน	QP-HRM-4-03

### 5. กลุ่มงานสวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์ ประกอบด้วย 4 งาน ดังนี้

5.1 งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	QP-HRM-5-01
5.2 งานกองทุนประกันสังคม	QP-HRM-5-02
5.3 งานลากิจ และลาพักผ่อน ณ ต่างประเทศ	QP-HRM-5-03
5.4 งานขออนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ	QP-HRM-5-04

### 6. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้

6.1 งานเลื่อนเงินเดือนข้าราชการและพนักงานสถาบัน	QP-HRM-6-01
6.2 งานเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำ	QP-HRM-6-02
6.3 งานเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	QP-HRM-6-03

จากการที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการด้วยระบบการจัดการคุณภาพ จึงรายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังนี้

### ผลการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

#### 1. รายงานผลการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มงาน	ชื่องาน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
แผนกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล	งานขออัตรากำลังพนักงาน สถาบัน	ระยะเวลาในการดำเนินการขออัตรากำลัง 45 วันทำการ นับจากวันที่กองบริหาร ทรัพยากรบุคคลได้รับเอกสารที่ครบถ้วน ถูกต้องจากหน่วยงานถึงวันที่อนุมัติ พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ร้อยละ 100 (29.32 วันทำการ)
บริหารงานบุคคล	งานสรรหาและคัดเลือกบุคลากร สายวิชาการ	ร้อยละของจำนวนรายใน การสรรหา บุคลากรสายวิชาการที่ไม่เกิน 75 วันทำการ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80) นับจากวันที่ได้รับ หนังสือจากหน่วยงานจนถึงวันรับรายงาน ตัวของผู้ได้รับ การคัดเลือก	ร้อยละ 100
	งานประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อต่อสัญญาจ้าง	สายวิชาการ 1. ร้อยละของบุคลากร สายวิชาการที่ ดำเนินการประเมินต่อสัญญาเสร็จสิ้นก่อน สิ้นสุดสัญญาจ้าง (ร้อยละ 100)	ร้อยละ 100



กลุ่มงาน	ชื่องาน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
		สายสนับสนุน 2. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำเนินการประเมินต่อสัญญาเสร็จสิ้นก่อนสิ้นสุดสัญญาจ้าง (ร้อยละ 100)	ร้อยละ 100
	งานสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุน	1. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดลองงานในแต่ละปีงบประมาณ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 100
		2. ร้อยละของจำนวนครั้งที่จัดการสอบแข่งขันเสร็จสิ้นภายใน 80 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประกาศรับสมัครถึงวันที่ประกาศผลการสอบแข่งขัน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 16.67 (143 วันทำการ)
		3. ร้อยละของจำนวนครั้งที่จัดการสอบคัดเลือกเสร็จสิ้นภายใน 60 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประกาศรับสมัครถึงวันที่ประกาศผลการสอบคัดเลือก ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 100 (36 วันทำการ)
พัฒนาทรัพยากรบุคคล	งานจัดอบรม / สัมมนาในสถาบัน	คะแนนเฉลี่ยการประเมินโครงการ ไม่น้อยกว่า 3.51 (ปรับตัวชี้วัดในปี 62)	ร้อยละ 100 (คะแนนเฉลี่ย 4.16)
	งานขออนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปราชการต่างประเทศ	ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการส่งแจ้งผลการอนุมัติขออนุมัติให้บุคลากรและผู้บริหารเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศไม่เกิน 7 วันทำการ นับจากวันที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)	เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงไม่มีบุคลากรเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ
ส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	งานแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	1. ร้อยละของจำนวนการขอดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองศาสตราจารย์ที่ดำเนินการเสร็จถึงวันที่ ก.พ.ว. มีมติไม่เกิน 9 เดือน (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	ร้อยละ 95.45

