

สรุปองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการจัดเก็บหลักฐาน SAR ตามองค์ประกอบ

การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนเพื่อนำเสนอ หรือพบเห็นต่อผู้มีอำนาจเหนือกว่า หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ อาจเป็นเรื่องความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในหน้าที่รับผิดชอบ

รายงานผลการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนเพื่อให้ทราบถึงภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หลังจากปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และเสนอต่อผู้บังคับบัญชา / หรือผู้มีอำนาจ ต้องเขียนอย่างมีหลักมีเกณฑ์

งานเขียนทุกชนิด : ต้องมีรูปแบบด้วยกันทั้งสิ้น บางชนิดมีรูปแบบตายตัว

รายงานผลการปฏิบัติงาน

เป็นงานเขียนที่ไม่กำหนดรูปแบบตายตัว แต่มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ใช้รูปแบบตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนด

2. เขียนในรูปแบบจดหมายหรือบันทึกข้อความ

3. เขียนในรูปแบบรายงานขนาดสั้น
แนวการเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน : มีแนวทางการเขียน 2 ลักษณะ คือ

1. เขียนอย่างละเอียดทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน : ส่วนมากใช้ในการเขียน

รายงานการวิจัย หรือการทดลองที่สำคัญ

2. เขียนแบบสรุปความ : การเขียนลักษณะนี้นิยมใช้กันทั่วไป ผู้เขียนควรเป็นผู้ปฏิบัติงานเอง หรือทราบกระบวนการเรียงเรียงใหม่ให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน : มีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. เพื่อประกอบการตัดสินใจ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานบางอย่าง : เพื่อหาสาเหตุความต้องการ หรือตรวจสอบแนวคิด
2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ : ควรจะดำเนินการต่อ/ยุติ/ขยายกิจการ ฯลฯ
3. เพื่อช่วยตัดสินใจ : ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในระยะเวลาหนึ่ง ๆ ของการปฏิบัติงาน
4. เพื่อเผยแพร่ความก้าวหน้าของงานบางอย่างที่อาจก่อให้เกิดผลดีต่อสาธารณชน ด้านเศรษฐกิจ การเงิน
5. เพื่อช่วยส่งเสริมความเข้าใจและความรู้พื้นฐานให้แก่ผู้ร่วมงาน

เทคนิคการจัดเก็บหลักฐาน SAR ตามองค์ประกอบ

การจัดเก็บหลักฐาน SAR นั้น สรุปลักษณะการจัดเก็บไว้ 2 วิธีด้วยกัน คือ

1. จัดเก็บในขณะที่ดำเนินงานระหว่างปีการศึกษา
2. รวบรวมเอกสารตอนสิ้นปีการศึกษา

โดยมีขั้นตอนดังนี้

- แยกเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ตามองค์ประกอบ
- จัดเรียงตามลำดับของตัวบ่งชี้
- ตัดป้ายเอกสารตามตัวบ่งชี้
- จัดเอกสารเข้าแฟ้ม
- จัดทำรายการเอกสารตามตัวบ่งชี้ เพื่อให้สะดวกในการตรวจสอบและค้นหา

ตารางการจัดเก็บหลักฐาน SAR ตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาแผนและภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเชื่อมโยง/สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบัน ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน	1. แผนกลยุทธ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ SWOT และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบัน 2. รายงานการประชุม (บุคลากรในหน่วยงานต้องมีส่วนร่วม)
2. มีการนำแผนกลยุทธ์ที่พัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมกำหนดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนทั้งสองไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน	1. แผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
3. มีการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติราชการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา	1. รายงานผลการปฏิบัติงานตามไตรมาส 2. รายงานตัวชี้วัดประจำปี 3. รายงานผลการติดตามต่อ ผอ. และคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา	1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติราชการ 2. เอกสารที่เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักฯ 3. รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในปีถัดไป	1. รายงานการประชุมที่มีข้อเสนอแนะของ ผอ. สำนัก 2. แผนกลยุทธ์ฉบับใหม่

