

รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessments Report : SAR)

สำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประจำปีการศึกษา 2549

คำนำ

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ อีกทั้งยังเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่มีผลต่อองค์กรจากการดำเนินงานตามขั้นตอนของกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อการพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เพื่อให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยตามที่ได้ลงนามปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยเลือกตัวชี้วัดที่ 17 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) จึงได้นำแนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากหนังสือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และยึดหลักการเขียนรายงานตามแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report: SAR) ของสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้รวบรวมรายงานการประเมินตนเองจนสำเร็จลุล่วง

สำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
กรกฎาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report: SAR)	
ประจำปีการศึกษา 2549	
ตอนที่ 1	1
❖ ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
ตอนที่ 2	21
❖ หมวดที่ 1 การนำองค์กร	21
❖ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	32
❖ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	52
❖ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	59
❖ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	67
❖ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	83
❖ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	92
ภาคผนวก	99
ตอนที่ 3	101
❖ คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน	101
❖ แผน/โครงการการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน	103

ตอนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบ)

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือภาพรวมในปัจจุบันของคณะ/หน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบ) ต่อไปนี้ในรายงานฉบับนี้ จะเรียก “สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบ)” ว่า “สำนัก” คำอธิบายจะกล่าวถึงสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ คณะ/หน่วยงาน อื่น และประชาชนทั่วไปโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของคณะ/หน่วยงาน

คำถาม ข้อ 1

- พันธกิจ หรือหน้าที่ตามกฎหมายของคณะ/หน่วยงาน คืออะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

สำนัก มีพันธกิจในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่การประสานงานการพัฒนาหลักสูตรและการสอนการกำกับดูแลเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและรายวิชาการให้บริการเกี่ยวกับการรับบุคคลเข้าศึกษา การบริการการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การลงทะเบียนวิชาเรียน การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีระบบและได้มาตรฐานสากล และบริการทางการศึกษาอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย เช่น สหกิจศึกษา เครือข่ายอุดมศึกษา เป็นต้น อีกทั้งเป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลด้านการจัดการศึกษาและการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย พันธกิจและแนวปฏิบัติของสำนัก คือ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของสำนัก ที่สำคัญ คือ

- การสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- การให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
- การเป็นแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- การเป็นศูนย์กลางประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายในประเทศ

แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	
ผู้รับบริการที่สำคัญ	แนวทาง วิธีการให้บริการ
นักเรียนชั้น ม.6	<p>ในรูปแบบการติดต่อขอรับและให้บริการ สำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทั้งสองรูปแบบ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ รูปแบบที่ 1 ให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการโดยตรงกับสำนักฯ ทั้งโดยการติดต่อด้วยตนเองที่สำนักฯ หรือผ่านทางช่องทางสื่อสารต่างๆ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนักฯ ■ รูปแบบที่ 2 ให้บริการผ่านส่วนราชการอื่นที่ไม่ใช่สำนักฯ โดยตรง แต่ให้บริการประสานร่วมกับสำนักฯ เช่น ผ่านทางโรงเรียนที่นักเรียนสังกัด ผ่านงานบริการการศึกษาของคณะที่นักศึกษาสังกัด ผ่านศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ประสานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ร่วมกับสำนักฯ ผ่านธนาคารที่เข้าร่วมประสานงานให้บริการกับสำนักฯ ผ่านทางระบบสื่อสารต่างๆ เช่นวิทยุกระจายเสียง FM103 ผ่านทางระบบ Website ทางโทรศัพท์ เป็นต้น <p>ในรูปแบบเนื้อหาสาระการให้บริการ สำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นการให้บริการด้วยคุณภาพที่เชื่อถือได้ ทันสมัย ถูกต้องรวดเร็ว ด้วยไมตรีจิตรมิตรภาพ</p>
นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ	
บัณฑิตทุกระดับ	
อาจารย์ในมหาวิทยาลัย	
โรงเรียน สถานศึกษาอื่น	
องค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน	

คำถาม ข้อ 2

- วิสัยทัศน์ของคณะ/หน่วยงาน คืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของคณะ/หน่วยงาน คืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในคณะ/หน่วยงาน คืออะไร (#)
- ค่านิยมของคณะ/หน่วยงาน ที่กำหนดไว้ คืออะไร (#)

คำตอบ

วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก วัฒนธรรม และ ค่านิยมของสำนักฯ เป็นดังนี้	
วิสัยทัศน์	<p>สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)</p> <p>เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรที่เป็น มาตรฐานสากล</p>

วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก วัฒนธรรม และ ค่านิยมของสำนักฯ เป็นดังนี้ (ต่อ)	
เป้าประสงค์หลัก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ให้บริการของสำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มและทุกระดับ ด้วยไมตรีจิตรมิตรภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ▪ สำนักฯเป็นศูนย์กลางการให้บริการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ▪ เป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้านข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและข้อมูลผลการศึกษา ที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมพื้นที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ▪ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบทะเบียนให้มีประสิทธิภาพเป็นระดับชั้นนำของประเทศ ▪ เป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายในประเทศ
วัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติ ให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ▪ ยึดมั่นในการให้บริการที่มุ่งให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ▪ คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ▪ มุ่งมั่นในการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และคุณภาพที่เชื่อถือได้
ค่านิยม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มุ่งมั่นให้บริการการศึกษาอย่างมีวิสัยทัศน์ ▪ มุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการศึกษายู่เสมอ และต่อเนื่อง ▪ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ▪ ประสาน สนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัย ▪ มีความตื่นตัวในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

คำถาม ข้อ 3

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในคณะ/หน่วยงาน เป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง เป็นต้น (#)

คำตอบ

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสำนักฯ แบ่งเป็น

- กลุ่มข้าราชการ (กำหนดระดับตำแหน่ง)
- กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย และ (ไม่กำหนดระดับตำแหน่ง)
- กลุ่มลูกจ้าง (ทั้งประจำและชั่วคราว) (ไม่กำหนดระดับตำแหน่ง)

จำแนกตาม ระดับ การศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ													
สายงาน /อายุ / วุฒิการศึกษา	ระดับตำแหน่ง / จำนวน											รวม (คน)	%
	1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10	11		
ผู้บริหาร*	-	-	-	-	-	-	-	4*	1	-	-	1*	4.34
กลุ่มภารกิจ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1. กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	4	17.39
2. กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5	21.74
3. กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ	-	-	1	1	-	3	1	-	-	-	-	6	26.09
4. กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	8.70
5. กลุ่มภารกิจประมวลผล	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3	13.04
6. กลุ่มภารกิจบริการ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	8.70
รวม												23	100
อายุ	1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10	11	อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย	-	-	31	39	46	43.19	52	53	-	-	-	44	
2. อายุงานเฉลี่ย	-	-	9.028	11.6.28	18.0.28	18.6.18	33	30	-	-	-	20.2.17	
วุฒิการศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10	11	รวม(คน)	%
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.35
2. ป.ตรี	-	-	-	1	1	13	1	-	-	-	-	16	69.57
3. ป.โท	-	-	-	-	-	4	1	1	-	-	-	6	26.09

4. ป. เอก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	1	1	1	17	2	1	-	-	-	23	100

แหล่งที่มา : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร การเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนและประมวลผล

(สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550

หมายเหตุ* ผู้บริหารสำนักฯ ในจำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหารภายนอกสำนักฯ จำนวน 4 คน (ไม่นับรวมเนื่องจากถูกนับในสังกัดคณะแล้ว)

- ผู้บริหารภายในสำนักฯ จำนวน 1 คน

ดังนั้นบุคลากรมีจำนวนทั้งสิ้น 50 คน

กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว					
สายงาน / อายุ / วุฒิการศึกษา	จำนวน ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว/พนักงาน			รวม (คน)	%
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว		
สายงาน					
1. กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป	2	2	8	12	52.17
2. กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา	-	-	2	2	8.70
3. กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ	-	-	-	-	-
4. กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน	-	-	2	2	8.70
*5. กลุ่มภารกิจประมวลผล	2	-	2	4	17.39
6. กลุ่มภารกิจบริการ	-	-	3	3	13.04
รวม				23	100
อายุ				อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย	34.25	40	31	35	
2. อายุงานเฉลี่ย	1.3.29	11.3.4	6.6.16	6.4.16	
วุฒิการศึกษา				รวม(คน)	%
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	1	6	7	30.43
2. ป.ตรี	4	1	10	15	65.22
3. ป.โท	-	-	1	1	4.35

กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว					
สายงาน / อายุ / วุฒิการศึกษา	จำนวน ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว/พนักงาน			รวม (คน)	%
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว		
สายงาน					
4. ป. เอก	-	-	-	-	-
รวม	4	2	17	23	100

แหล่งที่มา : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร การเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนและประมวลผล

(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550

*กลุ่มภารกิจประมวลผล พนักงานมหาวิทยาลัยได้ยืมตัวมาจากศูนย์คอมพิวเตอร์จำนวน 1 คน

คำถาม ข้อ 4

- คณะ/หน่วยงาน มีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

สำนักฯ มีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและทันสมัยจำนวนหลายรายการ ที่สำคัญ คือ

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ	
เทคโนโลยี	<p>เทคโนโลยีด้านสารสนเทศและการสื่อสารที่สำคัญ</p> <p>1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)</p> <p>สำนักฯ มีระบบ Computer Network ของตนเองและเชื่อมต่อเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการกับทั้งบุคลากรภายในสำนักฯ และภายนอกสำนักฯ ที่เป็น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ จาก คณะสาขาวิชาในมหาวิทยาลัย จากโรงเรียน หน่วยงาน องค์กรอื่นทั่วไป ที่สามารถติดต่อผ่านระบบ Internet ได้ โดยเปิดให้บริการทางด้านการศึกษา เช่น ด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทั้ง ใน ระบบ รั บ ต ร ง ข อ ง ม ห า วิ ท ย า ลั ย แ ลະ ในระบบรับผ่านส่วนกลางในฐานะที่เป็นศูนย์เครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในการรับสมัครสอบ และ คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยเปิดรับผ่านทางระบบ Internet</p>