กลุ่มงาน	ชื่องาน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
		2. ร้อยละของจำนวนการขอดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ ที่ดำเนินการเสร็จถึงวันที่ ก.พ.ว. มีมติไม่เกิน 12 เดือน (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	ร้อยละ 100
	งานแต่งตั้งบุคลากรสายสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	ร้อยละของจำนวนรายชื่อที่ดำเนินการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นที่ใช้เวลาเกิน 150 วัน (ไม่เกินร้อยละ 10)	ร้อยละ 100
	งานคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุน	ร้อยละของจำนวนรายชื่อที่ดำเนินการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสายสนับสนุนที่ใช้เวลาเกิน 120 วัน (ไม่เกินร้อยละ 20)	ร้อยละ 50
สวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์	งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีการส่งข้อมูลขอรับบริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้กองคลังและพัสดุ ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้รับเรื่อง (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90)	ร้อยละ 90
	งานกองทุนประกันสังคม	ระยะเวลาดำเนินการแจ้งหน่วยงาน/บุคลากรให้รับทราบสิทธิสถานพยาบาลเฉลี่ยไม่เกิน 5 วันทำการนับจากที่ได้รับเรื่องจากสำนักงานประกันสังคม	3.83 วัน
	งานขออนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปราชการต่างประเทศ	ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ทำเนียบเสนอขออนุญาตให้บุคลากรและผู้บริหารลากิจ / ลาพักผ่อน ณ ต่างประเทศ ได้รับทราบการอนุมัติไม่เกิน 7 วันทำการ นับจากวันที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85)	เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงไม่มีบุคลากรลากิจ และลาพักผ่อน ณ ต่างประเทศ
ทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน	งานเลื่อนเงินเดือนข้าราชการและพนักงานสถาบัน	เสนอคำสั่งเลื่อนเงินเดือนข้าราชการและพนักงานสถาบันให้อธิการบดีลงนามภายในวันที่ 10 ของเดือนที่มีการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการตกเบิก (จำนวนรายชื่อที่มีการตกเบิก = 0)	ร้อยละ 100

กลุ่มงาน	ชื่องาน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
	งานเลื่อนชั้นค่าจ้าง ลูกจ้างประจำ	เสนอคำสั่งเลื่อนชั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำให้อธิการบดีลงนามภายในวันที่ 10 ของเดือนที่มีการเลื่อนชั้นค่าจ้างในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการตกเบิก (จำนวนรายที่มีการตกเบิก = 0)	ร้อยละ100
	งานเลื่อนชั้นค่าจ้างลูกจ้าง ชั่วคราวเงินรายได้	เสนอคำสั่งเลื่อนชั้นค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ให้อธิการบดีลงนามภายในวันที่ 10 ของเดือนตุลาคม โดยไม่มีการตกเบิก (จำนวนรายที่มีการตกเบิก = 0)	ร้อยละ100

## 2. ผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีผลการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 82.35 (ดำเนินการตามแผน 12 โครงการ ได้รับอนุมัติยกเลิก 6 โครงการ) มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเฉลี่ยที่ 4.16 คะแนน

โดยจำแนกการพัฒนาตามแผนเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ ประกอบด้วย 2 โครงการ

ส่วนที่ 2 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย 10 โครงการ

ส่วนที่ 3 มาตรการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 5 โครงการ

ลำดับที่	รายการ	กลุ่มเป้าหมาย	หน่วยงาน จัด	จำนวน คน/รุ่น	จำนวน ชม/รุ่น	สถานที่	ปีงบประมาณ											สถานะ	ประเมิน
							2563					2564							
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		
<b>บุคลากรสายวิชาการ</b>																			
1	โครงการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถาบัน (นบม.)	รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี / คณบดี /รองคณบดี	สพ	15	3	สพบ.											ยกเลิก	-	
2	ผู้บริหารสถาบันเสวนากับอาจารย์ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ผู้บริหารสถาบัน/อาจารย์ใหม่	บค	15	3	สพบ.											ยกเลิก	-	
3	สัมมนาการพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	สายวิชาการ	บค	30	6	สพบ.											ดำเนินการแล้ว	-	
4	อบรมหลักสูตร กฎหมายปกครองสำหรับผู้บริหารหน่วยงานในสถาบัน	รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี / คณบดี /รองคณบดี	บค	45	12	สพบ.											ยกเลิก	-	
5	สุดยอดเทคนิคการสอนสมัยใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	อาจารย์ใหม่	สพ	15	NA	สพบ.											ยกเลิก	-	
6	โครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนของบุคลากรสายวิชาการ	สายวิชาการ	บค			สพบ.											ดำเนินการแล้ว	4.03	
<b>บุคลากรสายสนับสนุน</b>																			
7	การบริหารงานอุดมศึกษาระดับสูง สายสนับสนุน (นบสส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	บ2	สกอ	2	NA	สกอ											ดำเนินการแล้ว	-	
8	โครงการสัมมนาผู้บริหารฝ่ายอำนวยการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	บ2	บค	30	NA	สพบ./ตจว/MST											ดำเนินการแล้ว	4.27	
9	โครงการสัมมนาหัวหน้างาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	บ1	บค	85	NA	สพบ./ตจว/MST											ดำเนินการแล้ว	4.16	
10	การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ป1	บค	40	NA	สพบ./ตจว/MST											ดำเนินการแล้ว	4.47	
11	อบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเขียนหนังสือราชการสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่	ป1	บค	40	12	สพบ./MST											ดำเนินการแล้ว	4.26	
12	โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร WISDOM (องค์การคุณธรรม)	ป1 /U2 /U3/ บ1	บค	80	6	สพบ./MST											ดำเนินการแล้ว	4.12	
13	โครงการส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน (การพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ)	สายสนับสนุน	บค	30	30	สพบ./MST											ยกเลิก	-	
14	อบรมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ พื้นฐาน (Management by Fact)	ป1 /U2 /U3/ บ1	บค	80	6	สพบ./MST											ดำเนินการแล้ว	4.47	
15	อบรมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ระดับ 2 เครื่องมือและการวิเคราะห์ (Management by	ผู้ผ่านหลักสูตรพื้นฐาน	บค	40	12	สพบ./MST											ดำเนินการแล้ว	3.40	
16	อบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร "การบริหารที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน"	ป1 /U2 /U3	บค	40	6	สพบ./MST											ยกเลิก	-	
17	อบรมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติงานด้วยหลัก PDCA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ป1 /U2 /U3	บค	80	6	สพบ./MST											ดำเนินการแล้ว	4.24	
18	โครงการพัฒนาบุคลากรด้าน IT (Multimedia Production)	สายสนับสนุน	บค	10	NA	สพบ./ภายนอก											ดำเนินการแล้ว	-	
<b>มาตรการสนับสนุน</b>																			
19	การสนับสนุนการพัฒนาตนเองด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (TOEIC)	สายสนับสนุน	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
20	การสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์	สายสนับสนุน	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
21	การสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในประเทศของบุคลากรสายสนับสนุน (ตรี-โท-เอก)	สายสนับสนุน	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
22	โครงการสนับสนุนบุคลากรสายวิชาการ อบรม สัมมนาภายนอกสถาบัน (Public Training)	สายวิชาการ	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
23	งบประมาณสนับสนุนบุคลากร สอธ.ไปอบรม Public Training ( 7 หน่วยงานละ 40,000 บาท)	สายสนับสนุน	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
24	การสนับสนุนเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น ค่าจัดทำโปสเตอร์ Submission Fee	สายสนับสนุน	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
25	ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร สพ.	คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร	บค														ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ	ดำเนินการแล้ว	
รวม																		4.16	

### 3. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ (Operation Excellence)</b>	<b>3.83</b>	<b>มาก</b>
1) การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.79	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.83	มาก
3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่างๆ	3.74	มาก
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม	3.83	มาก
5) มีความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใส	3.88	มาก
6) มีความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	3.88	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (Resource Excellence)</b>	<b>3.99</b>	<b>มาก</b>
1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.02	มาก
2) มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.95	มาก
3) มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.93	มาก
4) ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	มาก
5) ได้รับความช่วยเหลือตรงตามที่คาดหวัง	4.05	มาก
<b>3. การบริการด้านบุคคล</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>
1) ให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของสถาบัน	3.98	มาก
2) การดำเนินโครงการอบรม สัมมนาที่ตอบสนองความจำเป็นในการในการพัฒนาบุคลากร	3.85	มาก
3) การประเมินผลการปฏิบัติงานและแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำใช้วัดผลงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	3.85	มาก
4) มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในแผนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ	3.80	มาก
5) การให้คำแนะนำ เตรียมความพร้อม และพัฒนาความรู้เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร	3.85	มาก

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
6) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น หนังสือเวียน, Facebook, เว็บไซต์กองบริหารทรัพยากรบุคคล, Line Official	3.90	มาก
7) การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร	3.66	มาก
ภาพรวม	3.88	มาก
ภาพรวม (1.ขั้นตอนการให้บริการ+ 2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ)	3.90	มาก

