



หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	17 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	1 / 5
เรื่อง (Subject)	แนวทางการบริหารจัดการตัวชี้วัดด้านคุณภาพ		

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานให้เป็นในทิศทางเดียวกัน
- 1.2. เพื่อให้การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาหน่วยงานได้

2. ขอบเขต

ครอบคลุมหน่วยงานที่เข้ารับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตั้งแต่การเก็บรวบรวมตัวชี้วัดของหน่วยงาน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการนำข้อมูลตัวชี้วัดทั้งหมดมาวิเคราะห์ สรุปผล กำกับติดตาม เพื่อนำไปสู่การวางมาตรการแก้ไข

3. นิยาม/คำจำกัดความ

- 3.1. KPI (Key Performance Indicators) : KPI หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือ ประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน/องค์กรซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดในรูปข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 3.2. ผู้ตรวจติดตามประเมินภายใน ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (Internal Quality Auditor (IQA)) หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการแก้ไขตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย
- 3.3. QMC (Quality Management Committee) หมายถึง คณะกรรมการบริหารด้านคุณภาพ

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. คณะกรรมการบริหารด้านคุณภาพ (QMC) มีหน้าที่ พิจารณาปรับปรุงตัวชี้วัดในภาพรวม
- 4.2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ พิจารณาสรุปผลรายงาน และแจ้งคณะกรรมการ QMC เพื่อทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4.3. ผู้ตรวจติดตามประเมินภายใน ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ บริหารจัดการตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนด รวมถึงติดตามผลการแก้ไข
- 4.4. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ/โปรแกรมประมวลผล มีหน้าที่ ดังนี้
 - 4.4.1. รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลตัวชี้วัด ทุกเดือน
 - 4.4.2. รวบรวม KPI ที่ไม่เป็นตามเป้าหมายที่กำหนด ส่งให้ผู้ตรวจประเมินภายใน ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
 - 4.4.3. สรุปผลตัวชี้วัดทั้งหมด ส่งให้กับหัวหน้าฝ่าย/ผู้บริหารรับทราบ ทุก 1 ปี
- 4.5. หน่วยงาน มีหน้าที่ ดังนี้
 - 4.5.1. ทบทวนตัวชี้วัด พร้อมจัดทำแผนการดำเนินการเชิงรุกเพื่อผลักดันให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
 - 4.5.2. บันทึกข้อมูลตัวชี้วัดตามแบบฟอร์ม FM-QCD-001 แบบฟอร์มจัดเก็บตัวชี้วัด (KPI ระบบ ISO 9001:2015) ฝ่าย...

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	17 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	2 / 5
เรื่อง (Subject)	แนวทางการบริหารจัดการตัวชี้วัดด้านคุณภาพ		

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1. หน่วยงาน มีหน้าที่ ดังนี้

- 5.1.1. ทบทวนตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน พร้อมจัดทำแผนการดำเนินการเชิงรุกเพื่อผลักดันให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามแบบฟอร์ม FM-QMC-003 แผนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 5.1.1. บันทึกข้อมูลตัวชี้วัด ตามแบบฟอร์ม FM-QCD-001 แบบฟอร์มจัดเก็บตัวชี้วัด (KPI ระบบ ISO 9001:2015) ฝ่าย.... ภายในวันที่ 5 ของเดือน

ตารางที่ 1 หน่วยงานกรอกแบบฟอร์มข้อมูลตัวชี้วัด

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ความถี่	นิยามตัวชี้วัด/ตัวหาร	ปีงบประมาณ 2568												Average	หมายเหตุ
						ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
						-67	-67	-67	-68	-68	-68	-68	-68	-68	-68	-68	-68	2568	
1	2	3	4	5	ตัวตั้ง														
					ตัวหาร														
					ผลลัพธ์														

คำอธิบายตารางที่ 1

ช่องที่ 1 กรอกลำดับที่ของตัวชี้วัด

ช่องที่ 2 ตัวชี้วัด ให้ระบุชื่อตัวชี้วัด

ช่องที่ 3 ผู้รับผิดชอบ ให้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ ในการเก็บและบันทึกตัวชี้วัด

ช่องที่ 4 เป้าหมาย ให้ระบุ เกณฑ์ค่าผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่ต้องการ

ช่องที่ 5 ความถี่ ให้ระบุ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เช่น ระบุทุกเดือน, ทุก 3 เดือน, ทุก 1 ปี, สิ้นสุดโครงการ, เป็นต้น

ช่องที่ 6 นิยามตัวตั้ง/ตัวหาร

6.1 กรณีตัวชี้วัด ถ้าหน่วยนับเป็นอัตรา/ร้อยละ ให้ระบุวิธีการนับของตัวตั้งและตัวหาร

6.2 กรณีตัวชี้วัด ถ้าหน่วยนับเป็น จำนวน ให้ระบุค่านิยามในช่องผลลัพธ์

ช่องที่ 7 ปีงบประมาณ... (ตั้งแต่ ต.ค. 67 จนถึง ก.ย. 68) ให้ระบุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่ได้ โดยตามความถี่ที่ตั้งไว้

ช่องที่ 8 Average คือ ผลลัพธ์ค่าเฉลี่ย หรือคะแนนรวมตลอดทั้งปี

ช่องที่ 9 หมายเหตุ ระบุเหตุผลเพิ่มเติม เช่น ในกรณีการเก็บตัวชี้วัดปีละ 1 ครั้ง ให้ระบุในช่องหมายเหตุว่า เก็บในช่วงเดือนใด

5.2. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ/ โปรแกรมประมวลผล มีหน้าที่ ดังนี้

5.2.1. ประมวลผลผลลัพธ์ข้อมูลตัวชี้วัดที่ได้รับจากหน่วยงาน ภายใน 3 วันทำการ (นับหลังจากวันที่ 5 ที่กำหนดส่ง)

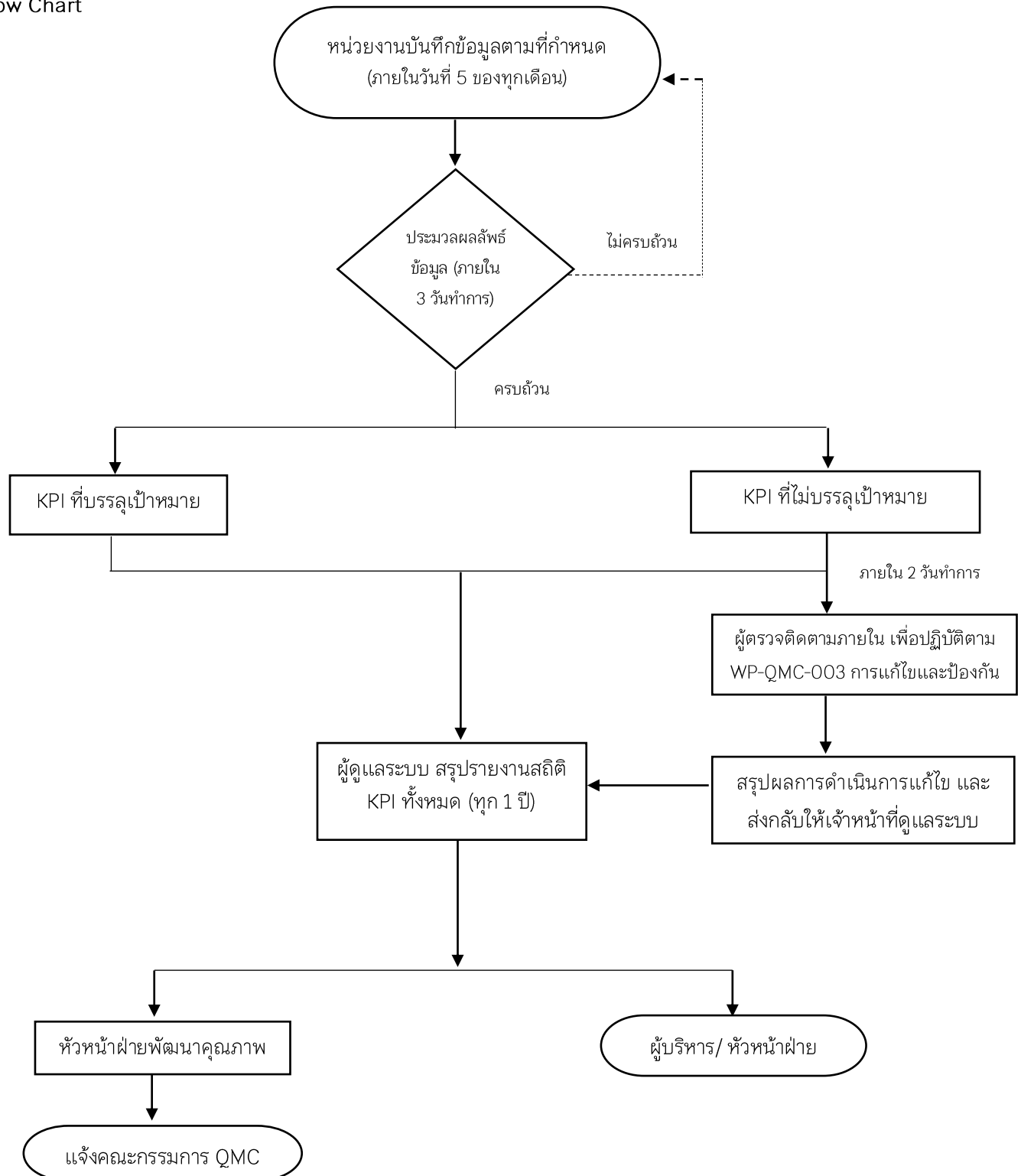
a. ในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ติดตามข้อมูลกับหน่วยงานทางอีเมล ภายใน 2 วันหลังจากรับข้อมูล