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. ผู้บริหารดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน	1. รายงานการประชุมการจัดทำแผน
2. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่คำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน	1. ศึกษาหลักธรรมาภิบาล 10 ประการว่าอะไรบ้าง แล้วเขียนการดำเนินงานแต่ละข้อ
3. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทและธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นบุคลากรประจำหน่วยงาน	1. รายงานการประเมินของบุคลากรในหน่วยงาน
4. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาท ของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลของสถาบัน	1. รายงานการประเมินของคณะกรรมการ
5. ผู้บริหารนำผลการประเมินในข้อ 3 และข้อ 4 ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน	1. ผู้บริหารนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
<p>ใช้บัญชีรายชื่อไตรยางศ์เทียบเป็นคะแนน โดยกำหนดให้ ร้อยละ 100 เท่ากับ 5 คะแนน</p> $= \frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด}} \times 100$	<p>1. การเข้าร่วมอบรมของเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 15 ชั่วโมง เช่น รายงานสรุปการพัฒนาตนเอง</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
<p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p>	<p>1. แผนการจัดการความรู้ (KM)</p>
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p>	<p>1. แผนการจัดการความรู้ (KM)</p>
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคคล กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>1. แนวปฏิบัติที่ได้มาจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง 2. เอกสารสรุปแนวปฏิบัติ และแจ้งให้กับบุคลากรในหน่วยงาน</p>
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>1. แนวปฏิบัติที่ได้มาจากการศึกษาเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลใหม่ เช่น จากหนังสือ จากมหาวิทยาลัยอื่น 2. เอกสารสรุปแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงจากแนวปฏิบัติเดิมและแจ้งให้กับบุคลากรในหน่วยงาน</p>
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่มีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>1. นำแนวปฏิบัติที่ได้จาก Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge มาปรับใช้ในแผนปฏิบัติถัดไป</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยง อันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ด้าน	1. แผนบริหารความเสี่ยง RM2/RM2-1
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ ในข้อ 2	1. แผนบริหารความเสี่ยง RM2/RM2-1
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามแผน โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนต้องส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	1. แผนบริหารความเสี่ยง RM3/RM4/RM5
5. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1. แผนบริหารความเสี่ยง RM1-RM5 2. ผู้บริหารหน่วยงานประเมินแผนบริหารความเสี่ยง RM4 พร้อมให้ข้อเสนอแนะ 3. รายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	1. รายงานการประชุม เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. มีการออกแบบ จัดทำหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน โดยต้องนำกระบวนการหลักที่ออกแบบไปปฏิบัติ	1. ขอบเขตงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2. คำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงาน
2. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน	1. คู่มือปฏิบัติงาน
3. มีการปรับปรุงกระบวนการหลักในคู่มือปฏิบัติงาน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือมีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงาน	1. คู่มือปฏิบัติงานเก่า 2. คู่มือปฏิบัติงานใหม่
4. การจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่พบเจอในระหว่างการปฏิบัติงาน	1. แผน KM หรือรายงานการประชุม
5. มีการนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติ หรือมีแนวปฏิบัติที่ดี หรือมีนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ	1. ระบบการรับสมัครออนไลน์ที่ปรับปรุงใหม่

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. มีการดำเนินงานตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน	1. ระบบกลไกของมหาวิทยาลัย
2. มีการกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน	1. หนังสือส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ
3. มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาผลการดำเนินงานหน่วยงาน	1. การควบคุมคุณภาพ เช่น ระดับความพึงพอใจในการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 1.1 มีการกำหนดการรับผิดชอบ 1.2 มีการกำหนดเกณฑ์คุณภาพกำกับติดตาม 1.3 คนรับผิดชอบโครงการรายงานต่อผู้บริหาร 1.4 ตรวจสอบคุณภาพงานเดิมรายงานการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการ 2. จัดทำ SAR 3. นำข้อเสนอแนะคณะกรรมการไปทำแผนพัฒนา
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้เกิดการคงไว้หรือพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์	1. ตารางเปรียบเทียบข้อเสนอแนะ
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือการเพิ่มเติมเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน	1. แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน	1. หนังสือเข้าประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
หลักฐาน	
	1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย	
หลักฐาน	
	1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	
เกณฑ์มาตรฐาน	หลักฐาน
1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)	1. แผนระบบสารสนเทศ
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องของสถาบัน เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	1. ระบบสารสนเทศ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ	1. แผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
5. มีการจัดทำรายงานสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจเสนอคณะกรรมการบริหารสถาบัน	1. แบบรายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง