

ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ ISO 9001 : 2015

กองบริหารทรัพยากรบุคคล



ฉบับเดือนตุลาคม 2560

หมวด 4 บริบทของกองบริหารทรัพยากรบุคคล**4.1 บทบาทหน้าที่ของกอง**

กองบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานด้านการบริหารงานบุคคลของสถาบันภาระหน้าที่ของกองจึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งมีวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันชั้นนำแห่งชาติที่สร้างผู้นำและองค์ความรู้ในระดับสากลเพื่อการเปลี่ยนแปลง” การมีวิสัยทัศน์ที่จะเข้าสู่ระดับสากล ทำให้พันธกิจด้านการคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรของกองเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้สถาบันประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

การที่กองได้จัดการทำงานให้เป็นระบบ มีการทบทวนและประเมินเพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของกองจึงมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของสถาบัน โดยเฉพาะปัจจุบันสถาบันการศึกษามีการแข่งขันสูง ทั้งจากสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ ระบบการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจะช่วยให้สถาบันมีบุคลากรที่มีคุณภาพโดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จของสถาบันการศึกษา

พันธกิจ

1. สรรหา คัดเลือก และพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสมกับสถาบัน
2. รักษาทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะสูงไว้กับสถาบันในอัตราที่เหมาะสม
3. บริหารงานทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัย

นโยบายคุณภาพ

ถูกต้อง รวดเร็วทันการณ์ ตอบสนองความต้องการของบุคลากร

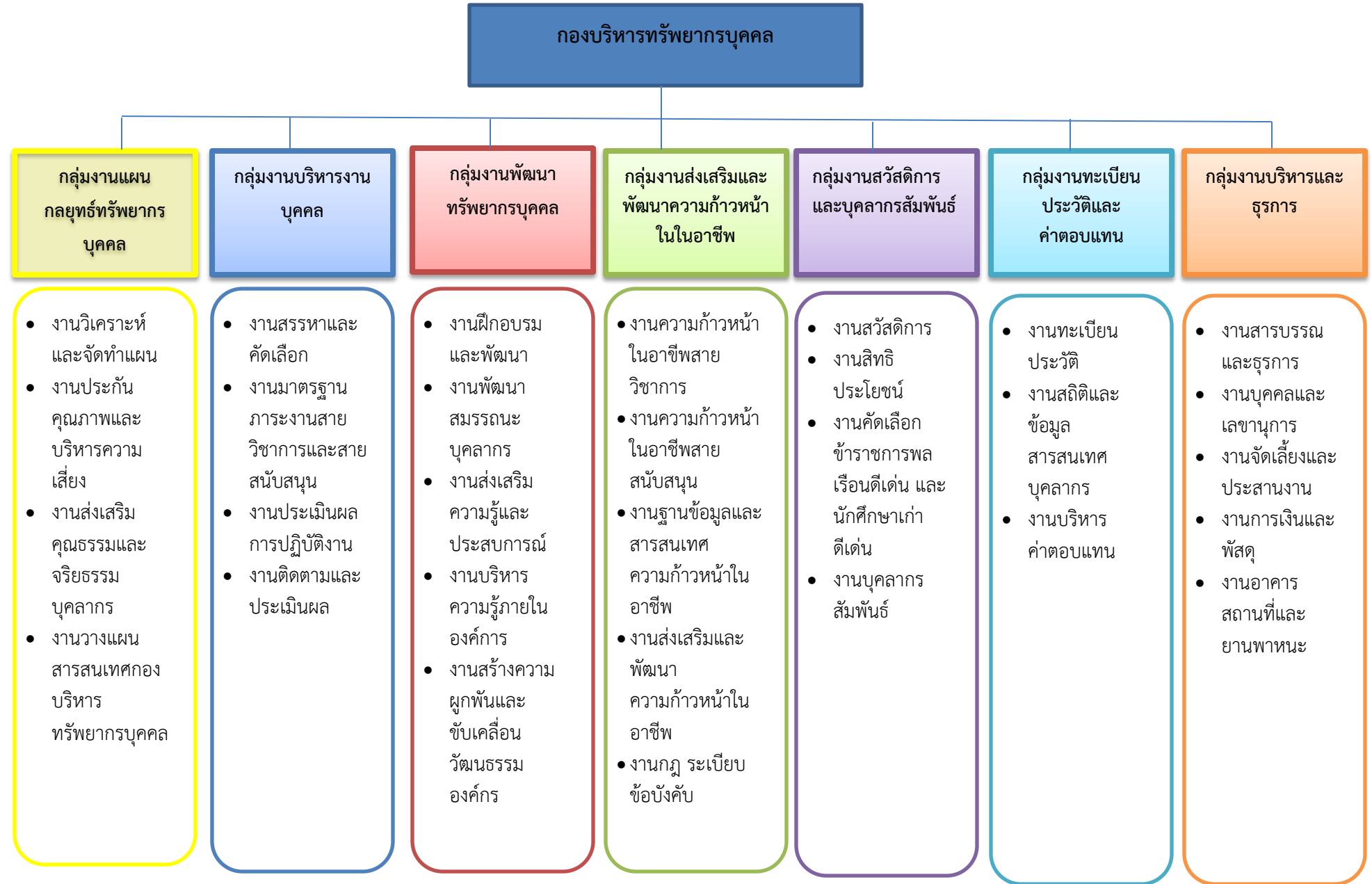
กลยุทธ์

1. นำหลักการ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล

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

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล



โครงสร้างอัตรากำลัง กองบริหารทรัพยากรบุคคล

รวมอัตรากำลัง		
ข้าราชการ	3	อัตรา
พนักงานสถาบัน	20	อัตรา
ลูกจ้างประจำ	1	อัตรา
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	1	อัตรา
รวม	25	อัตรา
อัตรารว่าง 3 อัตรา		
ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2560		

กองบริหารทรัพยากรบุคคล (1)
นายยุทธนา สุจริต (ผู้อำนวยการ)



**กลุ่มงานแผน
กลยุทธ์ทรัพยากร
บุคคล (3)**

1. น.ส.อาภาพร
บุณนาค
บุคลากรปฏิบัติการ
(รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงาน)
3. น.ส.ภัทรีน
วระเชษฐมงคล
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานบริหารงาน
บุคคล (5)**

1. นายยุทธนา สุจริต
(รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงาน)
2. น.ส.วาสนี
ไยโพธิ์ทอง
บุคลากรชำนาญการ
3. น.ส.เอี่ยมพร
ม่วงแก้ว
บุคลากรปฏิบัติการ
4. น.ส.ชานิสรา
หอมหยก
บุคลากรปฏิบัติการ
5. น.ส.ธนชนก
รัศมี
บุคลากรปฏิบัติการ
6. น.ส.สุรีภรณ์
นามอุตวงศ์
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล (3)**

1. นายปรเมศวร์
จิตรมาตร
(หัวหน้ากลุ่มงาน)
บุคลากรชำนาญการ
2. น.ส.ศิริพร
อุหมัด
บุคลากรปฏิบัติการ
3. น.ส.พัชรี
ปานแก้ว
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานส่งเสริมและ
พัฒนาความก้าวหน้า
ในอาชีพ (4)**

1. นายปภาณณ
ปภังกรกรินทร์
(หัวหน้ากลุ่มงาน)
บุคลากรชำนาญการ
2. น.ส.รัตติรินทร์
เรืองแจ่ม
บุคลากรปฏิบัติการ
3. น.ส.ดารินทร์
สุขแก้ว
บุคลากรปฏิบัติการ
4. นายวงศกร
จ้อยศรี
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานสวัสดิการ
และบุคลากรสัมพันธ์
(3)**

1. นางกัญจนา
ชัยไพบุลย์
(หัวหน้ากลุ่มงาน)
บุคลากรชำนาญการ
2. น.ส.กิตติ์ชญาท์
เพชรสุข
บุคลากรปฏิบัติการ
3. น.ส.วิรินดา
โลศิริ
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานทะเบียน
ประวัติและ
ค่าตอบแทน (3)**

1. นายธีรกุล
สนสำราญ
(หัวหน้ากลุ่มงาน)
บุคลากรชำนาญการ
2. น.ส.ราวาศี
แพะปลอด
บุคลากรปฏิบัติการ
3. น.ส.ลัญฉกร
ประเพณี
บุคลากรปฏิบัติการ

**กลุ่มงานบริหารและ
ธุรการ (4)**

1. นายยุทธนา สุจริต
(รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงาน)
2. นางโสภิต
มณีโชติ
เจ้าหน้าที่บริหารงาน
ทั่วไปชำนาญการ
3. น.ส.กานติมา
กิมเส็ง
พนักงานพัสดุ ส3
4. นางสุภาพร
แดงวิจิตร
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
ปฏิบัติงาน
5. นางลักขณา
งวดชัย
พนักงานสถานที่