b. นำข้อมูลทั้งหมดประมวลผล ดังนี้

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	17 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	3 / 5
เรื่อง (Subject)	แนวทางการบริหารจัดการตัวชี้วัดด้านคุณภาพ		
I. ข้อมูล KPI ที่บรรลุเป้าหมาย II. ข้อมูล KPI ไม่บรรลุเป้าหมาย c. รวบรวมข้อมูล KPI ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งให้ผู้ตรวจติดตามประเมินภายใน ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ภายใน 2 วันทำการ เพื่อดำเนินการแก้ไขและป้องกัน ตามแนวทางการปฏิบัติงาน WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน d. สรุปผลตัวชี้วัดทั้งหมด ส่งให้กับหัวหน้าฝ่าย/ผู้บริหารรับทราบ ทุก 1 ปี 5.3. ผู้ตรวจติดตามประเมินภายใน ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ 5.3.1. รับข้อมูล KPI ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน 5.3.2. สรุปผลการดำเนินการแก้ไข ส่งให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ 5.4. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ 5.4.1. พิจารณาผลตัวชี้วัดทั้งหมด ส่งให้กับคณะกรรมการ QMC อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	17 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	4 / 5
เรื่อง (Subject)	แนวทางการบริหารจัดการตัวชี้วัดด้านคุณภาพ		

6. Flow Chart



หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-002	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	17 กุมภาพันธ์ 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	5 / 5
เรื่อง (Subject)	แนวทางการบริหารจัดการตัวชี้วัดด้านคุณภาพ		

7. ข้อควรระวัง

หน่วยงานไม่บันทึกตามระยะเวลาที่กำหนด

8. การเฝ้าติดตามกระบวนการ (KPI)

8.1. อัตราหน่วยงานที่ส่ง KPI ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด > 80%

8.2. อัตราหน่วยงานที่บันทึกข้อมูล KPI ได้ครบถ้วน > 80%

คำจำกัดความ

- อัตราหน่วยงานที่ส่ง KPI ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด > 80% หมายถึง จำนวนหน่วยงานที่ส่ง KPI ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
จำนวนหน่วยงานทั้งหมด
- อัตราหน่วยงานที่บันทึกข้อมูล KPI ได้ครบถ้วน > 80% หมายถึง จำนวนหน่วยงานที่บันทึก KPI ได้ครบถ้วน
จำนวนหน่วยงานทั้งหมด

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1. WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน

10. แบบบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

- FM-QMC-003 แผนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ
- FM-QMC-011 แบบฟอร์ม รายงานตัวชี้วัด (KPI ระบบ ISO 9001:2015)
- FM-QCD-001 แบบฟอร์มจัดเก็บตัวชี้วัด (KPI ระบบ ISO 9001:2015) ฝ่าย....

End of document.