### ผลการวิเคราะห์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

จากผลการดำเนินการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019(COVID-19)) และบุคลากรต้องปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนในการดำเนินการและในบางกิจกรรมไม่สามารถดำเนินการในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพ สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว และรองรับการให้บริการแก่บุคลากรสถาบันได้ในทุกสถานการณ์ จึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานดังนี้

#### 1. การดำเนินงานที่ควรปรับปรุง

กระบวนงาน	ข้อเสนอแนะ
1.กลุ่มงานแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล - งานขออัตรากำลังพนักงานสถาบัน	จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อลดปริมาณกระดาษและช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ
2. กลุ่มงานบริหารงานบุคคล 2.1 งานขอสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการ	1.ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อลดปริมาณกระดาษและช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ 2. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบการรับสมัครสายวิชาการ โดยขอให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองเป็นผู้จัดทำ เพื่อเป็นการทดสอบความรู้ความเข้าใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานและตัวผู้ปฏิบัติ 3. กรณีบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเริ่มปฏิบัติงานได้ โดยยังไม่ได้จัดทำคำสั่งบรรจุ และหากตรวจสอบพบความไม่ถูกต้องของวุฒิการศึกษา หรือประวัติ อาชญากรรมหรือความเสี่ยงต่างๆ ให้บุคคลดังกล่าวขาดคุณสมบัติในการบรรจุเป็นบุคลากรของสถาบัน และจะต้องคืนเงินเดือนให้กับสถาบัน 4. ขอให้เพิ่มข้อมูลในตารางรายงานผลการดำเนินการคัดเลือกในแต่ละตำแหน่งถึงสาเหตุที่ใช้ระยะเวลานานเพื่อขอยกเว้นการไม่บรรจุตัวชีวิต เช่น ในสถานการณ์ covid

กระบวนงาน	ข้อเสนอแนะ
<p>2.2 งานประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานสถาบันสายวิชาการ</p>	<p>1. ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อลดปริมาณกระดาษและช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ</p> <p>2. การประเมินสามารถปรับระยะเวลาช่วงการประเมินเพื่อไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานมี load งานที่มากเกินไปได้หรือไม่ เนื่องจากระยะเวลาสิ้นสุดสัญญาจ้างพร้อมกันทั้งสถาบัน ซึ่งมีความเสี่ยงที่ผู้ปฏิบัติงานอาจทำไม่เสร็จทันเวลา</p> <p>3. จัดทำแนวปฏิบัติในการขอต่อสัญญาจ้างตารางติดตามงาน หรือช่องทางในการสื่อสารหรือติดตามงานเพื่อเน้นย้ำและกระตุ้นเตือน ให้ผู้ขอรับการประเมินรับทราบ เพื่อลดการจัดส่งเอกสารการขอประเมินต่อสัญญาล่าช้า</p>
<p>3. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานจัดอบรม /สัมมนาในสถาบัน</li> </ul>	<p>1. ขอให้พิจารณาทบทวน scale คะแนนในการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากคะแนนเต็ม 4</p> <p>2. ในเรื่องของ KM ขอให้จัดทำการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเพื่อช่วยให้บุคลากรของสถาบันรับทราบ กิจกรรมหรือข้อมูลสำคัญในวาระหรือตามตารางปฏิทินงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล โดยขอให้ทุกกลุ่มงาน update ข่าวสารที่เผยแพร่ให้ถูกต้องก่อนส่งให้กลุ่มงานพัฒนาฯ ลงประชาสัมพันธ์ใน เว็บไซต์ KM หรือสื่อต่างๆ</p>
<p>4. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอตำแหน่งทางวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อลดปริมาณกระดาษและช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ</li> </ul>

กระบวนงาน	ข้อเสนอแนะ
5. อื่น	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เสนอให้นำความเสี่ยงในคู่มือคุณภาพทั้งหมดออกมาจัดทำเป็นแผนความเสี่ยง และให้ทุกกลุ่มงาน ทบทวนประเด็น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน</li> <li>- สิ่งที่คาดว่าจะเกิดในอนาคต</li> <li>- สิ่งที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เนื่องจากสถาบันออกเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบประกาศ และข้อบังคับหลายอย่าง ซึ่งปัจจุบันบางข้อบังคับยังไม่ได้การร่างขึ้นมาเป็นแนวทางการทำงาน จึงขอให้พิจารณาให้รอบด้าน</li> </ul> </li> <li>2. ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับของสถาบันที่ออกใหม่ และที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอยากให้มีการรวบรวมจัดเก็บไว้ที่ส่วนกลาง และหาผู้ดูแลรับผิดชอบในการควบคุมและ update ข้อมูลทั้งเอกสารและเว็บไซต์</li> <li>3. เสนอให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อลดปริมาณกระดาษและช่วยประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสาร โดยกองอาจพิจารณาร่วมกันในการออกแบบรูปแบบการจัดเก็บไฟล์หรือโฟลเดอร์ต่างๆ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 เปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บไฟล์</li> <li>3.2 กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารหากมีการ scan ไฟล์ไว้แล้ว</li> </ol> </li> </ol>

## 2. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง	
	แผนการดำเนินการ	การดำเนินการ
1. ควรปรับปรุงการส่งต่องานให้กลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	เนื่องจากไม่มีข้อมูลชัดเจนว่าเป็นกระบวนงานใด แต่ในกองบริหารทรัพยากรบุคคลได้พิจารณาข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้ว งานที่มีความเกี่ยวเนื่องหลายกลุ่มงาน จะเป็นน่าจะเป็นงานเกี่ยวข้องกับการรับบุคลากรใหม่ ซึ่งมีความเกี่ยวพัน 3 กลุ่มงาน	กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการประชุมเพื่อหารือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันว่ามีขั้นตอนใดที่อาจก่อให้เกิดปัญหาตามข้อเสนอแนะหรือไม่ พบว่าน่าจะเป็นขั้นตอนการทำสัญญาจ้าง และลงประวัติข้อมูลบุคลากรใหม่ในระบบ MIS ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับการกำหนด User ID ให้แก่บุคลากรใหม่ ซึ่งกลุ่มงานบริหารงานบุคคลจะส่งต่อข้อมูลบุคลากรใหม่ให้กลุ่มงานทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน และกลุ่มงานสวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์ ซึ่ง



ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง	
	แผนการดำเนินการ	การดำเนินการ
		<p>ปัจจุบันการส่งต่อข้อมูลของบุคลากรในด้านสวัสดิการไม่พบปัญหาแล้ว แต่ในขั้นตอนที่ส่งข้อมูลบุคลากรใหม่ให้กลุ่มงานทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน ลงข้อมูลในระบบ MIS มีความล่าช้าในบางครั้งเนื่องจากบุคลากรใหม่มาเริ่มปฏิบัติงานแล้ว แต่ยังไม่มาทำสัญญาจ้าง เนื่องจากการจัดหาหลักประกันค้ำประกันสัญญาจ้าง จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการลงข้อมูลประวัติข้อมูลบุคลากร ส่งผลให้สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศไม่สามารถกำหนด User ID ให้บุคลากรใหม่ตามที่หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากรดังกล่าวดำเนินการได้ ซึ่งในหน่วยงานต้นสังกัดไม่ได้รับทราบกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว ดังนั้น กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆ ในสถาบันรับทราบขั้นตอนเมื่อมีการรับบุคลากรใหม่แล้ว มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานต่อไป</p>
2. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และการดำเนินการล่าช้า	มีแผนการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อประสานงานกับกองบริหารทรัพยากรบุคคล	<p>เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019(COVID-19)) และบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน จึงได้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อประสานงานกับกองบริหารทรัพยากร โดยผ่าน Line OA : NIDA HRMD และดำเนินการจัดอบรมการใช้งานระบบ E-Doc ให้แก่บุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้ในการรับ-ส่งงานภายในหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่ส่งเอกสารมาที่บค.สามารถติดตามการดำเนินงานดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใด</p>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง	
	แผนการดำเนินการ	การดำเนินการ
3. ควรปรับปรุงถ้อยคำ น้ำเสียงในการให้บริการ	เนื่องจากไม่มีข้อมูลชัดเจนว่าเป็นบุคลากรท่านใด และการให้บริการในด้านใด	กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการประชุมแจ้งข้อเสนอแนะดังกล่าวให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบแล้ว เพื่อให้ปรับปรุงถ้อยคำ และระมัดระวังน้ำเสียงในการให้บริการ