6 ต้นฉบับ

4.2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนร่วม

กองได้กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ และความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1. บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน	ข้อมูลสิทธิและสวัสดิการ ค่าตอบแทน ข้อมูลบุคลากร การอบรมพัฒนา และการขอ ตำแหน่งสูงขึ้น และตำแหน่งทาง วิชาการ รวมถึง เอกสารด้าน บุคลากรอื่นๆ	ความรวดเร็ว ถูกต้องและบริการที่ ประทับใจ
2. ผู้บริหาร	- เอกสารข้อมูลด้านบุคลากรของ สถาบัน - บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของ สถาบัน	- ความรวดเร็ว และถูกต้อง - บุคลากรที่สามารถขับเคลื่อน สถาบันให้ประสบความสำเร็จตาม วิสัยทัศน์
3. บุคคลภายนอก เช่น ผู้สมัครงาน เป็นต้น	- ช่องทางที่หลากหลายในการ ประชาสัมพันธ์การรับสมัครงาน - ข้อมูลตำแหน่งงาน - วิธีการ / ขั้นตอนการคัดเลือก	ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและ บริการที่ประทับใจ

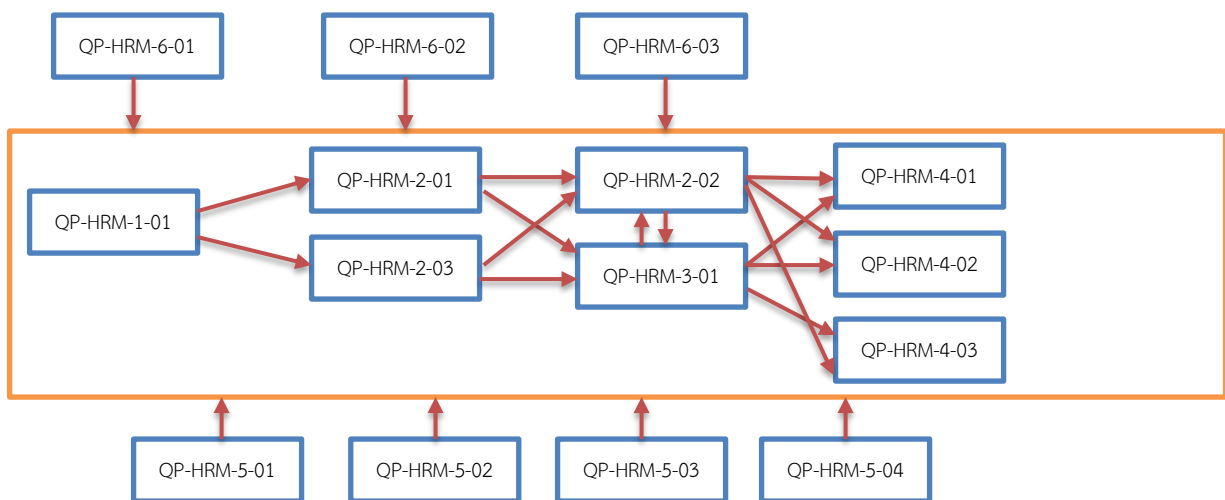
4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพ

จาก 4.1 ซึ่งได้ระบุว่าจะงานของกองเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสถาบันตามวิสัยทัศน์ และภาวะการณ์แข่งขันที่สถาบันจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสุขในการปฏิบัติงานจะสามารถทำให้สถาบันได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและจาก 4.2 ที่ได้กำหนดความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองจึงกำหนดขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพที่ประกอบด้วย 15 กระบวนการ ดังนี้

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 งานขออนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปราชการต่างประเทศ 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

4.4 ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ

จาก 4.3 ที่ได้กำหนดขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพซึ่งครอบคลุม 15 กระบวนการ โดยแต่ละกระบวนการมีความสัมพันธ์ดังภาพต่อไปนี้



แต่ละกระบวนการได้จัดทำระเบียบปฏิบัติงานซึ่งแสดงข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดคุณภาพของกระบวนการ ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน โอกาสในการลดความเสี่ยง

แต่ละกระบวนการจะมีการทบทวนตามเวลาที่กำหนดเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น มีการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประเมินคุณภาพของกระบวนการตามทีระบุในข้อ 10.3 นำเสนอผลการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพของกอง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงาน ตามทีระบุในข้อ 9.2, 9.3 และ 10.3

เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและที่กองรับผิดชอบจะมีการจัดเก็บเป็นระบบทั้งที่เป็นเอกสารคุณภาพ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ แบบฟอร์ม และรายงานที่ใช้ในการบริหารงาน จะมีการกำหนดอายุการใช้งานของเอกสารต่างๆ ให้มีความชัดเจน และระบุการเปลี่ยนแปลงเอกสารเพื่อให้กองได้ใช้เอกสารที่เป็นปัจจุบันตามรายละเอียดของงานควบคุมเอกสาร (QP- HRM.....)

๙ ต้นฉบับ

ในการขับเคลื่อนภารกิจของการบริหารคุณภาพของกองนั้น มีคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (Quality Management Committee) ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล	ประธานคณะกรรมการ
2. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล	กรรมการ
3. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
4. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	กรรมการ
5. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนประวัติและค่าตอบแทน	กรรมการ
6. หัวหน้ากลุ่มงานสวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์	กรรมการ
7. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ	กรรมการ
8. หัวหน้ากลุ่มงานแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล	กรรมการและเลขานุการ

ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่คณะกรรมการบริหารคุณภาพ

1. ขับเคลื่อนและดำเนินการให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลเข้าสู่การรับรองมาตรฐานสากลตามเกณฑ์ระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ภายในปี งบประมาณ พ.ศ. 2561
2. กำกับติดตามการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ระบุในระเบียบปฏิบัติงาน วิเคราะห์และประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ
3. พิจารณาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
4. วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ และกำกับให้มีการปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลง
5. กำกับให้มีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของปฏิบัติงานของกองอย่างต่อเนื่อง

ประธานกรรมการบริหารคุณภาพทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ มีความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างความมั่นใจว่ากระบวนการของระบบบริหารคุณภาพได้ถูกกำหนดขึ้น จัดทำเอกสารมีการนำไปใช้ และรักษาระบบให้ดำรงอยู่
2. รายงานต่อผู้บริหารเรื่องผลการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับปรุง
3. ดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กร มีจิตสำนึกถึงความรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้บรรลุนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 **ความเป็นผู้นำ**

5.1 **ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น**

ผู้อำนวยการกองซึ่งเป็นผู้นำสูงสุดในกอง ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นหนึ่งเดียวในแนวทางและวัตถุประสงค์ของกอง โดยจัดสร้างและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยแสดงถึงคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพไว้ในนโยบายคุณภาพที่จัดทำไว้เป็นเอกสาร และมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติ มีความมุ่งมั่น ตระหนัก และให้ความสำคัญในการพัฒนา นำไปปฏิบัติจริง และทำการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพของกองบริหารทรัพยากรบุคคล โดย

1. กำหนดและดำเนินการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นนโยบาย และกรอบการดำเนินการ ให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร
2. ทำการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจและตระหนักในเรื่องข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพและทำการทบทวนการบริหารงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 **นโยบาย**

ผู้อำนวยการกองได้ให้นโยบายคุณภาพกับบุคลากรของกองโดยพิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดใน 4.2 โดยสรุปคือเน้นเรื่องความถูกต้อง และรวดเร็วสำหรับทุกงาน

ผู้อำนวยการกองกำหนดประชุมบุคลากรของกองเป็นประจำโดยบรรจุวาระเรื่องของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการปีละครั้ง เพื่อทบทวนและพิจารณาการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามที่ระบุในข้อ 10.3

ผู้อำนวยการกองได้กำหนดนโยบายคุณภาพ คือ “ถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ ตอบสนองความต้องการของบุคลากร” โดยจัดทำเป็นเอกสารปิดประกาศไว้ที่บอร์ดของกองเพื่อให้บุคลากรของกองได้ตระหนักและนำไปปฏิบัติในงานของตนเอง ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการได้รับทราบนโยบายคุณภาพของกองด้วย

5.3 บทบาทหน้าที่และอำนาจ

ผู้อำนวยการกองมีการมอบหมายหน้าที่และอำนาจตามตำแหน่งต่างๆ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจในกองเพื่อ

- 1) ให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้
- 2) ให้มั่นใจว่ากระบวนการได้ตามผลที่ต้องการ
- 3) ให้มีการรายงานการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพของกอง การปรับปรุงต่างๆ ต่อ

ผู้อำนวยการกอง

- 4) มั่นใจว่ามีการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการของหน่วยงาน
- 5) มั่นใจว่ามีการรักษาระบบการบริหารคุณภาพหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบ

หมวด 6 การวางแผน**6.1 ความเสี่ยงและโอกาส**

จากบทบาทหน้าที่ของกองตามทีระบุในข้อ 4.1 กองมีบทบาทในการสรรหาคัดเลือก พัฒนา และดำเนินการให้บุคลากรที่มีคุณภาพคงอยู่กับสถาบันเพื่อขับเคลื่อนสถาบันให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และตามความต้องการ รวมทั้งความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทีระบุในข้อ 4.2 กองได้วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ความเสี่ยง

1. ปัจจัยภายนอก เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนอกเหนือความรับผิดชอบของกอง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นต้นสังกัดของบุคลากร ในการให้ข้อมูลความต้องการและการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการคัดเลือกและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ปัจจัยภายใน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของกองในการใช้ข้อมูลระเบียบข้อบังคับที่ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย

โอกาส

เพื่อลดความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพของกระบวนการต่างๆ กองพิจารณาโอกาสได้ ดังนี้

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อลดข้อผิดพลาดในเรื่องข้อมูลและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน
2. การใช้แนวคิดในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดบริการที่ประทับใจ และการคงอยู่ของบุคลากรที่มีคุณภาพ

ดังนั้น ในกระบวนการต่างๆ จะกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่ทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้าหรือเกิดผิดพลาด และระบุโอกาสที่จะนำมาใช้ในการปรับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ ความเสี่ยงทีระบุในกระบวนการต่างๆ เป็นความเสี่ยงที่สามารถจัดการเพื่อลดความเสียหายหรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงได้ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน ส่วนความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก ส่วนใหญ่ไม่สามารถจัดการได้เพราะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของกอง แต่อาจมีบางส่วนที่กองสามารถดำเนินการ เพื่อลดความเสี่ยงได้บ้าง เช่น การแจ้งเตือน การให้ข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล เป็นต้น

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนบรรลุวัตถุประสงค์

กองได้กำหนดนโยบายคุณภาพในข้อ 4.1 ว่า “ถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ ตอบสนองความต้องการของบุคลากร” การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงกำหนดเป็นวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้

1. การดำเนินงานต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน
2. การดำเนินงานต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. การดำเนินการพัฒนาและบริหารบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

ตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพ เป็นดังนี้

1. จำนวนเรื่องที่ตรวจสอบว่าไม่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ (ไม่เกิน 3 เรื่องต่อปี)
2. ร้อยละของงานที่สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70)
4. ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ที่เป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)

ผู้อำนวยการกองสื่อสารวัตถุประสงค์คุณภาพผ่านการประชุมบุคลากร มีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามรอบเวลาโดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพของกอง มีการทบทวนนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และตัวชี้วัดปีละครั้งโดยใช้รอบเวลาของปีงบประมาณ

ในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพกองได้จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล โดยใช้ ISO 9001 : 2015 ซึ่งกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานตามตารางต่อไปนี้

ตารางแผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2560								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001	✓								
2. แต่งตั้งที่ปรึกษาโครงการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเกณฑ์ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	✓								
3. ประชุมคณะกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เพื่อติดตามความก้าวหน้าโครงการ		✓							
4. จัดทำแผนการดำเนินการ		✓							
5. จัดอบรมเพื่อให้ความรู้ เรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และการตรวจประเมินระบบ		✓					✓		

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2560								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
คุณภาพภายใน ให้แก่บุคลากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล									
6. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน ตาม ISO 9001 (Work Shop)			✓						✓
7. ประชุมติดตามการดำเนินการ				✓		✓		✓	
8. จัดทำข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001							✓	✓	✓
9. รายงานผลการดำเนินโครงการ								✓	✓

ทั้งนี้ กำหนดแผนการดำเนินการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

การพิจารณาว่าระบบการจัดการคุณภาพ ควรเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร จะดำเนินการในการประชุมครั้งแรกของรอบปีงบประมาณถัดไปซึ่งใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่กระทบระบบบริหารคุณภาพในช่วงเวลาของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยทบทวนนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ เพื่อพิจารณา ควรเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดต่อไปนี้

1. นโยบายคุณภาพ
2. วัตถุประสงค์คุณภาพและตัวชี้วัด
3. ขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพ
4. การดำเนินงานของระบบการจัดการคุณภาพ

การทบทวนนี้จะทบทวนโดยคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ซึ่งจะมีวาระการทบทวนในเรื่องต่างๆ ที่ระบุข้างต้นในการประชุมครั้งแรกของรอบปีงบประมาณถัดไป ตามที่กำหนดการประชุมที่ระบุในข้อ 9.3 และข้อ 10.1

หมวด 7 การสนับสนุน**7.1 ทรัพยากร**

กองบริหารทรัพยากรบุคคลมีการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยทรัพยากรที่กล่าวถึง ได้แก่ ทรัพยากรด้านบุคคล ทรัพยากรด้านสาธารณูปโภค สิ่งสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสถาบันสนับสนุนงบประมาณให้กองอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ปัจจุบันกองบริหารทรัพยากรบุคคล มีบุคลากรในสังกัดทั้งสิ้น 25 คนประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 3 คน พนักงานสถาบัน จำนวน 20 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน มีการวิเคราะห์งานแล้วพบว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสมตามภาระงานในปัจจุบัน

ในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานของกองเป็นเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบัน ดังนั้น ในระบบการจัดการคุณภาพของกองจึงไม่ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดนี้

สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ กองบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับสูง สถานที่ตั้งอยู่ที่อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ชั้น 7 ซึ่งเป็นอาคารที่รวมหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี ภายในกองได้จัดพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่องานมีที่นั่งพักผ่อนและที่นั่งสำหรับการเขียนเอกสารต่างๆ มีการจัดผนังกันเป็นสัดส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานตามกลุ่มงาน เพื่อให้มีสมาธิและความเป็นส่วนตัวในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรในการเฝ้าตรวจและการวัด งานของกองไม่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ต่างๆ ในการตรวจและวัด ซึ่งไม่รวมข้อกำหนดนี้ในระบบการจัดการคุณภาพของกอง

องค์ความรู้ของกอง บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของการบริการ ต้องมีความรู้ความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมทางการศึกษา ซึ่งได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ตามสมรรถนะบุคลากร (Competency) ซึ่งสมรรถนะบุคลากรแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency) และสมรรถนะการบริหาร (Managerial Competency) โดยบุคลากรจะถูกประเมินสมรรถนะปีงบประมาณละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลสู่การพัฒนาตามช่องว่างสมรรถนะรายบุคคล ทั้งนี้ กองมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน ปริญญาตรีจำนวน 8 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน ซึ่งกองได้คัดเลือกผู้ที่มีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในกอง

กองได้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ของกองมีการกำหนดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการอบรมและพัฒนาตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในสถาบันและนอกสถาบัน และการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จัดเป็นวาระหนึ่งในการประชุมบุคลากร เพื่อให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่มีคุณภาพ

7.2 ความสามารถ

กองมีระบบสมรรถนะบุคลากรที่ถูกกำหนดจากระดับสถาบัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency) และสมรรถนะการบริหาร (Managerial Competency) ซึ่งบุคลากรจะมีค่าความคาดหวังของแต่ละสมรรถนะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภท และระดับของบุคลากร ซึ่งสถาบันได้ประเมินสมรรถนะบุคลากรปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนารายบุคคล รวมถึงเป็นการติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลด้วย

7.3 ความตระหนัก และ 7.4 การสื่อสาร

กองได้จัดทำป้ายประกาศนโยบายคุณภาพติดไว้ที่บอร์ดของกอง ในส่วนของการเขียนระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure, QP) ของแต่ละงาน ผู้ปฏิบัติเป็นผู้เขียนเองซึ่งได้ตระหนักถึงคุณภาพโดยกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและตัวชี้วัดความสำเร็จด้านคุณภาพ นอกจากนี้กองจัดประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน มีการบรรยายเรื่องระบบการจัดการคุณภาพไว้ด้วยทุกครั้งเพื่อการพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เป็น ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนางานทำให้บุคลากรมีความตระหนักในเรื่องของคุณภาพและทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกันด้วย

ส่วนการสื่อสารกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่มีส่วนกับการจัดการคุณภาพ จะระบุอยู่ในระเบียบการปฏิบัติงาน (QP) ต่างๆ ว่ามีช่องทางการสื่อสารอย่างไร ในเรื่องขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องภายในเวลาเพื่อการปฏิบัติของกองอย่างมีคุณภาพ เช่น เอกสารแจ้ง เว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย

7.5 เอกสารข้อมูล

เอกสารข้อมูลในการจัดการคุณภาพประกอบด้วย

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ซึ่งอธิบายรายละเอียดในการดำเนินงานต่างๆ ของกองให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2015
2. นโยบายคุณภาพ ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพของกอง ติดบอร์ดไว้ที่หน้าสำนักงานของกอง
3. ระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure, QP) ของกระบวนการทั้ง 15 กระบวนการตามที่ระบุในข้อ 4.3 และมีเพิ่ม 2 QP คือ งานควบคุมเอกสาร และงานตรวจประเมินภายใน

งานควบคุมเอกสารจะมีรายละเอียดรูปแบบเอกสาร การจัดเก็บ การทบทวน และการจัดทำให้เป็นเอกสารปัจจุบัน (QP- HRM-.....)

หมวด 8 การดำเนินงาน**8.1 การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม**

กองได้วิเคราะห์งานทั้งหมดที่กองรับผิดชอบ 6 กลุ่มงาน 15 งานหรือกระบวนการ แต่ละงานหรือกระบวนการได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพของกระบวนการ ตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีการระบุข้อมูลและเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามกระบวนการ และรายงานและ/หรือเอกสารที่เป็นผลที่ได้จากกระบวนการ

ข้อมูลและเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะแยกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและของสถาบัน ข้อมูลและเอกสารในประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ส่วนกลางเพื่ออ้างอิง โดยกองจะจัดแฟ้มและตู้เก็บเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและการค้นหาเพื่อใช้งานและอ้างอิง

2) แบบฟอร์ม ที่กองพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ จะมีการให้รหัสแบบฟอร์มเพื่อให้ทราบว่าใช้ในงานหรือกระบวนการใด และก็จะจัดเก็บไว้ที่ส่วนกลาง เป็นตัวอย่างเพื่อให้ทราบว่ากองมีแบบฟอร์มอะไรบ้าง และให้แน่ใจว่าการใช้งานจะใช้แบบฟอร์มที่เป็นปัจจุบัน

8.2 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการของกองจะหมายถึง งานบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System) เริ่มตั้งแต่การวางแผน อัตรากำลัง การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการดำเนินการในเรื่องสวัสดิการและบริการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ในส่วนนี้ได้อธิบายใน QP ของ 15 กระบวนการ ซึ่งมีรายละเอียดของระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์และคุณภาพของงาน

หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรบุคคล กองจะนำมาพิจารณาการปรับรายละเอียดใน QP ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ได้ระบุไว้ใน 8.2 แล้วว่า บริการของกองคือกระบวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขั้นตอนเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้คุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละกระบวนการ ระบบการจัดการคุณภาพของกอง จึงไม่จำเป็นต้องใช้ข้อกำหนดนี้

8.4 การควบคุมกระบวนการผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก

กองใช้บริการจากบุคคลภายนอก เฉพาะวิทยากรอบรม ซึ่งพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมที่กองจัดให้บุคลากรในสถาบัน ได้จัดทำฐานข้อมูลประวัติ วิทยากร และมีแบบประเมินวิทยากรจากผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อพิจารณาว่าวิทยากรเหมาะสมกับเรื่องที่อบรมหรือไม่ อย่างไร หากเป็นวิทยากรที่ดีสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ จนผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองและหน่วยงานของตนได้ ก็จะเป็นที่กึ่งในฐานข้อมูลวิทยากร หากวิทยากรได้ผลการประเมินไม่ดี ก็อาจพิจารณาไม่เชิญในครั้งต่อไป (QP- HRM-3-01)

8.5 การผลิตและการบริการ

การให้บริการโดยกระบวนการต่างๆ ที่แสดงใน 4.3 มีเอกสารแสดงระเบียบการปฏิบัติงาน (QP) ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กำหนดเวลาเสร็จสิ้นของงาน การวัดคุณภาพของงาน ความเสี่ยงและโอกาสในการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หากการปฏิบัติงานไม่ได้ผลลัพธ์และค่าเป้าหมายตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ของกระบวนการตามที่กำหนด สามารถทวนสอบกลับได้ว่าสาเหตุคืออะไร จากการพิจารณาขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงานที่ปรากฏในผังงานของ QP

ในการปฏิบัติงานของกองไม่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ ส่วนผู้จัดหาภายนอกในเรื่องต่างๆ เป็นหน้าที่ของสถาบันที่จะรับผิดชอบในส่วนนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพของกอง

กองมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลจึงไม่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาสภาพของสินค้าและบริการ

ในส่วนของกิจกรรมหลังส่งมอบ ที่เกี่ยวข้องกับกองคือเรื่องการประเมินการอบรม การทดสอบความรู้ หลังการอบรม ซึ่งจะกำหนดไว้ในแต่ละโครงการ หรือแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ทราบความรู้และประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมได้รับจากการอบรม รวมทั้งความต้องการความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรม

ตามที่ระบุในข้อ 6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการพิจารณาว่าระบบการจัดการคุณภาพ ควรเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร จะมีหลักฐานการจัดเก็บเป็นรายงานการประชุม และการบันทึกการเปลี่ยนแปลง ใน QP ของกระบวนการต่างๆ

8.6 การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ และ 8.7 การควบคุมผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

กองได้จัดทำกำหนดการตรวจประเมินภายใน โดยมีการตรวจประเมินทุกงานตามช่วงเวลาที่กำหนด หากพบว่ากระบวนการใดไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนดไว้ ผู้ตรวจจะจัดทำรายงานแสดงความไม่ สอดคล้อง ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และกรอบเวลาในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อประกอบการตรวจประเมินในครั้งต่อไป

หมวด 9 การประเมินความสามารถ**9.1 การเฝ้าตรวจ การวัด วิเคราะห์และประเมินผล**

กองได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพทำหน้าที่ในการตรวจติดตามการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของกอง นำผลจากการตรวจประเมินภายใน การวัดตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแต่ละกระบวนการมาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาจุดที่ต้องปรับปรุง/พัฒนาให้การดำเนินงานมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการกองได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจปีละ 1 ครั้ง นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ในการประชุมของคณะกรรมการบริหารคุณภาพครั้งที่ 1 ของปีถัดไป เพื่อจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

9.2 การตรวจประเมินภายใน

กองได้จัดทำกำหนดการการตรวจประเมินภายใน โดยพิจารณาตามลักษณะการปฏิบัติงานของกระบวนการ หากเป็นกระบวนการที่ทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่มีกำหนดเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นงานแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ กำหนดให้มีการตรวจประเมินปีละ 2 ครั้ง

ส่วนกระบวนการที่มีช่วงเวลาในการปฏิบัติงานชัดเจน จะตรวจประเมิน ณ เวลาที่ปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น งานขออัตรากำลังกระบวนการใดที่มีการปฏิบัติงานเพียงปีละครั้งก็จะตรวจประเมินเพียงครั้งเดียวต่อปี แต่หากมีการปฏิบัติงานหลายครั้ง เช่น การจัดอบรมจะมีการตรวจประเมินปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ กองได้จัดทำตารางการตรวจประเมินประจำปีและนำเข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพครั้งที่ 1 ของปี นั้นๆ

รายละเอียดของการตรวจประเมินภายในให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบุใน QP – HRM –

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการบริหารคุณภาพจะประชุมเดือนละครั้งโดยกำหนดวาระการประชุมสำคัญที่ต้องพิจารณาทุกครั้งที่การประชุม ดังนี้

- 1) ผลการดำเนินงานตามความเห็นจากการประชุมครั้งที่ผ่านมา
- 2) ผลการตรวจประเมินภายในในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- 3) ข้อร้องเรียนจากบุคลากร
- 4) ผลการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ของทุกกระบวนการ
- 5) การปรับปรุง/ เปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับที่กระทบการปฏิบัติงานของกอง
- 6) ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพ

จากการประชุมให้มีการบันทึกให้ชัดเจนว่าคณะกรรมการบริหารคุณภาพมีความเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างไร มีข้อเสนอแนะและวิธีการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จอย่างไร

หมวด 10 การปรับปรุง (Improvement)

10.1 ทั่วไป

การดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ ที่กำหนดในขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพส่วนใหญ่เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับซึ่งกำหนดโดยส่วนราชการหรือสถาบัน กองจึงไม่มีอำนาจหน้าที่ในการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระเบียบและข้อบังคับเหล่านั้น สำหรับส่วนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้จะระบุในการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งบางเรื่องสามารถดำเนินการได้เลยส่วนบางเรื่องจะดำเนินการในรอบปีต่อไป การดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้จะรวมสิ่งที่วิเคราะห์ จากข้อ 6.3 และผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหารตามข้อ 9.3

การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ป้องกัน และลดผลกระทบที่ไม่ต้องการของการให้บริการในส่วนของกระบวนการและระบบคุณภาพดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่จัดเป็นเอกสาร การแก้ไขเฉพาะหน้าที่และป้องกันเพื่อลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ ขจัดสาเหตุของความบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่คาดว่าจะเกิด ต้องมีระดับที่เหมาะสมกับขนาดของปัญหาและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้น

หัวหน้ากลุ่มงานรับผิดชอบการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาในเบื้องต้น หรือนำเสนอที่ประชุม หรือผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล และหัวหน้ากลุ่มงานรับผิดชอบตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน รวมทั้งการจัดทำรายงานสรุปผลเสนอคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ

10.2 ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข

เมื่อพบความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการบันทึกความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดในแบบฟอร์มการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกัน ซึ่งจะมีการระบุว่าทราบประเด็นความไม่สอดคล้องจากแหล่งใด สาเหตุของความไม่สอดคล้องหรือปัญหาในการปฏิบัติงานการดำเนินการเบื้องต้น ข้อเสนอในการแก้ไข/ป้องกัน กำหนดวันแล้วเสร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอในการแก้ไข/ป้องกัน

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในการสัมมนาประจำปีของบุคลากรจะมีกิจกรรมการแจ้งให้บุคลากรทุกคนได้ทราบผลการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพของกอง และระดมสมองทบทวนการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ขั้นตอนการดำเนินงานตามผังการดำเนินงาน และการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพของงาน การดำเนินการเช่นนี้ทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมรับทราบให้ความเห็น และทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้คุณภาพของการปฏิบัติงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง