

บทที่ 6

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ

ในบทนี้กล่าวถึงการกำหนดขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่ ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน (Functional Competency) เมื่อได้ทำการกำหนดขีดความสามารถเชิงสมรรถนะทั้ง 2 ส่วนแล้ว จะนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรส่วนประกันคุณภาพต่อไป

6.1 การวิเคราะห์ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency)

การปรับเปลี่ยนกระบวนการของส่วนประกันคุณภาพตามกรอบการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ภายใต้กลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารของยุทธศาสตร์การพัฒนองค์กรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการกำหนดโครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับกระบวนการที่เปลี่ยนไป ส่วนประกันคุณภาพจึงมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยมีการกำหนด Competency ของบุคลากร สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ด้วยกัน (กรมสรรพสามิต, 2548) คือ

1. ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ Competency ซึ่งทุกคนในองค์กรต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน เพราะความสามารถและคุณสมบัติประเภทนี้เป็นตัวกำหนดหรือผลักดันให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่วางไว้ได้ ตลอดจนยังเป็นตัวสะท้อนถึงค่านิยม (Values) ที่คนในองค์กรมีและถือปฏิบัติร่วมกัน

2. ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน (Functional Competency) คือ Competency ที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง

ซึ่งบุคลากรส่วนประกันคุณภาพจำเป็นต้องมีความสามารถเชิงสมรรถนะ 2 ส่วนนี้ประกอบกัน คือ มีความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานของตนได้ดี และสามารถร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อให้ภารกิจขององค์กรดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กระบวนการจัดทำ Competency

1. ขั้นเตรียมการ

จะเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ Competency แก่บุคลากรของส่วนประกันคุณภาพ จัดประชุมสัมมนาไปเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2548

2. วิเคราะห์องค์การ

การกำหนด Core Competency ของบุคลากร ต้องมีการจัดทำ Competency ในระดับองค์กร ก่อนว่า องค์กรต้องมีความสามารถใดบ้างที่จะไปสนับสนุนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อได้ตัว ความสามารถขององค์กร (Organization Competency) มาแล้ว ก็จะเป็นกรอบแนวคิดเพื่อที่นำไป จัดทำ Core Competency ของบุคลากรในองค์กรที่สอดคล้องกับความสามารถขององค์กร (Organization Competency) ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จต่อไป

โดยการจัดทำ Organization Competency ของส่วนประกันคุณภาพต้องมีการทบทวนกรอบ การดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ภายใต้อายุทธศาสตร์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารของยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ นโยบายคุณภาพ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วน ประกันคุณภาพ ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ให้เป็นมหาวิทยาลัยทันสมัย ที่สามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

กลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหาร เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการบริหารที่คล่องตัว กระจายอำนาจ และตรวจสอบได้ โดยมีกรอบการดำเนินงานที่ส่วนประกันคุณภาพรับผิดชอบ คือ

- การปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพ และพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง

วิสัยทัศน์ส่วนประกันคุณภาพ

เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการที่ ได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐาน มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ภายใต้อ วิฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปัน เพื่อสร้างเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธ กิจอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

ประเด็นยุทธศาสตร์

- การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
- การตรวจประเมินคุณภาพ
- การปรับเปลี่ยนบทบาทของส่วนประกันคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานประจำปีของหน่วยงาน (Annual Quality report)
- การบริหารจัดการความรู้และการบริหารความเสี่ยง
- ภาพลักษณ์หรือทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ

นโยบายประกันคุณภาพ คือ ส่งเสริมการใช้ระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA) เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้สามารถบรรลุประสิทธิผลตามพันธกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ/วิชาชีพ การบริหารและสนับสนุน รวมถึงทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) ผ่านระบบเครือข่ายผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพและผู้ตรวจสอบ/ตรวจประเมิน โดยมีเป้าประสงค์ให้เกิดคุณภาพแห่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้เกี่ยวข้องควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

พันธกิจงานประกันคุณภาพ คือ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ ระบบสารสนเทศทางวิชาการ และวิจัย การติดตามผลการประกันคุณภาพ การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนางานวิชาการ ทั้งการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อสนองตอบความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามพันธกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองรับกลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารพัฒนาระบบการบริหารที่คล่องตัว กระจายอำนาจ และตรวจสอบได้ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนารองคกรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์ห้องค้กร การทบทวนกรอบการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ภายใต้กลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารของยุทธศาสตร์การพัฒนารองคกรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ นโยบายคุณภาพ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนประกันคุณภาพ โดยผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพ รวมถึงการให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม จะได้ Organization Competency ที่ส่วนประกันคุณภาพต้องมี ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. การมุ่งเน้นความโปร่งใส

3. จัดทำ Core Competency

การกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่บุคลากรทุกคนของส่วนประกันคุณภาพต้องมี อยู่บนพื้นฐานของ 2 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดที่ 1 สมรรถนะหลัก ที่ได้จากการพิจารณาว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีความสามารถอะไรบ้างที่จะไปสนับสนุนและทำให้ Organizations Competency บรรลุผลสำเร็จ

กรอบแนวคิดที่ 2 สมรรถนะหลัก ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดไว้ ได้แก่ จำนวน 5 สมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม จิตสำนึกด้านการบริการ จริยธรรม และภาวะผู้นำ

จากกรอบแนวคิดที่ 1 และ 2 ผู้วิจัยได้จัดประชุมผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพเพื่อแสดงความคิดเห็นร่วมกันและกำหนด Core Competency ของบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. การทำงานเป็นทีม
4. จิตสำนึกด้านการบริการ
5. จริยธรรม

4. จัดทำ Functional Competency

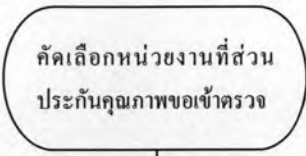
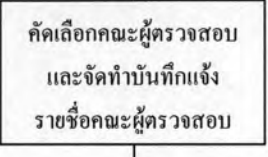
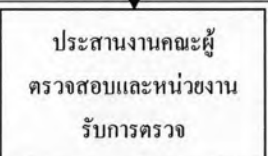
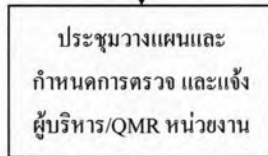
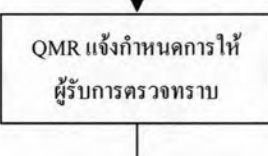
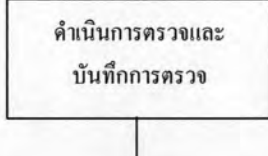
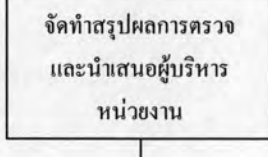
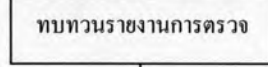
การจัดทำ Functional Competency ของบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ จะถูกกำหนดขึ้นจากความรับผิดชอบของบุคลากร โดยแบ่งเป็น Functional Competency ของผู้บริหาร และ Functional Competency ของบุคลากรในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการ ซึ่งพิจารณาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Attributes) ที่มีความจำเป็นและสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ได้ทำการออกแบบไว้

1) **Functional Competency ของผู้บริหาร** โดยผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพได้ร่วมกันกำหนดขึ้น ประกอบด้วย

1. ความเป็นผู้นำ
2. การทำงานเชิงรุก
3. ทักษะในการให้คำปรึกษา
4. ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง
5. กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
6. ทักษะการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา
7. การควบคุมดูแลงาน

2) **Functional Competency** ของบุคลากรในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการ มาจากการกำหนด Competency ในแต่ละกระบวนการ ประกอบด้วย

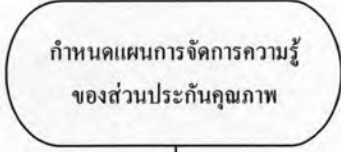
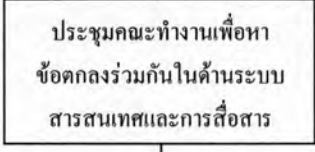
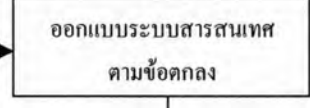

