

**193149**

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงาน ไปสู่ระดับต่างๆ ของหน่วยงาน ออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมและรองรับกับบทบาทใหม่ของส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ตามคู่มือจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)

ขั้นตอนแรกเริ่มจากการทบทวนวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน จากนั้นกำหนดและเชื่อมโยงเป้าประสงค์ให้เป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ แล้วดำเนินการกำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงาน ไปสู่ระดับสายงานและระดับบุคคลตามลำดับ ขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดและออกแบบกระบวนการที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ทั้งสิ้น 9 กระบวนการ รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการด้วย จากนั้นเป็นการจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ ซึ่งมาจากการกำหนดขีดความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก 5 ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ ที่บุคลากรทุกคนของส่วนประกันคุณภาพต้องมี ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะระดับผู้บริหารหน่วยงาน 7 ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ และขีดความสามารถเชิงสมรรถนะตามหน้าที่งาน ที่มาจากกระบวนการ 15 ขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ แล้วจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรส่วนประกันคุณภาพที่เหมาะสมในระยะเวลา 3 ปี

**193149**

The objective of this thesis is to determine and deploy key performance indicators to various departments in an organization and to design the right process in order to support a new role of Quality Assurance Division at Chulalongkorn University. The objective of this thesis is, moreover, to determine developing plan that will adapt strategies to practical based on blueprint for change manual.

This thesis had been begun with reviewing vision and main strategic issues of an organization, before it was designed the goals of strategic issues and attached to the strategy maps. After that, there were determining a concept of key performance indicators and proceeding transformation of key performance indicators to many group levels, individual working positions and designing strategic processes that will follow through 9 processes. Moreover, this thesis was determined each person's responsibility for each process and then develop competency depending on 5 core competencies that each person in the division must have, 7 administrators' functional competencies and 15 functional competencies that is from processes. Finally, the right 3 years developing plan was created in order to develop involved officers.