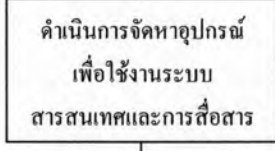
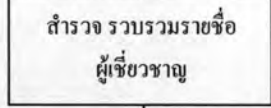
ตารางที่ 6.1 Functional Competency ของกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพหน่วยงาน โดยส่วนประกันคุณภาพ

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		นักวิชาการศึกษาสาขางานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความละเอียดรอบคอบ ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด
2.		หัวหน้าสาขางานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อประสานงาน
3.		เจ้าหน้าที่ธุรการสาขางานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงาน
4.		หัวหน้าทีมผู้ตรวจ / คณะกรรมการตรวจ	
5.		QMR ของหน่วยงาน	
6.		หัวหน้าทีมผู้ตรวจ / คณะกรรมการตรวจ	
7.		หัวหน้าทีมผู้ตรวจ / คณะกรรมการตรวจ	
8.		ผู้ช่วยอธิการบดีส่วนประกันคุณภาพ / ผอ. ส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด ความสามารถเชิงวิเคราะห์

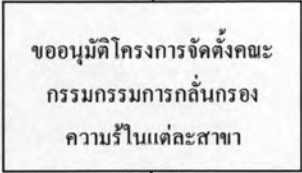
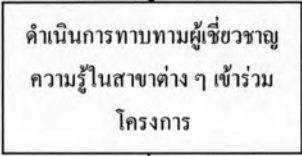
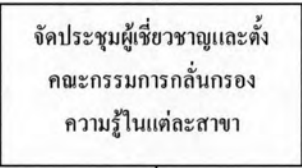
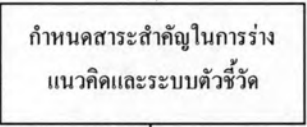

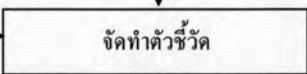
ตารางที่ 6.1 Functional Competency ของกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพหน่วยงานโดยส่วนประกันคุณภาพ
(ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
9.	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">สำรวจและวิเคราะห์ ความพึงพอใจของ หน่วยงานรับตรวจ</p> </div>	<p style="text-align: center;">นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล • การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ

ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากรส่วน ประกันคุณภาพ
1.	 <p>กำหนดแผนการจัดการความรู้ ของส่วนประกันคุณภาพ</p>	ผู้ช่วยอธิการบดี ส่วนประกันคุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ / หัวหน้าสาขานวัตกรรมการ นวัตกรรมการคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ด้านการจัดการความรู้ • ความสามารถในการวางแผน • การมอบหมายงาน • ความเข้าใจวิสัยทัศน์การจัดการ ความรู้ระดับมหาวิทยาลัย
2.	 <p>ประชุมคณะทำงานเพื่อหา ข้อตกลงร่วมกันในด้านระบบ สารสนเทศและการสื่อสาร</p>	คณะทำงานการจัดการ ความรู้ของส่วนประกัน คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร • การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ • ความสามารถเชิงวิเคราะห์
	 <p>ออกแบบระบบสารสนเทศ ตามข้อตกลง</p>	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขานวัตกรรม จัดการความรู้	
	 <p>พิจารณาระบบ สารสนเทศและการ สื่อสาร</p>	คณะทำงานการจัดการ ความรู้ของส่วนประกัน คุณภาพ	
3.	 <p>ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อใช้งานระบบ สารสนเทศและการสื่อสาร</p>	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขานวัตกรรม จัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำฐานข้อมูล • ความสามารถเชิงวิเคราะห์ • การติดต่อประสานงาน • การบริหารจัดการเอกสารและ รายงานต่าง ๆ
	 <p>สำรอง รวบรวมรายชื่อ ผู้เชี่ยวชาญ</p>	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขานวัตกรรมการ คุณภาพ	

ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ	
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ	
		หัวหน้าสาขางาน / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ	
4.		นักวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ • ความสามารถเชิงวิเคราะห์
		คณะทำงานการจัดการความรู้ ของส่วนประกันคุณภาพ	
		นักวิจัย	

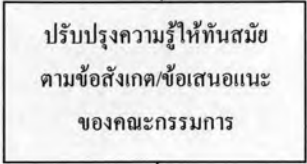
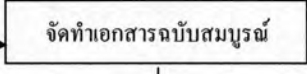

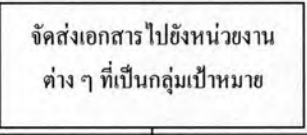
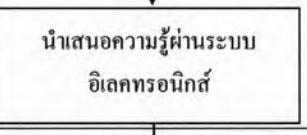
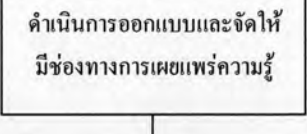
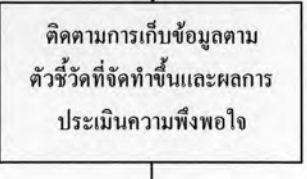
ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ ของส่วนประกันคุณภาพ</p>	
		<p>ผู้ช่วยอธิการบดี ส่วนประกันคุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ / นักวิจัย</p>	
5.		<p>นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา สายงานสารสนเทศฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ทักษะการใช้ภาษา • ทักษะการนำเสนอ • ความรู้ ความสามารถด้าน การประชาสัมพันธ์
	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ ของส่วนประกันคุณภาพ</p>		
	<p>นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา สายงานสารสนเทศฯ</p>		
6.		<p>เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูล • การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ • ทักษะการนำเสนอ

ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		<p>เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ</p>	
7.		<p>หัวหน้าสาขางาน / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อประสานงาน • การจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ความรู้ในองค์กร
8.		<p>นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา สาขางานสารสนเทศฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ความสามารถเชิงวิเคราะห์ • การจัดทำฐานข้อมูล • การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
		<p>เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ</p>	
		<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ ของส่วนประกันคุณภาพ</p>	

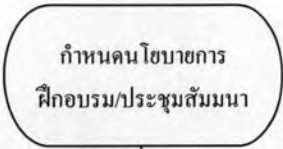
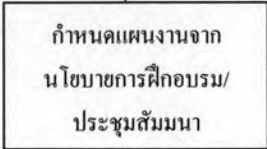
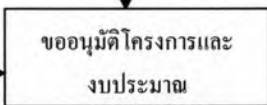

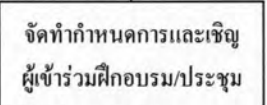
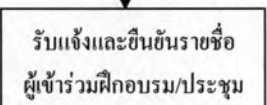
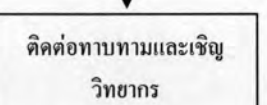
ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
9.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะการนำเสนอ การติดต่อประสานงาน การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	
10.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ ทักษะการใช้ภาษา ทักษะการนำเสนอ ความรู้ ความสามารถด้านการประชาสัมพันธ์
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา สายงานสารสนเทศฯ	
11.		คณะกรรมการจัดการความรู้ของ ส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ในองค์กร ความรู้ ความสามารถด้านการประชาสัมพันธ์
12.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถเชิงวิเคราะห์ ความละเอียดรอบคอบ ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ การวัดผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6.2 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานนวัตกรรมคุณภาพ / นักวิจัย	
		ผู้ช่วยอธิการบดี ส่วนประกันคุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ / นักวิจัย	
13.		คณะกรรมการจัดการความรู้ของ ส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความสามารถเชิงวิเคราะห์ • ทักษะการให้รางวัล
		คณะกรรมการจัดการความรู้ของ ส่วนประกันคุณภาพ	
		คณะกรรมการจัดการความรู้ของ ส่วนประกันคุณภาพ	
		คณะกรรมการจัดการความรู้ของ ส่วนประกันคุณภาพ	

ตารางที่ 6.3 Functional Competency ของกระบวนการจัดการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.	 <p>กำหนดนโยบายการ ฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา</p>	ผู้ช่วยอธิการบดี ส่วนประกันคุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ	
	 <p>กำหนดแผนงานจาก นโยบายการฝึกอบรม/ ประชุมสัมมนา</p>	หัวหน้าสายงาน พัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดแผนงาน
2.	 <p>ขออนุมัติโครงการและ งบประมาณ</p>	เจ้าหน้าที่ธุรการสายงาน พัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
	 <p>ผู้มีอำนาจตรวจสอบ และลงนาม</p>	รองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดีส่วนประกัน คุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ	
3.	 <p>จัดทำกำหนดการและเชิญ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรม/ประชุม</p>	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
4.	 <p>รับแจ้งและยืนยันรายชื่อ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรม/ประชุม</p>	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	
5.	 <p>ติดต่อหาบาทมและเชิญ วิทยากร</p>	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงาน

ตารางที่ 6.3 Functional Competency ของกระบวนการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
	↓ จัดเตรียมอาหาร	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	
	↓ จัดหาสถานที่และ โสตทัศนูปกรณ์	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	
6.	↓ จัดเตรียมเอกสาร ประกอบการฝึกอบรม/ ประชุม	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
7.	↓ แจ้งกำหนดการและ เอกสารประกอบการ ฝึกอบรม/ประชุม	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	
8.	↓ จัดทำบันทึกอนุมัติ ค่าใช้จ่ายจริง	เจ้าหน้าที่ธุรการสายงาน พัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
9.	↓ สรุปผลคะแนนการ ฝึกอบรม (ถ้ามีใบรับรอง)	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ
10.	↓ ติดตามการประเมินผลการ ฝึกอบรม/ประชุมตาม รูปแบบที่กำหนด	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/ หัวหน้าสายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การติดตามงาน
11.	↓ จัดเก็บข้อมูลการฝึกอบรม/ ประชุมเข้าแฟ้ม	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ

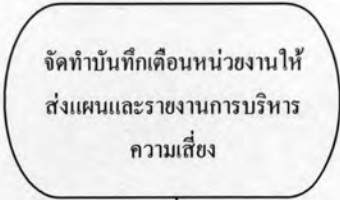
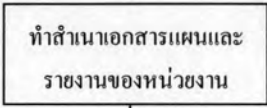
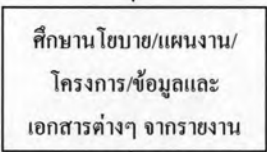
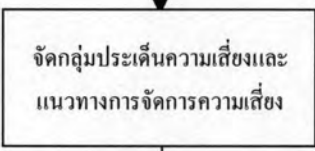
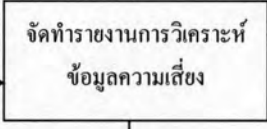
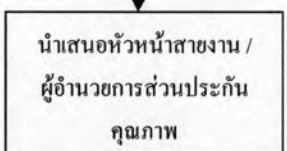
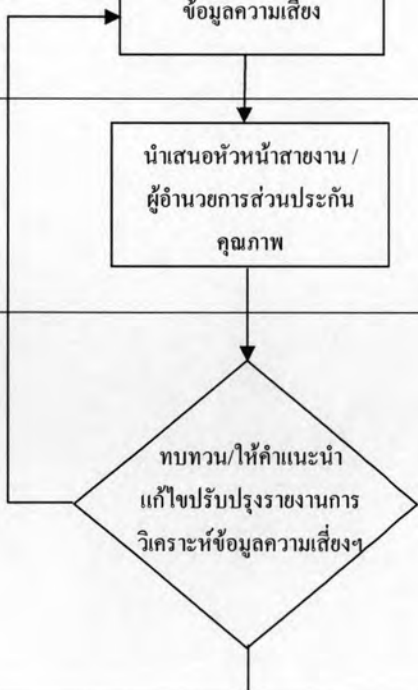
ตารางที่ 6.3 Functional Competency ของกระบวนการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
<p>•</p> <p>12.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">จัดทำสรุปประเมินผล การดำเนินงาน</p> </div>	<p style="text-align: center;">เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขางานพัฒนาและนวัตกรรม คุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการเอกสาร และรายงานต่าง ๆ

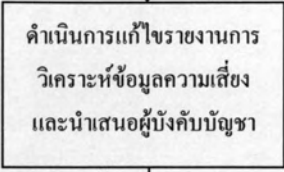
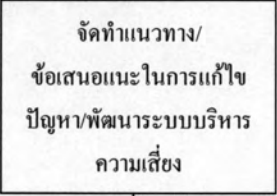
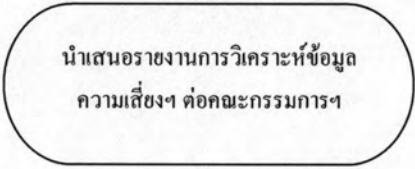
ตารางที่ 6.4 Functional Competency ของกระบวนการติดตามการรายงานผลการตรวจคุณภาพของหน่วยงาน

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		นักวิชาการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อประสานงาน
		เจ้าหน้าที่ธุรการสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
2.		นักวิชาการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		นักวิชาการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
3.		นักวิชาการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงาน การติดตามงาน
		นักวิชาการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	

ตารางที่ 6.5 Functional Competency ของกระบวนการจัดการความเสี่ยง

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ
1.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารและจัดทำเอกสารต่าง ๆ
2.		เจ้าหน้าที่ธุรการ สายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารและจัดทำเอกสารต่าง ๆ
3.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถเชิงวิเคราะห์ การบริหารและจัดทำเอกสารต่าง ๆ
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ	
		หัวหน้าสายงาน นวัตกรรมคุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถเชิงวิเคราะห์
4.			

ตารางที่ 6.5 Functional Competency ของกระบวนการจัดการบริหารความเสี่ยง (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
5.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สายงานนวัตกรรมคุณภาพ	
6.		นักวิจัย	
		ผู้ช่วยอธิการบดีส่วนประกัน คุณภาพ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ / นักวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> • ความสามารถเชิงวิเคราะห์

ตารางที่ 6.6 Functional Competency ของกระบวนการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
2.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
3.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
4.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ในการออกแบบระบบฐานข้อมูล
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	

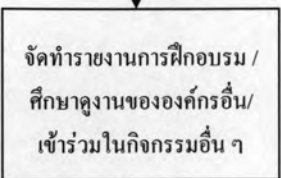

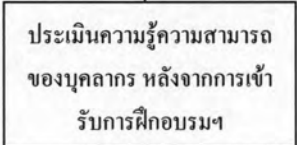
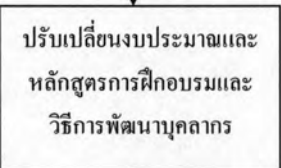
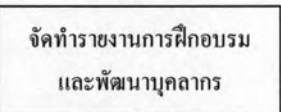
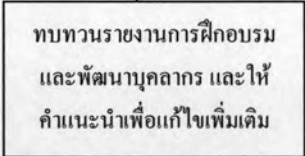
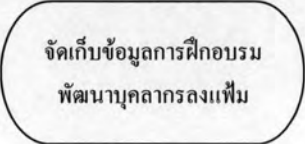
ตารางที่ 6.6 Functional Competency ของกระบวนการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
5.	↓ ดำเนินการเขียน โปรแกรม	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	• ความรู้ในการออกแบบ ระบบฐานข้อมูล
6.	↓ ทดสอบโปรแกรม	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
7.	↓ จัดทำเอกสาร อธิบาย รายละเอียดต่าง ๆ ของ โปรแกรม	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	• การบริหารและจัดทำ เอกสารต่าง ๆ
8.	↓ ดำเนินการติดตั้งระบบ ฐานข้อมูลเพื่อปฏิบัติการ	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	• ความรู้ในการออกแบบ ระบบฐานข้อมูล
9.	↓ อบรมผู้ใช้ระบบฐานข้อมูล และผู้เกี่ยวข้อง	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
10.	↓ ประเมินผลหลังการติดตั้ง	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	
11.	↓ จัดทำรายงานผลการ ดำเนินการระบบฐานข้อมูล	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	• ความรู้ในการออกแบบ ระบบฐานข้อมูล
12.	↓ บำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล	นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสาขางาน สารสนเทศฯ	

ตารางที่ 6.7 Functional Competency ของกระบวนการพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/ เจ้าหน้าที่ธุรการทุกสาขางาน	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
		หัวหน้าสาขางานทุกสาขางาน	
		หัวหน้าสาขางานทุกสาขางาน	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารงบประมาณ ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
		ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ/ หัวหน้าสาขางานทุกสาขางาน	
2.		หัวหน้าสาขางานทุกสาขางาน/ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/ เจ้าหน้าที่ธุรการทุกสาขางาน	
3.		หัวหน้าสาขางานทุกสาขางาน	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดแผนงาน
		บุคลากรส่วนประกันคุณภาพที่ เข้ารับการฝึกอบรม	

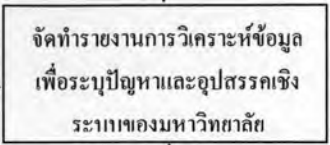

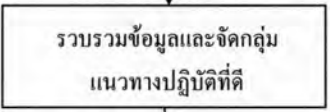
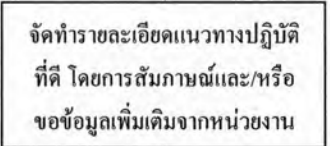
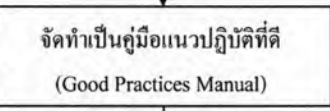

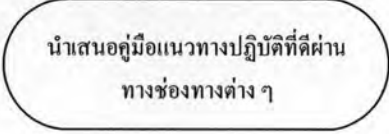
ตารางที่ 6.7 Functional Competency ของกระบวนการพัฒนาบุคลากร (ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		บุคลากรส่วนประกันคุณภาพที่เข้ารับการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		หัวหน้าสายงานทุกสายงาน	
		หัวหน้าสายงานทุกสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
		หัวหน้าสายงานทุกสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารงบประมาณ ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4.		บุคลากรส่วนประกันคุณภาพที่เข้ารับการฝึกอบรม	
		หัวหน้าสายงานทุกสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		เจ้าหน้าที่ธุรการทุกสายงาน	

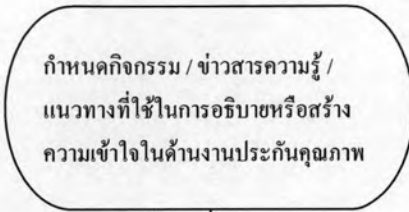
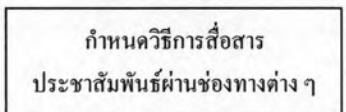
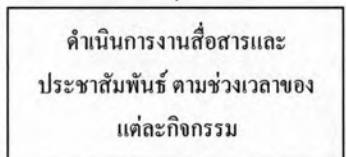
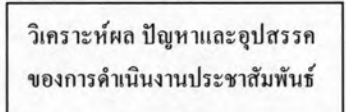
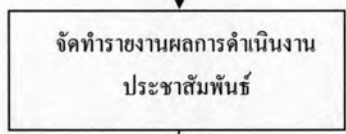
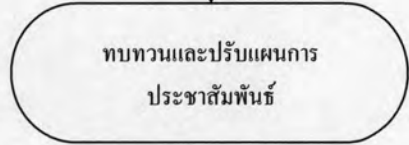
ตารางที่ 6.8 Functional Competency ของกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล • ความละเอียดรอบคอบ • ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ	
		หัวหน้าสายงาน บริหารและรักษาระบบประกัน คุณภาพ	
3.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • การรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูล • ความละเอียดรอบคอบ • ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ	
4.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาสายงานบริหาร และรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ความสามารถทาง สถิติ

ตารางที่ 6.8 Functional Competency ของกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(ต่อ)

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		ผอ. ส่วนประกันคุณภาพ / หัวหน้าสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
5.		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
		ผอ. ส่วนประกันคุณภาพ / หัวหน้าสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	
		นักวิชาการศึกษา / เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ	

ตารางที่ 6.9 Functional Competency ของกระบวนการประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพ

ขั้นตอน	แผนผัง	ผู้รับผิดชอบ	Competency ของบุคลากร ส่วนประกันคุณภาพ
1.		หัวหน้าสาขา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา ของสาขาพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ และสาขาบริหารและรักษา ระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ในงาน ประชาสัมพันธ์
2.		หัวหน้าสาขา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา ของสาขาพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ และสาขาบริหารและรักษา ระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ในงาน ประชาสัมพันธ์
3.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขาสารสนเทศ	
4.		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขาสารสนเทศฯ	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ในงาน ประชาสัมพันธ์ • การรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูล
		เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สาขาสารสนเทศฯ	
		หัวหน้าสาขาสารสนเทศฯ / ผอ.ส่วนประกันคุณภาพ	

6.2 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของส่วนประกันคุณภาพ

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของส่วนประกันคุณภาพ มาจากการกำหนดในการประชุมร่วมกันของผู้บริหารส่วนประกันคุณภาพ เพื่อกระจายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรในส่วนที่เป็น Core Competency Functional Competency ของผู้บริหาร และ Functional Competency ที่ได้กำหนดจากกระบวนการงาน ดังตารางที่ 6.1-6.9 แล้วสร้างเป็นแผนในระยะเวลา 3 ปี ดังนี้

ตารางที่ 6.10 แผนการพัฒนาบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ

Competency	บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนา Competency	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
Core Competency				
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรทุกคนของส่วนประกันคุณภาพ 	O		
การพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง		O		
การทำงานเป็นทีม			O	
จิตสำนึกด้านการบริการ				O
จริยธรรม				O
Functional Competency ของผู้บริหาร				
ความเป็นผู้นำ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ หัวหน้าสายงานทั้งหมด 		O	
การทำงานเชิงรุก		O		
ทักษะในการให้คำปรึกษา			O	
ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง				O
กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร		O		
ทักษะการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา				O
การควบคุมดูแลงาน		O		
Functional Competency ของกระบวนการงาน				
ความรู้ในงานประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ หัวหน้าสายงานทั้งหมด นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้ 		O	
การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาทุกสาขาน 	O		
การบริหารจัดการเอกสารและรายงานต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา/เจ้าหน้าที่ธุรการทุกสาขาน 		O	

ตารางที่ 6.10 แผนการพัฒนาบุคลากรส่วนประกันคุณภาพ (ต่อ)

Competency	บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนา Competency	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
Functional Competency ของกระบวนการ				
ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด	<ul style="list-style-type: none"> นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบ ประกันคุณภาพ 		○	
ความเข้าใจวิสัยทัศน์ระดับหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาสายงานบริหารและรักษาระบบ ประกันคุณภาพ 		○	
ความสามารถเชิงวิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ หัวหน้าสายงานทั้งหมด นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาทุกสายงาน 	○		
ความละเอียดรอบคอบ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานพัฒนา และนวัตกรรมคุณภาพ 			○
การกำหนดแผนงาน	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ หัวหน้าสายงานทั้งหมด 	○		
ความรู้ในการออกแบบระบบฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาสายงานสารสนเทศสนับสนุน การจัดการความรู้ 	○		
การบริหารงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> หัวหน้าสายงานทั้งหมด 	○		
ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> หัวหน้าสายงานทั้งหมด 			○
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ หัวหน้าสายงานสายงานพัฒนาและ นวัตกรรมคุณภาพ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสายงานพัฒนา และนวัตกรรมคุณภาพ 		○	
ทักษะการให้รางวัล				○
ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้				○
การวัดผลการปฏิบัติงาน				○