	<p>รองรับการให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาในทุกๆระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี และสูงกว่า รวมประมาณปีละ 10,000 คน รองรับการให้บริการด้านทะเบียนเรียน ปีละประมาณ 30,000 คน</p> <p>เป็นการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่ติดต่อผ่านระบบเครือข่ายได้ นอกจากนี้ ยัง ให้ บริการ บุ ค ล า ก ร ที่ ป ฎิ บั ตั ง าน ภา ย ใน ส ำ นั ก ๗ และผู้ประสานงานด้านงานบริการการศึกษา ที่เข้าใช้บริการของฐานข้อมูลของสำนักฯ ในระหว่างการจัดการศึกษาด้วย รวมทั้งประสานเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารต่างๆ ที่เข้ามาให้บริการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ต้องทำธุรกรรมเกี่ยวข้องกับด้านการเงินร่วมกับสำนักฯด้วย ทำให้ ผู้ ใช้ บ ริ ก า ร ส ำ ม า ร ธิ ์ ข ำ ้ ึ ง และ ใช้ บ ริ ก า ร ได้ ต ำ ม ส ี ท ธิ ์ โดยสะดวกครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถติดต่อผ่านระบบ</p> <p>2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management Information Systems)</p> <p>สำนักฯ มีระบบโปรแกรมการจัดการงานที่ได้มาตรฐานที่ผ่านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบสามารถรองรับการให้บริการฐานข้อมูลและการบริหารจัดการต่างๆได้อย่างดี มีระบบฐานข้อมูลหลัก ก ล ุ ส ู ต ร ร ำ ย วิ ช า ทั้งที่เป็นลักษณะของการพัฒนาหลักสูตรการกำกับดูแลมาตรฐานหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักฯ ำ น ค ณ ะ ก ร ร ม ก ำ ร ก ำ ร อ ุ ต ม ค ี ก ๗ การตรวจสอบและกลั่นกรองหลักสูตรร่วมกับฝ่ายวิชาการผ่านคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวน ประมาณ 316 หลักสูตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550) ฐานข้อมูลด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทุกคณะสาขาวิชา ฐานข้อมูลด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษาประมาณ 30,000 คน</p> <p>3. ระบบเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)</p> <p>สำนักฯ มีระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลาย/สูญเสียด้านข้อมูลที่ให้บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนักฯให้บริการ และเนื่องเพราะประสานต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายของมหาวิทยาลัยด้วย จึงได้รับการป้องกันผ่านระบบป้องกันของมหาวิทยาลัยอีกชั้นหนึ่งด้วย ทำให้มั่นใจในมาตรการต่างๆ เพื่อการรักษาความปลอดภัยของระบบ</p>
--	---

<p>เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ (ต่อ)</p>	
<p>อุปกรณ์</p>	<p>1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที</p> <p>สำนักฯ ได้ ให้ ก ำ ร ส ำ บ ส ุ ๗ ก ำ ร จั ด ๓ ็ อ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้ในงานทางด้านต่างๆ ตามแต่ละกลุ่มพันธกิจอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงตามความจำเป็นของภารกิจ กล่าวคือมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้เพื่อใช้ในการบริหารจัดการในสำนักงาน กว่า 60 เครื่อง ทั้งเพื่อใช้สำหรับการบริการทั่วไปแก่นักเรียน นักศึกษา และบริการที่จัดไว้ให้บุคคลทั่วไปใช้ โดยเฉพาะในช่วงการดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือก การ ให้ บ ริ ก ำ ร ล ง ๓ ะ บี ย น วิ ช ำ เ รี ย น การให้ความสะดวกในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของฝ่ายประมวลผล ตลอดจนที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการ และบริการทั่วไปในแต่ละกลุ่มภารกิจ การ ๓ ัง ค อ ม พื ว เ ต อ ร์ แ บ บ ตั ้ ง โ ต ี ะ</p>

	<p>และคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊กเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สังคม</p> <p>มีห้องสำหรับควบคุมดูแลจัดการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมีเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูล Server (Databases Server) จำนวน 1 เครื่อง และเครื่องแม่ข่ายเว็บ (Web Server) จำนวน 4 เครื่องที่สามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>มีอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เป็นเครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) รองรับการให้บริการ และการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในอนาคต และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุดเสียหาย จำนวน 10 ตัว</p> <p>มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ช่างเทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์ คอยตรวจสอบและเฝ้าระวังบำรุงรักษา ทั้งที่เป็นบุคลากรของสำนัก และจากตัวแทนบริษัทที่คอยให้การบำรุงรักษาตามข้อสัญญาที่ทำไว้</p>
<p>สิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>1. โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์และถ่ายเอกสารประกอบการประชุม เครื่องปรับอากาศทุกห้องปฏิบัติงาน เครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็น เครื่องรับโทรทัศน์</p> <p>สำนักฯ</p> <p>จัดอำนวยความสะดวกให้บุคลากรทุกกลุ่มภารกิจเพื่อให้มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว</p> <p>อีกทั้งได้จัดอุปกรณ์บางส่วนให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อความบันเทิงแก่ผู้บริการระหว่างรอคอย ทั้งเครื่องรับโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น</p> <p>2. ห้องประชุมและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>สำนักฯ มีห้องประชุมขนาดใหญ่ ความจุ 50 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง ที่พร้อมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ครบถ้วนให้บริการ ทั้งการจัดประชุมขนาดใหญ่ของมหาวิทยาลัย เช่นการจัดประชุมคณะกรรมการเตรียมงานพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น</p> <p>มีห้องประชุมขนาดกลางความจุประมาณ 30 ที่นั่ง และขนาดเล็ก ความจุประมาณ 10 ที่นั่ง เพื่อบริการแก่คณะกรรมการฝ่ายต่างๆของสำนักฯ</p> <p>3. ลานจอดรถ</p> <p>นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีลานที่จอดรถขนาดใหญ่ ทั้งด้านหน้าและด้านหลังของอาคารที่สามารถรองรับรถยนต์ มากกว่า 100 คัน รถจักรยานยนต์อีก มากกว่า 100 คัน</p> <p>ไว้อำนวยความสะดวกทั้งแก่ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น และนักศึกษา เป็นต้น</p>

คำถาม ข้อ 5

- คณะ/หน่วยงาน ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ อะไรบ้าง (#)

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ	คณะ/หน่วยงาน
----------------------------	-------------------------------------	--------------

	ข้อบังคับ	ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี
2. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541	กฎหมายว่าด้วยมหาวิทยาลัยขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2541 เป็นปีที่ 53 ในรัชกาลปัจจุบัน
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชาครุศึกษาระดับปริญญาตรี และครุศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2544	กฎหมายว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชาครุศึกษาระดับปริญญาตรี และครุศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2544 เป็นปีที่ 56 ในรัชกาลปัจจุบัน
4. ระเบียบและประกาศว่าด้วยการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เกณฑ์ และ แนวปฏิบัติที่เป็นกฎระเบียบถือปฏิบัติว่าด้วยการจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ดูเพิ่มเติมในเอกสารคู่มือนักศึกษาที่กลุ่มภารกิจพัฒนานักศึกษา)	<ul style="list-style-type: none"> สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. ระเบียบและประกาศว่าด้วยการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เป็นกฎระเบียบถือปฏิบัติว่าด้วยการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ดูเพิ่มเติมในเอกสารรวมระเบียบที่กลุ่มภารกิจพัฒนานักศึกษา)	<ul style="list-style-type: none"> สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น
6. ระเบียบและประกาศว่าด้วยค่าธรรมเนียบต่างๆ และประกาศฯ เรื่องการตรวจสอบและการจัดเก็บหนี้สินฯ	เกณฑ์ และ แนวปฏิบัติที่ถือปฏิบัติว่าด้วยค่าธรรมเนียบการศึกษาระดับต่างๆ ทั้งการจัดการศึกษาภาคปกติ ภาคพิเศษ โครงการพิเศษ ค่าธรรมเนียบพิเศษ การลงทะเบียนข้ามมหาวิทยาลัย การเทียบโอน การศึกษาแบบร่วมเรียนสำหรับ บุคคล ภายนอก สำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ ค่าบริการห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น

	ค่าธรรมเนียมศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ (ดูเพิ่มเติมในเอกสารรวมระเบียบที่กลุ่มภารกิจพัฒนา วิชาชีพการ)	
--	--	--

กฎหมาย ฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย ฎระเบียบ ข้อบังคับ	คณะ/หน่วยงาน ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
7. ระเบียบการสอบ / การคัดเลือกบุคคลเข้า ศึกษาประจำปีการศึกษา แต่ละปีการศึกษา	ว่าด้วยเกณฑ์ คุณสมบัติวิธีการรับสมัคร วิธีการคัดเลือก กำหนดการ ค่าธรรมเนียม เงื่อนไข ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ ฯลฯ (เพิ่มเติมในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ) ดู	<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ■ สำนักทดสอบทางการศึกษา (สทศ.) ■ คณะกรรมการอำนวยการว่าด้วยเรื่องนี้ ร่วมกับฝ่ายวิชาการ และคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
8. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อุดมศึกษา ทุกระดับ	ว่าด้วยมาตรฐานกลาง สำหรับการขออนุมัติ เปิดสอน หลักสูตร รายวิชา (ดูเพิ่มเติมในเอกสารว่าด้วยเกณฑ์นี้ที่กลุ่มภารกิจพัฒนา วิชาชีพการ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
9. มติที่ประชุม สภามหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณบดี คณะกรรมการกลั่นกรอง หลักสูตร คณะกรรมการประจำ สำนักฯ คณะกรรมการอำนวยการ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	แนวปฏิบัติเป็นการเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องตามแต่ กลุ่มภารกิจมอบหมายเป็นรายกรณี เช่นมติถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมงานพระราชทาน ปริญญาบัตรฯ (ดูเพิ่มเติมที่กลุ่มภารกิจบริการ) หรือ เช่นมติถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาหลักสูตร (ดูเพิ่มเติมในเอกสารสรุปมติว่าด้วยเรื่องนี้ของกลุ่ม ภารกิจพัฒนาวิชาชีพการ) เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> ■ ที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
10. คำสั่งของมหาวิทยาลัย	ว่าด้วยเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ (ดูเพิ่มเติมได้ที่แต่ละกลุ่มภารกิจ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ อธิการบดี หรือ รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย

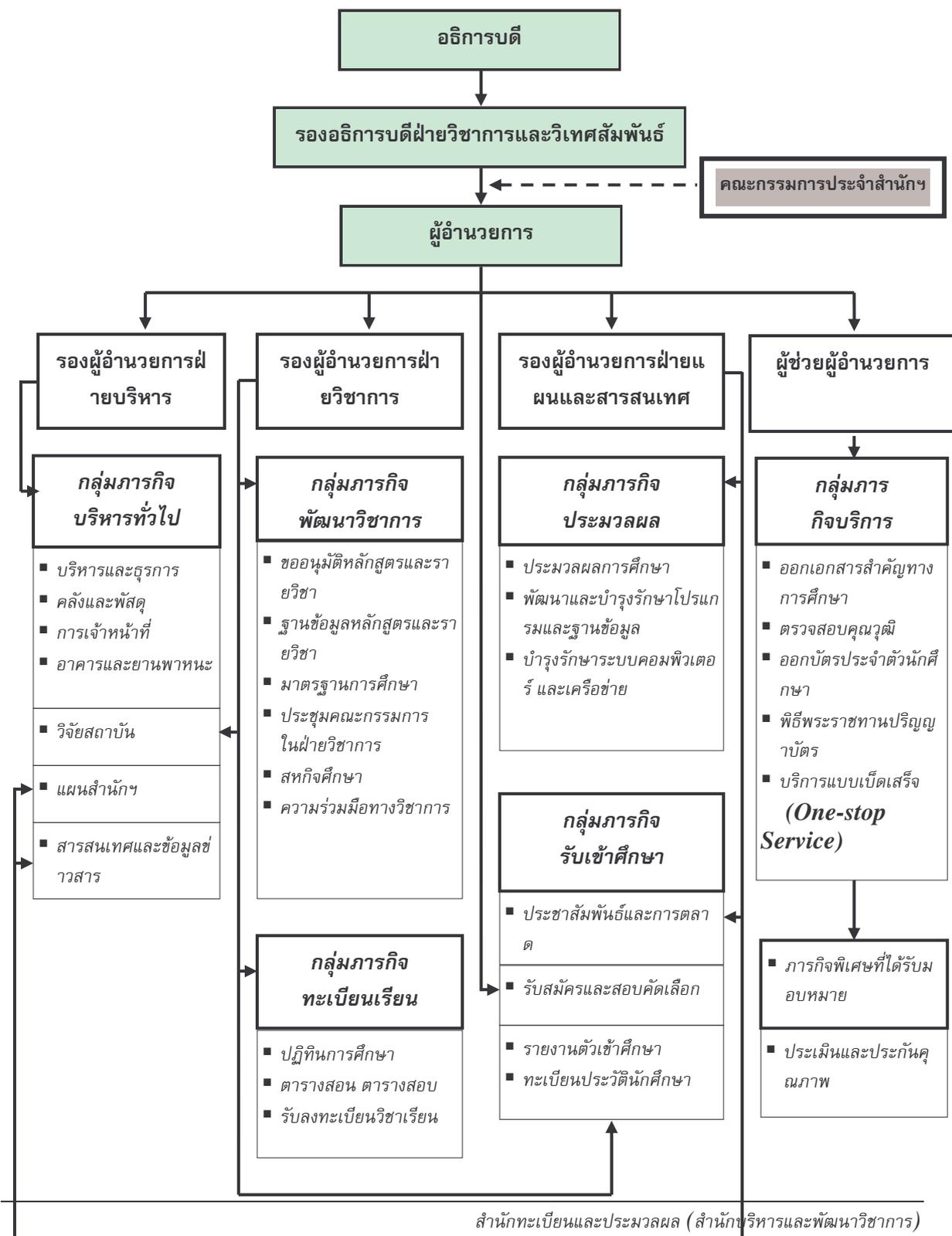
ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกสำนักฯ

คำถาม ข้อ 6

- โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

คำตอบ

สำนักฯ จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการกำกับดูแลตนเองดังนี้



คำถาม ข้อ 7

- คณะ/หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)
 - ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
 - มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

คณะ/หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ▪ การรับสมัครและสอบวัดความรู้วิชาเฉพาะ และ ANET 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครฯ ▪ ในแต่ละปีการศึกษา ▪ ๗ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โทรศัพท์ ▪ โทรสาร ▪ หนังสือราชการ ▪ E-mail ▪ Teleconference ▪ Website ▪ การประชุมร่วมกัน
2. สำนักทดสอบทางการศึกษา (สทศ.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับสมัคร และสอบวัดความรู้ ONET 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครฯ ▪ ในแต่ละปีการศึกษา ▪ ๗ 	
3. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับรองหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา ▪ แนวปฏิบัติฯ 	
4. ธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสานงานการให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ กับนักเรียน นักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตามข้อตกลงเป็นคราวๆไป 	
5. งานบริการการศึกษาคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประสานงานการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ▪ การประสานงานการรับสมัครและสอบวัดความรู้วิชาเฉพาะ และ ANET ▪ การประสานงานการรับสมัครและสอบวัดความรู้ ONET ▪ การประสานงานทะเบียนนักศึกษา ▪ การประสานงานสหกิจศึกษา ▪ การประสานงานการให้บริการนักศึกษาต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครฯ ▪ ในแต่ละปีการศึกษา ▪ ๗ 	

คณะ/หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
6. ศูนย์ฯ สถาบันสำนักฯ และกองฯ ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> ประสานงานการสื่อสารการถ่ายทอดนโยบาย การร่วมมือทางวิชาการหรืออื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่นงานด้านระบบสารบรรณ ด้านบริการสาธารณูปโภค ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ตามระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย ตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ตามบทบาทความร่วมมือต่อกัน 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ E-mail Teleconference Website การประชุมร่วมกัน

คำถาม ข้อ 8

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ของคณะ/หน่วยงาน คือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร

คำตอบ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
นักเรียนชั้น ม. 6	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการรับสมัครสอบและการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ
นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ	<ul style="list-style-type: none"> บริการรับขึ้นและต่อทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน 		<ul style="list-style-type: none"> E-mail Teleconference
บัณฑิตทุกระดับ	<ul style="list-style-type: none"> บริการ เบ็ดเสร็จ (One Stop Services) 		<ul style="list-style-type: none"> Website
อาจารย์ในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการประมวลผลนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ความช่วยเหลือในการจัดทำหลักสูตรใหม่ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกัน

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
<p>โรงเรียน สถานศึกษาอื่น</p> <p>องค์กรอื่นทั่วไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการเฉพาะกิจตามการขอความร่วมมือ ▪ ในส่วนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ▪ ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ▪ ประหยัดค่าใช้จ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โทรศัพท์ ▪ โทรสาร ▪ หนังสือราชการ ▪ E-mail ▪ Website
<p>โรงเรียนที่ร่วมเป็น หน่วยสอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการรับเป็นหน่วยสอบวัดความรู้ ONET -ANET และวิชาเฉพาะ ▪ บริการรับสมัครสอบและจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ขอนแก่นโดยวิธีรับตรง ▪ สอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประสานงานที่เป็นไปตามปฏิทินดำเนินการตรงเวลา ▪ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ▪ การให้บริการที่สอดคล้องถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ ▪ การบริการที่ปลอดภัยต่อข้อมูลในการดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โทรศัพท์ ▪ โทรสาร ▪ หนังสือราชการ ▪ E-mail ▪ Teleconference ▪ Website ▪ การประชุมร่วมกัน
<p>งานบริการการศึกษา ของแต่ละคณะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อมูลการรับสมัครสอบและการคัดเลือก ▪ บริการรับสมัครสอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา ▪ บริการรับขึ้นและต่อทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน ▪ บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร ▪ บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการประมวลผลนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประสานงานที่เป็นไปตามปฏิทินดำเนินการตรงเวลา ▪ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ▪ การให้บริการที่สอดคล้องถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ ▪ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล 	
<p>สกอ.</p> <p>สกอ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แนวปฏิบัติ การประสานงานการบริการการศึกษา ▪ ข้อมูลนักศึกษา ▪ ข้อมูลหลักสูตร ▪ ข้อมูลการรับสมัครสอบและการคัดเลือก ▪ บริการรับสมัครสอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 		

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
สทศ.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการรับสมัครสอบและการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 		
องค์กรอื่นที่มีชื่อผูกพันกับมหาวิทยาลัยในการให้ความร่วมมือทางการศึกษาต่อกัน	<ul style="list-style-type: none"> ตามเงื่อนไขความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> สอดคล้องตรงตามเงื่อนไขการให้ความร่วมมือต่อกัน 	

2. ความท้าทายต่อองค์กร

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายถึงสภาพ การแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะ/หน่วยงาน

ก. สภาพการแข่งขัน

คำถาม ข้อ 9

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของคณะ/หน่วยงาน เป็นเช่นใด (ให้คณะ/หน่วยงานตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ/หน่วยงาน)

คำตอบ

สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของสำนักฯ

ในปีการศึกษา 2549 ที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อแข่งขันกับหน่วยงาน ภายในหรือภายนอกประเทศแห่งใด

การดำเนินการในปีการศึกษาที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯเอง ในรอบปีการศึกษา 2548 และสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น การใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เป็นต้น สะท้อนในการให้บริการแก่สังคม และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ

คำถาม ข้อ 10

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คณะ/หน่วยงานประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของคณะ/หน่วยงาน คืออะไร

คำตอบ

ประเภทการแข่งขั	คู่แข่งชั้น	ประเด็นการแข่งขั	ผลการดำเนินงานในปีจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขัภายในประเทศ	พิจารณาเทียบเคียงกับตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับ ▪ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินการมากขึ้น ▪ เพิ่มอัตราการพัฒนาบุคลากร ▪ ประหยัดค่าใช้จ่ายลง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ขั้นตอนการให้บริการลดลง ▪ ขั้นตอนการรับสมัครมีการใช้การรับสมัครผ่านทางระบบ Internet ร่วมด้วย ▪ บุคลากรได้รับการอบรมความรู้ใหม่อย่างกว้างขวาง เกี่ยวกับ KM ▪ มีการใช้จ่ายที่ประหยัดลง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ ▪ ความชำนาญเฉพาะทาง ▪ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีศักยภาพเหมาะสมและเพียงพอ ▪ ปัจจัยเกื้อหนุนด้านเวลา ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและเพียงพอ ▪ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ▪ การสนับสนุนส่งเสริมด้านขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร ที่คอยติดตามดูแลให้คำแนะนำช่วยเหลือตามโอกาสอันควร
2. การแข่งขันอกประเทศ	ไม่ได้กำหนดคู่แข่งไว้	-	-	-

ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัของสำนักฯ

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งทีเปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขั
1. ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บทบาทภาระหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรภายในสำนักฯ ที่สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับทักษะประสบการณ์ความรู้ความสามารถเฉพาะบุ

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
	<p>คคส</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ค่าใช้จ่าย งบประมาณสนับสนุนในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ ▪ โอกาสการได้มีส่วนร่วมของบุคลากร ▪ การได้รับการพัฒนาทั้งในรูปแบบการศึกษาอบรมดูงาน การประชุมสัมมนา การศึกษาอบรม ▪ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. ปัจจัยภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กฎระเบียบ เกณฑ์ แนวปฏิบัติ ต่างๆ ที่ถูกกำหนดโดยองค์กรภายนอก โดยที่สำนักต้องรับมาถือปฏิบัติตาม เช่น ปฏิทินการดำเนินการหรือรับมาดำเนินการต่อเนื่อง เช่น ผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือก ของ สทศ. และ สกอ. เป็นต้น ▪ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ของงานหรือ อุปกรณ์ ที่สำนักต้องร่วมประสานงานการดำเนินงานร่วมด้วย เช่น คณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินการสอบคัดเลือกฯ การออกข้อสอบ การตรวจข้อสอบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 11

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

คำตอบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ใช้
สำนักฯ พิจารณาเปรียบเทียบกับข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมาของตนเอง คือจากรายงานการประเมินตนเองในปีการศึกษาที่ผ่านมา

คำถาม ข้อ 12

- ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

คำตอบ

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล
ไม่มีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล เนื่องจากสำนักฯ ใช้ข้อมูลของตนเองจากรายงานการประเมินตนเองในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

คำถาม ข้อ 13

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของคณะ/หน่วยงาน คืออะไร (#)
 - ความท้าทายตามพันธกิจ
 - ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
 - ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

คำตอบ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งท้าทาย
ด้านพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการทุกประเภทของสำนักฯ ที่เมื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมแล้วต้องได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 การให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และต้องขยายขอบเขตการให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม เช่นการเพิ่มจุดการให้บริการหน่วยสอบ การให้บริการนักศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ที่ต้องสามารถให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ ในทุกกลุ่มทุกระดับการให้บริการ การให้บริการด้านเอกสารสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว ภายในเวลา 10 นาทีต่อรายการ การให้บริการการขออนุมัติเปิดหลักสูตร/รายวิชาที่ต้องถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษา สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ในทุกระดับการจัดการจัดการศึกษาทุกประเภทหลักสูตร
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น การให้บริการที่ต้องนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการมากขึ้น เช่นการช่วยในการรับสมัครผ่าน Internet การประสานงานรายงานตัวผ่าน Internet ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้สามารถช่วยมหาวิทยาลัยประหยัดงบประมาณตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คุณภาพการให้บริการที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอด้วยการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ช่วยงานเพิ่มขึ้น
ด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรที่ต้องพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ อยู่เสมอ และอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับสามารถใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ตรงตามกำลังความสามารถและทักษะประสิทธิภาพที่มี เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามที่ควรจะเป็น การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 14

- แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของคณะ/หน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

แนวทางและวิธีการการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ		
สำนักฯ	ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร	เพราะสำนักฯ
มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะทาง	มีประสบการณ์ยาวนานเฉพาะทาง	จำนวนมาก
ภารกิจที่ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง	จำเป็นต้องมีการ	ถ่ายทอดทักษะประสบการณ์ แลกเปลี่ยนกันและกัน

แนวทางและวิธีการการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ

เพื่อให้สามารถบริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการสะดุด อีกทั้งต้องให้บุคลากรนั้นๆ สามารถที่จะเพิ่มพูนขีดความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ที่มีได้อย่างไม่จำกัด แนวทางหลักสำคัญที่สำนักฯ พิจารณานำมาใช้ มีหลายวิธี แต่ที่สำคัญและใช้บ่อย คือ

เทคนิค PDCA : Plan- Do- Check- Action)

เทคนิค การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM)

เทคนิคการประชุม ทั้งประชุมระดมสมอง (Brain Storming) การประชุมสัมมนา

เทคนิคการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ที่ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

เทคนิคการวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

สำนักฯ กำหนดให้มีการ**ประชุมบุคลากรของสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน**

เพื่อให้บุคลากรได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแสดงความคิดเห็นทั้งที่เป็นข้อปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะความคิดเห็น และใช้เป็นเวทีแสดงความชื่นชมยินดีสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

สำนักฯ กระตุ้นให้ทุกกลุ่มภารกิจ**มีการพบปะพูดคุยกันเอง (วงเล่าเรื่อง) ในทุกสัปดาห์** เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระหว่างกลุ่มภารกิจเดียวกัน ทดลองวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหาาร่วมกัน (**P: Plan**) แล้วทดลองปฏิบัติแบบลองผิดลองถูกร่วมกันในกลุ่ม หรืออาจนำข้อเสนอแนะจากต่างกลุ่มภารกิจมาทดลองปฏิบัติ (**D: Do**) มีการตรวจประเมินความเหมาะสมกันเองภายในกลุ่ม (**C: Check**) ว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหากกลุ่ม หรือส่งเสริมกิจกรรมภายในของกลุ่มได้หรือไม่อย่างไร ก่อนเลือกนำไปใช้จริงในกลุ่ม (**A : Action**) หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนี้แก่กลุ่มอื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะมาแจ้งต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อแก้ไขร่วมกันในกลุ่มหรือส่งผ่านต่อถึงผู้บริหารระดับสูง อาจเป็นข้อเรียกร้องที่เป็นเชิงสวัสดิการของสมาชิกก็ได้ เทคนิคที่ช่วยด้วยในช่วงนี้ส่วนมากเป็น ใช้**เทคนิคการระดมสมอง** ในกลุ่มเล็กๆ ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้เปิดให้ แต่ละกลุ่มภารกิจ

(เฉพาะหัวหน้ากลุ่มภารกิจ) ได้เข้ามา**ประชุมร่วมกัน** ในลักษณะของ **KM**

ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่ม (ไม่จำเป็นต้องครบทุกกลุ่มภารกิจ)

เป็นลักษณะวงเล่า(เรื่อง)เหมือนเดิม แต่ขยายกลุ่มขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์งานระหว่างกัน สำนักฯตระหนักว่า ปัญหาของอีกกลุ่มหนึ่ง อาจสามารถแก้ไขได้ ด้วยวิธีการที่กลุ่มอื่นบางกลุ่มได้ประสบและแก้ไขมาก่อนแล้วได้ **โดยสำนักฯ**

จัดเป็นกิจกรรมวงเล่าเรื่องแบบสบาย ๆ ในช่วงบ่ายวันสุดสัปดาห์ ไม่มีการบังคับ แต่เป็นที่รู้จักกัน

เพื่อสร้างเป็นค่านิยม โดยหวังว่าวันหนึ่งข้างหน้า กิจกรรมนี้อาจได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น

และค่อยๆพัฒนาต่อยอดกลายเป็นวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯในโอกาสต่อๆ ไป สำนักฯ

ได้สนับสนุนส่งเสริมในรูปของเครื่องดื่ม อาหารว่างเล็กน้อย และให้การอบรม

หรือสนับสนุนให้**เข้ารับการศึกษาอบรมเรื่อง KM ควบคู่ไปด้วย**

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น สำนักฯได้กระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดปี และในที่สุดแล้ว จะนำเข้าสู่การพัฒนาภารกิจรวมของสำนักฯ ร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการ

วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งแต่ละกลุ่มภารกิจ จะมีโอกาสเสนอความเห็น วิเคราะห์ อย่างสร้างสรรค์

มีการนำกระบวนการคิดผ่าน **เทคนิค SWOT Analysis** มาช่วยในช่วง **การประชุมสัมมนา** บ้าง ในช่วง

การประชุมกลุ่ม บ้าง ตามโอกาสที่เหมาะสม

ก่อนเข้าสู่กระบวนการประชุมร่วมกันทุกกลุ่มภารกิจเพื่อกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์

ร่วมกันอย่างเป็นทางการต่อไป

- ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร และมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร (#)

คำตอบ

แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ

สำนักฯ ใช้แนวทางการ ดังนี้

ขั้นเตรียมการ สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯ เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)

ขั้นเริ่มต้น แต่งตั้งคณะกรรมการ ของสำนักฯ ว่าด้วยเรื่องนี้

ขั้นกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ แบบทั่วทั้งองค์กร สำนักฯ จัดประชุมอบรมสัมมนา ให้การฝึกอบรมว่าด้วยเรื่องนี้แก่บุคลากรทั้งสำนักฯ จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ศึกษา เพื่อปูพื้นฐานให้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญ ประโยชน์ และที่สำคัญคือสร้างความคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเข้าไปในความคิดของบุคลากรทุกคน เพื่อว่า ในโอกาสภายหน้าที่ต้องพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน บุคลากรจะสามารถต่อติดเรื่องราว มีความเข้าใจสอดคล้องตรงกัน คิดเรื่องเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายที่เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้ยุ่งยาก เมื่อต้องพัฒนาสู่ขั้นตอนที่อาจมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น

ขั้นนำสู่การทดลองปฏิบัติ สำนักฯ กระตุ้นให้ทุกกลุ่มภารกิจ

- **มีกิจกรรมการพบปะพูดคุยกันเองภายในกลุ่มภารกิจ (วงเล่าเรื่อง) ในทุกสัปดาห์**

กิจกรรมนี้ไม่ได้บังคับ แต่เชิญชวนให้ปฏิบัติ โดยขอให้ทุกกลุ่มภารกิจมีการพบปะพูดคุยกันเองอย่างเป็นทางการ โดยประชุมกันเองทุกเช้าวันจันทร์ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเองภายในกลุ่มภารกิจ อาจเป็นปัญหาอุปสรรค อาจเป็นเรื่องที่อยากทดลองทำ ทดลองปรับปรุงพัฒนา สุดแต่แต่กลุ่มจะสนใจ หรือมีความพร้อม

- **มีกิจกรรมการพบปะพูดคุยกันข้ามกลุ่มภารกิจ (วงเล่าเรื่อง) ในทุกสัปดาห์**

กิจกรรมนี้ไม่ได้บังคับเหมือนกัน แต่จะได้รับการกระตุ้น เชิญชวนให้ปฏิบัติ โดยขอให้ทุกกลุ่มภารกิจมีการพบปะพูดคุยกันเองอย่างไม่เป็นทางการ โดยเป็นการประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจภายใต้การสนับสนุน กำกับดูแล ให้การส่งเสริมจากผู้บริหาร มีการสนับสนุนอาหารว่าง สนับสนุนทรัพยากรจำเป็น ที่อาจมีการนำสู่การทดลองปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อการพัฒนางาน เป็นวงที่เปิดให้ผู้แทนกลุ่มภารกิจเข้ามาสืบทบาทแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ร่วมกัน ที่อาจพัฒนาร่วมกันได้ หรือเรียนรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ โดยประชุมกันเองทุกบ่ายวันศุกร์ เป็นการตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ ได้ผลตามคาดหรือไม่ มีปัญหา หรือ สำเร็จอย่างไร แล้วแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันหรือ ช่วยกันแก้ไข สุดแต่แต่กลุ่มจะสนใจ หรือมีความพร้อม แล้วนำกลับไปถ่ายทอดกันเองภายในกลุ่มภารกิจของตน

- **มีกิจกรรมประชุมรวมบุคลากรทั้งสำนักฯ ในทุกเดือน**

กิจกรรมนี้บังคับ เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่มทุกคน รับรู้รับทราบ การประชุมนี้ไม่ได้กำหนดวาระ แต่กำหนดเวลาประชุม ประชุมทุกวันศุกร์ที่สามของเดือน เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งสำนักฯ เปิดโอกาสให้แต่ละกลุ่มภารกิจได้เล่าเรื่องภารกิจของตนต่อที่ประชุม เพื่อให้รู้ว่าได้ดำเนินการจัดการความรู้อะไรบ้าง ประสบผลสำเร็จอย่างไร เพื่ออะไร มีปัญหาอะไรหรือไม่อย่างไร กำลังแก้ไข หรือ พัฒนาอะไร อย่างไร เป็นต้น มีการนำเสนอสิ่งที่ได้จากการไปศึกษาดูงานของกลุ่มบุคลากรที่ได้ไปศึกษาดูงานมาก่อนการประชุม มีการบอกเล่าความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อทักท้วง หรือเรื่องที่นำเสนอใจจากผู้บริหาร มีการแสดงการชื่นชมยินดีแก่บุคลากร เพื่อประกาศเกียรติคุณ หรือ

แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ

เพื่ออวยพรวันคล้ายวันเกิดในรอบเดือนของบุคลากร

โดยเป้าหมายหลักคือเป็นการให้บุคลากรทุกคนรับรู้รับทราบความเป็นไปของสำนักฯ ปัญหา อุปสรรค หรือพัฒนาการใหม่ๆ ของสำนักฯ ร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2

รายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 1 - 7
สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ)

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายการถึงการดำเนินการของผู้บริหารของสำนักฯ ในการขึ้นนำสำนักฯ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และอธิบายว่า ผู้บริหารสำนักฯ ทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

ก. การกำหนดทิศทางของคณะ/หน่วยงาน

คำถาม ข้อ 1

- ผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน ดำเนินการอย่างไร ในการกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในคณะ/หน่วยงาน นำไปปฏิบัติ
- ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน ได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน อย่างไร
- ผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการอย่างไร ในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญโดยผ่านระบบการนำองค์กร

คำตอบ

การกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนักฯ นำไป ปฏิบัติ

- วิธีการกำหนด สำนักฯใช้วิธีการเปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกัน กล่าวคือ สำนักฯเปิดโอกาสให้ให้บุคลากรสำนักฯทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ และอย่างเป็นทางการ ในรูปแบบการประชุม ทั้งแบบประชุมย่อยภายในกลุ่มภารกิจ การประชุมร่วมของหัวหน้ากลุ่มภารกิจ การประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน โดยใช้แนวทางการประชุมของ KM ของสำนักฯ และการประชุมสัมมนาเพื่อการเตรียมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยในช่วงการประชุมก่อนการจัดประชุม

การกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนักฯ นำไป ปฏิบัติ

สัมมนาเพื่อนำสู่การจัดทำแผนอย่างเป็นทางการนั้น จะเป็นการมุ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแนวความคิดในเรื่องนี้ที่เข้าใจสอดคล้องตรงกัน มีความเข้าใจชัดเจนในเรื่องที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อสำนักฯร่วมกัน การเปลี่ยนแปลงพัฒนาเรื่องนี้ สำนักฯเปิดให้มีทั้งในช่วงของการทำแผนประจำปีปกติ หรือในช่วงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสำนักฯ เช่นการเปลี่ยนคณะผู้บริหาร เป็นต้น

- **วิธีการถ่ายทอด** สำนักฯใช้วิธีการถ่ายทอดแบบ
 - เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการซักซ้อมให้เข้าใจชัดเจนร่วมกัน ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ โดยการประชุมย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือประชุมย่อยร่วมกันระหว่างกลุ่มภารกิจ
 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกัน และอย่างเป็นทางการ ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน
 - ใช้แนวทางการประชุมของ **KM** ของสำนักฯ และการประชุมสัมมนาเพื่อการเตรียมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นตัวกระตุ้น ผลักดัน ช่วยสนับสนุน

โดยในช่วงการประชุมกลุ่มเล็กอย่างไม่เป็นทางการจะเป็นการมุ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแนวความคิดในเรื่องนี้ที่เข้าใจสอดคล้องตรงกัน

มีความเข้าใจชัดเจนในเรื่องที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อสำนักฯร่วมกันก่อนการจัดประชุมเป็นทางการ

การประชุมสัมมนากลุ่มใหญ่เพื่อนำสู่การจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นทางการนั้น จะมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวที่เป็นรูปธรรม

การกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว
ผู้บริหารของสำนักฯ ได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน ดังนี้

- **ในการกำหนด** สำนักฯ เน้นให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วม ของทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แนวทาง ดังนี้
 - **ผู้รับบริการ**
 - เปิดให้มีโอกาสยื่นแสดงความคิดเห็นประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ หรือ แสดงความคาดหวังผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น
 - ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการของสำนักฯ
 - **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
 - ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการของสำนักฯ
 - ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประชุมสัมมนาเฉพาะเรื่อง การวิเคราะห์สรุปผลดีผลเสียการดำเนินการร่วมกันเฉพาะเรื่อง **ในรอบที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาการดำเนินการในรอบต่อไป** การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงานร่วมกัน
 - การซักซ้อมทำความเข้าใจโดยคำนึง**ความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใส** ให้ชัดเจนตรงกันทุกรอบการดำเนินงาน เช่น

การกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนักฯ นำไป ปฏิบัติ

การเตรียมการงานพระราชพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

การสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

สำนักฯ ใช้วิธีการ

- กำหนดเป็น ภาระหน้าที่บทบาทที่ชัดเจนที่บุคลากรของสำนักฯ ประกาศให้รับทราบและเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเป็นรายบุคคล
- กำหนดเป็นขั้นตอน วิธีการ แนวปฏิบัติ ที่ชัดเจนประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ผ่านสื่อต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และประกาศไว้โดยชัดเจนที่สถานที่ให้บริการ
- ประชุมชี้แจงซักซ้อมให้เกิดความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรของสำนักฯ ผ่านการประชุมของสำนักฯ ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม
- ประชุมชี้แจงซักซ้อมให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากองค์กรอื่น ก่อนการดำเนินการเรื่องนั้นๆ หรือวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติร่วมกันที่ดียิ่งขึ้น เป็นเรื่องๆ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประสานงานฝ่ายต่างๆ ของสำนักฯ ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม
- ร่วมมีส่วนร่วมในการให้คำชี้แจงวิธีการ ขั้นตอน แนวปฏิบัติ การให้บริการ ที่เปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการในโอกาสต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษา หรือการประชาสัมพันธ์ระหว่างช่วงการให้บริการ ที่เปิดให้ผู้บริการซักถามข้อสงสัย หรือซักซ้อมความเข้าใจได้
- ประกาศ ชี้แจง กำหนดปฏิทินการดำเนินการ ระบุแนวทางวิธีการขั้นตอนที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งเอกสารราชการ Website ของสำนักฯ สิ่งพิมพ์ต่างๆ (เช่น ประกาศคำสั่ง เอกสารประกอบ แบบฟอร์ม รูปเล่มระเบียบการ คู่มือ คำแนะนำ ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อถือปฏิบัติให้สอดคล้องร่วมกัน

คำถาม ข้อ 2

- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการอย่างไร ในการในการสร้างบรรยากาศ
 - เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
 - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและหลักจริยธรรม

คำตอบ

การสร้างบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

สำนักฯ ใช้วิธีการกระจายอำนาจ โดย

- ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้ระดับรองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลและบริหารสั่งการ กลุ่มภารกิจตามความเหมาะสมโดยอิสระ และกระจายอำนาจต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจในภารกิจเฉพาะที่ต้องการความกระชับและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

<p>การสร้างบรรยากาศ</p> <p>เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการมอบหมายกระจายอำนาจ ถึงกลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในรูปแบบของ คณะกรรมการ คณะทำงาน คณะอนุกรรมการ ด้านต่างๆ ตามกิจกรรม โครงการ พิเศษ ตามแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีความคล่องตัว ในการพิจารณาตัดสินใจ สร้างสรรค์นวัตกรรม ดำเนินการตามโครงการให้เกิดความคล่องตัว ในภารกิจมอบหมายพิเศษต่างๆ ▪ สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการบริหารจัดการร่วมกัน ในลักษณะแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกัน ในรูปแบบการประชุม KM ที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในกลุ่มภารกิจของตน อีกทั้งสนับสนุนกิจกรรมการประชุมทำ KM ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ทั้งแบบไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยผู้บริหารมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเมื่อจำเป็น ▪ ผู้บริหารระดับสูงเคารพในข้อวินิจฉัยของหัวหน้าภารกิจที่วินิจฉัยสั่งการตามที่ได้รับมอบอำนาจ และให้อิสระในการดำเนินการโดยเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลต่างๆ ของผู้บริหารที่เป็นที่ปรึกษา
<p>การสร้างบรรยากาศ</p> <p>เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯใช้วิธีการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯ ที่ต้องเคารพตามกฎระเบียบปฏิบัติ ที่ตกลงโดยชอบให้ต้องถือปฏิบัติ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติ ในบริการแบบเดียวกันที่สำนักฯให้บริการ ผู้รับบริการไม่ว่า ใคร กลุ่มใด จะต้องได้รับการให้บริการทำนองเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน เสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น บุตรหลานบุคลากรที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักฯ จะได้รับการบริการด้วยวิธีการ หลักการ แบบเดียวกันกับนักศึกษาคนอื่นๆ ทัวไป ถือเป็นวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯ ▪ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมพัฒนาจิตใจ โดยผ่านทางโครงการพัฒนาจิตตามหลักพุทธศาสนา เพื่อให้บุคลากร ชีบซับ การปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ความเกรงกลัวละอายต่อบาป ความเมตตากรุณา ความมีจริยธรรมที่ดี ในการให้บริการ เช่น โครงการพัฒนาจิต “หลักธรรมนำสู่การเพิ่มสมรรถนะ”

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

คำถาม ข้อ 3

- ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี คณะ/หน่วยงาน และผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการอย่างไร ในเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้
 - ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน
 - ความรับผิดชอบด้านการเงิน
 - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้เสีย

คำตอบ

ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีบทบาทในการบริหารองค์กรทั้งมหาวิทยาลัย ในลักษณะ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Government) สำนักฯ ได้นำมาเป็นหลักในการบริหารจัดการในสำนักฯ และในการให้บริการ โดยมีแนวทางในเรื่องที่สำคัญ ด้าน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน ความรับผิดชอบด้านการเงินการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน	
<p>สำนักฯ บริหารจัดการตนเอง และให้บริการแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภารกิจที่ได้มีการประกาศไว้แล้วอย่างชัดเจนต่อสาธารณชนที่ไม่อาจบิดพลิ้วได้</p> <p>สำนักฯ ประกาศความรับผิดชอบแล้วต่อสาธารณชนอย่างเป็นทางการ โดยสำนักฯ ถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่เคร่งครัด ดังนั้น ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงสามารถ เชื่อถือ และมั่นใจในการปฏิบัติงานของสำนักฯ ได้อย่างเต็มที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการที่ชัดเจนระเบียบปฏิบัติ หรือที่อาจบกพร่องไป ไม่ว่าจะโดยบุคลากรของสำนักฯ โดยตรง หรือโดย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ เมื่อสำนักฯ มีการตรวจสอบพบ สำนักฯ ยินดีแสดงความรับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไข หรือให้บริการใหม่โดยยึดหลักการไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติโดยเร็วทันที โดยไม่จำเป็นที่ผู้รับบริการจะต้องร้องทุกข์ ▪ สำนักฯ ดำเนินการรับผิดชอบต่อหลักกฎหมายร้องทุกข์ และหลักคุณธรรม โดยเต็มที่ หากมีผู้ร้องทุกข์โดยไม่เลือกปฏิบัติ 	<p>จึงสามารถกล่าวอ้างได้ว่า</p>
ด้านความรับผิดชอบด้านการเงิน	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการเงิน โดยยึดตามระเบียบว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของกระทรวงการคลังเหมือน เช่น หน่วยงานราชการอื่นทั่วไป และรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติที่นั้นๆ เช่นเดียวกับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ทั่วไป ▪ การดำเนินการเฉพาะกิจด้านการเงิน เช่นการรับบุคคลเข้าศึกษา สำนักฯ ขอความร่วมมือผ่านองค์กร/หน่วยงานที่มีประสบการณ์ ร่วมดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ เช่น ใช้บุคลากร จากกองคลังของมหาวิทยาลัยร่วมปฏิบัติการ หรือจากองค์กรเอกชน เช่นธนาคารต่างๆ โดยความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย ▪ มีระบบการตรวจสอบโดยฝ่ายตรวจสอบของมหาวิทยาลัยว่าด้วยเรื่องนี้ 	
ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้เสีย	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยหลักการ สำนักฯ คำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการ เพื่อบริการให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ แต่อย่างไร ก็ตาม สำนักฯ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนราชการ ของประเทศโดยรวม และของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมด้วย <p>เช่นการดำเนินการภายใต้นโยบายบริหารจัดการโดยประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น การสนับสนุนนโยบายการประหยัดพลังงาน ที่สำนักฯ ได้ปรับเปลี่ยนมาตรการการใช้อุปกรณ์ ที่ต้องใช้พลังงานมาก ให้เกิดความเหมาะสมตามนโยบายเป็นต้น หรือ การประสานงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประสานงานสนามสอบกับทางโรงเรียนที่เป็นหน่วยสอบ มหาวิทยาลัยให้นโยบายการใช้จ่ายโดยประหยัดที่สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ แต่ขณะเดียวกันก็ให้อิสระ โรงเรียน บริหารจัดการเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวภายในกรอบวงเงินค่าใช้จ่ายที่สำนักฯ ประเมินความเหมาะสม ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว เป็นต้น</p>	

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของคณะ/หน่วยงาน

คำถาม ข้อ 4

- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการอย่างไร ในการทบทวนผลการดำเนินการของคณะ/หน่วยงาน (#)
- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของคณะ/หน่วยงาน อย่างไร (#)
- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน นำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของคณะ/หน่วยงาน อย่างไร (#)

คำตอบ

การทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ
<p>สำนักฯ ทบทวนการดำเนินการของภารกิจที่ได้รับผิดชอบเป็นปกติ โดยวิธี</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การจัดประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ต่างๆ ทันทีที่เสร็จสิ้นการดำเนินการ เช่นการประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษา ของคณะกรรมการฝ่ายต่าง โดยวิธีรับตรง ภารกิจพระราชพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ภารกิจการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน ภารกิจทะเบียนเรียน การประชุมสัมมนา โครงการย่อยต่างๆ เป็นต้น ▪ การเข้าร่วมประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ที่เกี่ยวข้องร่วมกับองค์กรอื่น ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เช่นการประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษาผ่านส่วนกลาง ของคณะกรรมการฝ่ายต่างร่วมกับ สกอ. เป็นต้น ▪ การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการฝ่ายต่างๆ ▪ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงพัฒนา เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานในรอบปีต่อไป ▪ การทบทวนการดำเนินการ สำนักฯ เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมทบทวนผลการดำเนินการ
แนวทางการนำผลการประเมินและการทบทวน มาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของสำนัก
<p>สำนักฯ พิจารณานำผลที่ได้ มาประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งเป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และ โดยคณะกรรมการฝ่ายวางแผนของสำนักฯ และคณะกรรมการอื่นที่กำกับดูแลกลุ่มภารกิจของสำนักฯ เช่น คณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น</p>
การนำมาใช้ในการประเมินความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของสำนักฯ
<p>สำนักฯ พิจารณานำผลที่ได้ มาประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งเป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว โดยเปรียบเทียบความต่างของการเปลี่ยนแปลง ว่าเพิ่มขึ้น หรือลดลง หรือคงเดิม มาก หรือน้อย แค่ไหน เพียงไร อย่างไร ในรูปแบบการประเมินผล เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักฯ หรือเช่น ผลการประเมินสถิติการให้บริการพัฒนาหลักสูตร หรือเช่น สถิติการให้บริการการรับบุคคลเข้าศึกษา ตามเอกสารว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของแต่ละกลุ่มภารกิจ</p>

คำถาม ข้อ 5

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้าง (#)

- ผลการทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร (#)

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารสำนักฯ ทบทวนเป็นประจำ	อ้างอิง IQA - KKU		ผลการทบทวนที่ผ่านมา	
	ข้อที่	ข้อในหมวดที่	2547	2548
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29	7.2-3	NA	ร้อยละ 83
มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	51	7.5-2	NA	5
ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และวิจัย	52	7.5-3	NA	5
มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการ บริหารการศึกษา	53	7.5-4	NA	NA
มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	55	7.5-6	NA	4
ระดับความสำเร็จในการบริการวิชาชีพตามพันธกิจของ สถาบัน	67	7.6-10	NA	4

คำถาม ข้อ 6

- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ
เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
(#)
- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติที่
ทั้งคณะ/หน่วยงาน (#)

คำตอบ

วิธีการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงต่อเนื่องและก้าวกระโดด และใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ▪ นำเข้าหารือในคณะกรรมการฝ่ายวางแผนของสำนักฯ ▪ จัดประชุมสัมมนาวิเคราะห์ ปัญหา และแนวทางเลือก จัดลำดับความสำคัญ ตามแผนที่พิจารณาร่วมกัน ตามเป้าหมายที่กำหนด และ ตามนโยบาย

วิธีการนำผลการทบทวนมาปรับปรุง และนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้อุคลากรมีส่วนร่วมในการทบทวน และเห็นปัญหา เห็นแนวทางปรับปรุงพัฒนา ร่วมกัน รวมทั้งร่วมวิเคราะห์แนวทางแก้ไข และ แนวทางพัฒนาร่วมกัน ทั้งอย่างเป็นทางการ เช่นการอบรมสัมมนา หรือ อย่างไม่เป็นทางการ เช่นการพูดคุยกันในวงสนทนา ▪ นำเข้าสู่ระบบการถ่ายทอดเพื่อนำสู่การปฏิบัติของสำนักฯ ที่เน้นการมีส่วนร่วม และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั่วทั้งสำนักฯ

คำถาม ข้อ 7

- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ในแต่ละระดับได้รับการประเมินผลอย่างไร (#)
- คณะ/หน่วยงาน นำผลจากการประเมินผลงานของผู้บริหารไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับอย่างไร

คำตอบ

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน	การนำผลการประเมินไปใช้
ผู้อำนวยการสำนักฯ	รับการประเมินจากมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ ▪ ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือและพัฒนางาน ▪ ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือและพัฒนาบุคลากร
รองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ	
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ โดย kwamเห็นร่วมจาก รองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ	

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไร เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม และเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม จำนวน 12 คำถาม

ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม

คำถาม ข้อ 8

- ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม คณะ/หน่วยงานดำเนินการอย่างไร

คำตอบ

สำนักฯ มีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม แต่ ถ้าเกิดมี จะด้วยสาเหตุใดก็ตาม สำนักฯ จะเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้ทันที โดยมีแนววิธปฏิบัติ ดังนี้

วิธีการแก้ไข
<p>ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที เพื่อรายงานสรุปประเด็นปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงกว่า (รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ อธิการบดี เพื่อให้รับทราบปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ) ▪ นำเข้าสู่ระบบการพิจารณาโดยรอบคอบในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง

<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการตามมติโดยเร็ว หรือให้ลดระดับของผลกระทบลงจนสังคมสามารถรับได้ 	เพื่อแก้ไขผลกระทบนั้นให้กลับสู่ปกติ
--	-------------------------------------

คำถาม ข้อ 9

- กระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของคณะ/หน่วยงาน ในการจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นคืออะไร

คำตอบ

การจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้น			
กระบวนการ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที รายงานผู้บริหารที่สูงกว่าตามขั้นตอนโดยเร็ว นำสู่คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไข แก้ไขโดยเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ชี้ชัดประเด็นปัญหา นำสู่กระบวนการวิเคราะห์ สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ป้องกัน เพื่อให้เกิดความรอบคอบเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อขจัดปัญหาหรือบรรเทาจนสามารถรับได้ เพื่อวางมาตรการป้องกันต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถชี้ชัดประเด็นปัญหาได้ สามารถวิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขได้ สามารถลดปัญหาผลกระทบทางลบนั้นลงได้จนถึงระดับที่สังคมส่วนใหญ่รับได้หรือหมดปัญหานั้นไป 	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาได้รับการแก้ไขทันที อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกในโอกาสต่อไป สร้างความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทั่วไป

คำถาม ข้อ 10

- คณะ/หน่วยงาน คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของบริการและการปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- คณะ/หน่วยงาน มีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

วิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลทางลบของการบริการและการปฏิบัติการ ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต
<p>สำนักฯมีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม แต่ ก็ตระหนักว่า การให้บริการหรือการปฏิบัติงานบางอย่าง อาจจำเป็นต้องพึ่งพา หรืออ้างอิงอาศัย ศักยภาพความพร้อมจากต่างองค์กร ที่อาจควบคุมไม่ได้ เช่นการประสานงานร่วมกันของหน่วยสอบของคณะกรรมการประสานงานในระดับต่างๆ ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หรือ แม้แต่ศักยภาพของอุปกรณ์ เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่อาจมีข้อขัดข้องที่คาดไม่ถึงในภาวะก่อนการดำเนินการ หรือแม้แต่ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมซึ่งสถานที่สอบ เป็นต้น</p> <p>อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ได้คำนึงและให้ความสำคัญต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจ</p>

วิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลทางลบของการบริการและการปฏิบัติการ ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต	
<p>เกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไว้ด้วย โดยมีแนววิธีปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>▪ ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะสั้นช่วงการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ การดำเนินการที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน โดยกว้างขวาง สำนักจัดให้มีการประชุมเตรียมการ คณะกรรมการ/ คณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซักซ้อมแนวทางปฏิบัติ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ที่เป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในชุดหนึ่งชุดใด เพื่อกำหนดมาตรการระมัดระวังป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก หรือประเมินร่วมกันในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่อาจเกิดขึ้น เพื่อวางระดับมาตรการป้องกัน เช่นการวางมาตรการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับฐานข้อมูล หรือวางมาตรการเกี่ยวกับการศักยภาพของระบบที่จะสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้ระยะหนึ่งเพื่อให้สามารถป้องกันแก้ไขตัวเองได้ทันที่ก่อนที่จะเสียหายและกระทบในวงกว้าง</p> <p>▪ ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะยาว สำนักฯ ส่วนหนึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งคาดว่าจะได้มีการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดมาตรการที่เหมาะสม แม้ว่าในทางปฏิบัติแล้วอาจจะยังไม่ได้ดำเนินการอย่างเข้มข้นจริงจัง แต่ก็ทำให้เกิดความตระหนักรู้ เกิดแนวความคิดจัดวางมาตรการป้องกันภัยในรูปแบบต่างๆ ระดับหนึ่ง ซึ่งรวมถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบทางลบด้านการให้บริการที่จะกระทบต่อสังคมในวงกว้างด้วย</p> <p>▪ ในส่วนที่ต้องประสานกับต่างหน่วยงาน สำนักฯ มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับต่างองค์กรด้วยโดยเปิดให้ ผู้ร่วมประชุมซึ่งเป็นทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการไปพร้อมกัน เช่นตัวแทนโรงเรียน ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นผลกระทบทางลบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งส่วนหนึ่ง นำไปสู่การกำหนดมาตรการล่วงหน้าในการระมัดระวังป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตทางหนึ่งด้วย</p> 	

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

คำถาม ข้อ 11

- ผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน ได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้คณะ/หน่วยงาน มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม อย่างไร

คำตอบ

วิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สำนักฯมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม	
<p>สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษา ที่มีจุดแข็งเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใต้ข้อกำหนดของมาตรฐานระเบียบปฏิบัติส่วนกลาง ที่ต้องปฏิบัติให้เหมือนกันแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มทุกประเภท ในการให้บริการแบบเดียวกัน</p> <p>วิธีการปฏิบัติของสำนักฯ จึงถือปฏิบัติโดยความเป็นธรรม ที่ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นเรื่องปกติ</p> <p>แต่การให้บริการที่เป็นเรื่องเดียวกันซ้ำๆ เกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ โดยเปลี่ยนผู้รับบริการที่สร้างปัญหาเดิมๆ จนเกิดความถี่ที่ถึงระดับที่ผู้ปฏิบัติของสำนักฯ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อาจเกิดปัญหาได้บ้าง และอาจมีในการแสดงกริยาอาการหรือวาจาที่อาจไม่เหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้บริหารของสำนักฯ ตระหนักและเข้าใจดี มีการนำเรื่องนี้แนะนำตักเตือนให้บุคลากรให้ความระมัดระวัง และได้จัดให้มีการให้บริการเรื่องเดียวกันได้หลายคน</p> <p>เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนทดแทนเมื่อเกิดความเครียด</p>	

วิธีการปฏิบัติ			
เพื่อให้สำนักฯมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม			
เพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน	ส่งผลกระทบต่อจิตใจ	สำนักฯ	ดำริจัดให้มีโครงการพัฒนาจิต
ให้บุคลากรได้มีโอกาสใกล้ชิดพระศาสนา	มีการเข้าศูนย์ปฏิบัติธรรมเป็นระยะ		โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลดีบ้าง
ตั้งข้างล่างต่อไปนี้ แม้จะไม่ทั้งหมด หรือ อาจเกิดบ้างในส่วนน้อยก็ตาม			
▪ บุคลากรจะเข้าถึงการควบคุมจิตใจ			มีความรู้สึกที่ดีทางธรรม
มีจิตใจดวงมที่สามารภให้บริการได้อย่างมีจริยธรรม			
▪ บุคลากรจะสำนึกรู้สึกควบคุมตน	อยากปฏิบัติดี	ไม่อยากปฏิบัติชั่ว	มีความเกรงกลัว
มีเมตตา	กรุณา	ระมัดระวังตัว	เรื่อง
			โลก
			โกรธ
			หลง
ซึ่งคาดว่าจะส่งผลดีอย่างมากต่อการให้บริการอย่างมีจริยธรรม			

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

คำถาม ข้อ 12

- คณะ/หน่วยงาน ดำเนินการ
อย่างไรในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อคณะ/หน่วยงาน
- ชุมชนใดที่สำคัญต่อสำนักฯของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร
- มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน
- ผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน และบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ			
สำนักฯ	ไม่มีการสนับสนุนอย่างเข้มแข็งจริงจัง		แต่ได้ให้การสนับสนุนบ้างโดยอ้อม
คือการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้	ในสิ่งที่สำนักฯ	มีความพร้อม	หรือ ที่สำนักฯ
ให้บริการอยู่เป็นปกติในกลุ่มภารกิจ เช่น			
▪ การให้บริการแนะแนวการศึกษา	แก่โรงเรียนที่ขอความอนุเคราะห์มา		โดยสำนักฯ
ไม่ได้จัดบริการนี้กับทุกโรงเรียนที่เป็นหน่วยสอบ ที่ถือเป็นตัวแทนชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ			
▪ การให้เอกสารข้อสอบเก่าเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาแก่นักเรียนในบางโรงเรียนที่ขอมา			ซึ่งสำนักฯ
ไม่ได้บริการให้กับทุกโรงเรียนในจังหวัดที่			
รับผิดชอบให้บริการรับสมัครเข้าศึกษาผ่านส่วนกลาง			
▪ ให้การสนับสนุนจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาในบางแห่ง			
▪ ให้ความสำคัญกับงานบริการการศึกษาของคณะ			ที่ทำงานประสานร่วมมือกัน
เช่นจัดหาอุปกรณ์ที่ต้องใช้ติดต่อประสานงานข้อมูล		จัดประชุมสัมมนาร่วมกับบุคลากรสำนักฯ	
จัดกิจกรรมที่เป็นการขอบคุณความร่วมมือตามโอกาส			
เช่นการสนับสนุนให้ได้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น			

ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ และวิธีการเลือก

ชุมชนที่สำคัญ			
สำนักฯ	มีภารกิจสำคัญ	คือ	การให้บริการทางการศึกษา
ชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ			
เป็นชุมชนที่ให้บริการในทำนองเดียวกัน ที่มีทั้งภายในมหาวิทยาลัย และ ภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้			
ชุมชนภายใน			

ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ และวิธีการเลือก		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชาของมหาวิทยาลัย ▪ หน่วยงานปลีกย่อยอื่นที่ให้การสนับสนุนบุคลากรร่วมปฏิบัติงานในฐานะกรรมการสำคัญอย่างต่อเนื่องยาวนาน 		
ชุมชนภายนอก		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ โรงเรียน ที่ประสานงานเป็นสถานที่สอบคัดเลือกร่วมกับมหาวิทยาลัย ที่ประสานงานผ่านสำนักฯ ▪ สกอ. ที่ต้องประสานงานกันแทบทุกเรื่อง และเป็นจุดเชื่อมโยงต่อไปยังองค์กรอื่นๆ 		
วิธีการเลือก		
สำนักฯ	ไม่ได้มีเกณฑ์วิธีการชัดเจน	การกำหนดเป็นชุมชนที่สำคัญ
อาจเนื่องจากการประสานงานร่วมกันยาวนานจนเกิดความผูกพันโดยธรรมชาติ หรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญต่อสำนักฯ		และกลายเป็นชุมชน

วิธีการการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว				
การสนับสนุน	แม้จะไม่ทั่วถึงเหมือนกัน	แต่ก็มีจัดให้บ้าง	คือ	สำนักฯ
ให้การสนับสนุนบ้างด้วยวิธีการให้โอกาสบุคลากรในชุมชนดังกล่าวข้างต้น			บางคน	หรือ
บางกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาต่างจังหวัด	ศึกษาอบรมดูงานต่างประเทศ		ให้ค่าตอบแทนสถานศึกษาบ้าง	
กรณีใช้เป็นสนามสอบ เล็กน้อยให้เกียรติร่วมเป็นกรรมการสำคัญ	เลือกเป็นตัวแทนศูนย์สอบ เป็นต้น			
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนาชุมชนโดยชัดเจน				ยังไม่มี
แต่ก็ให้บริการบ้างในลักษณะให้ความร่วมมือเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่นักเรียนที่โรงเรียนร้องขอ เป็นต้น				

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

คำถาม ข้อ 1

- ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยรวมอย่างไร ให้ระบุ(#)
 - ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
 - กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
 - โปรดแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้

คำตอบ

สำนักฯ มีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวม ทั้งในส่วนของแผนกลยุทธ์ (แผนระยะ 4 ปี) และแผนปฏิบัติการ (แผนระยะ 1 ปี) โดยมีขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบเวลา และเหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา ดังนี้

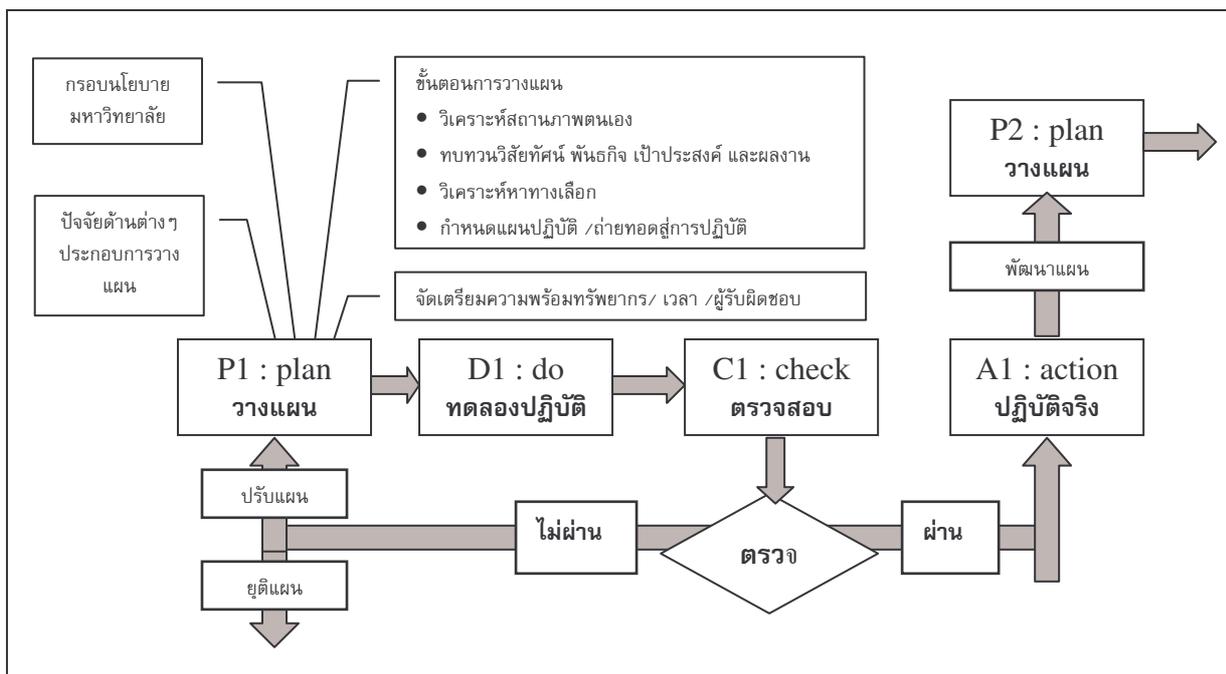
แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
แผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none">■ ส่งผู้แทนสำนักฯ เข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อร่วมพิจารณากำหนดกรอบแนวทางแผนระยะยาว เพื่อรับทราบกรอบนโยบาย ปฏิทินดำเนินการ แนวปฏิบัติร่วมกับมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none">■ คณะผู้บริหาร■ สำนักฯ■ หัวหน้า■ ภารกิจ■ เจ้าหน้าที่■ แผนฯ ของสำนักฯ■ บุคลากรสำคัญ	<ul style="list-style-type: none">■ ตามปฏิทินการกำหนดแผนเพื่อส่งต่อมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none">■ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
	<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมสัมมนาบุคลากรเพื่อจัดทำแผนระยะยาวของสำนักฯ ตามกรอบแนวทางของแผนของ มหาวิทยาลัย 	<p>นักฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> คณะผู้บริหาร สำนักฯ หัวหน้า ภารกิจ เจ้าหน้าที่ แผนฯ ของสำนักฯ บุคลากรสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน มกราคมของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
แผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการจัดทำเอกสารแผนระยะยาวของสำนักฯ ส่งมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน กุมภาพันธ์ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์สถานการณ์ภาพตนเองเพื่อตอบคำถามว่าเราอยู่ที่ตรงจุดไหน 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน พฤษภาคมของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ผลการดำเนินการ เพื่อตอบคำถามว่าเราจะมุ่งไปทางไหน เป้าประสงค์ไปทางไหน/อย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน มิถุนายนของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
แผนปฏิบัติการ	วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการเลือก ว่าเราจะบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างไร	บุคลากรขอ งสำนักฯ ทุกคน	เดือน มกราคมของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนโดยรวมของมหา วิทยาลัย
	จัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำแผนโครงการ	บุคลากรขอ งสำนักฯ ทุกคน	เดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนโดยรวมของมหา วิทยาลัย
	ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ พัฒนาปรับปรุงตามกระบวน การ PDCA	บุคลากรขอ งสำนักฯ ทุกคน	เดือน เมษายน ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนโดยรวมของมหา วิทยาลัย

กิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้		
ขั้นตอน	กิจกรรม	กรอบเวลา
วิเคราะห์เพื่อตอบคำถามว่าเราอยู่ที่ตรงจุด ไหน	ประชุมสัมมนา SWOT Analysis ที่ชลบุรี	17-19 มีนาคม 2549
วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการเลือก ว่าเราจะมุ่งเป้าประสงค์ไปทางไหน/อยู่ างไร	ประชุมสัมมนา จัดทำแผนกลยุทธ์ ที่ อ.หนองแสง จ.อุดรธานี ประชุมกลุ่มย่อย KM ประชุมคณะกรรมการ /คณะทำงาน	13-14 มกราคม 2550
จัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำแผนโครงการ	นำร่างแผนเชิงยุทธศาสตร์เสนอขอความเห็น ชอบ ขออนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายแผนโครงการ	เดือนมิถุนาย น
ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และ ดำเนินการ ตามกระบวนการ PDCA (ดังแผนภูมิที่ 2)	ชี้แจงแผนโครงการที่ได้รับการสนับสนุน หรือให้ชะลอไว้ก่อน หรือให้ปรับแผน หรือไม่ได้รับการสนับสนุน ต่อกลุ่มภารกิจ ประชุมชี้แจงแผน	เดือนมิถุนาย น

แผนภูมิที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ และ การพัฒนาแผนการปฏิบัติ



คำถาม ข้อ 2

- **สำนักฯ** ได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไร
ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
 - ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน
 - สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการ (ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
 - นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
 - จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ของส่วนราชการ
 - การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า
 - ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ
 - การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก
 - ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน
 - จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน

คำตอบ

แนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์		
ปัจจัย	การนำมาใช้	การเก็บรวบรวม/การวิเคราะห์ข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ด้านการจัดลำดับความสำคัญของกา รกำหนดกรอบเป้าประสงค์ของแผน และโครงการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> เก็บจากกล่องรับความคิดเห็น วิเคราะห์โดยกลุ่มภารกิจ เก็บจากการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นทางการ และวิเคราะห์โดยคณะทำงานเฉพาะกิจ เก็บจากการประชุมสัมมนาผู้เกี่ยวข้องในโอกาสสรุปผลการดำเนินการ และวิเคราะห์โดยคณะทำงานเฉพาะกิจ
<ul style="list-style-type: none"> สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้นำมาใช้ในช่วงที่ผ่านมา มุ่งเปรียบเทียบกับตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> เก็บจากการผลการดำเนินงานของตนเองที่ผ่านมา วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามนโยบายและมีความสำคัญในระดับต้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> จากข้อมูลสารสนเทศทั่วไป ผ่านทางองค์กรที่เป็นเจ้าของเทคโนโลยีนั้นๆ หรือทางสื่อทางนิทรรศการทั่วไป หรือจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ด้านพิจารณาความเป็นได้ของแผน/โครงการ ใช้ด้านพิจารณาการพัฒนาบุคลากรหรือการแสวงหาหรือจัดสรรเพิ่มเติมทรัพยากร ใช้ในด้านการกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อให้พันธกิจหลักบรรลุผลสำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> เก็บจากทุกส่วนงาน โดยวิธีการรวบรวมจากเอกสารหลักฐานที่กลุ่มภารกิจ หรือจากการระดมสมองในการสัมมนา SWOT Analysis วิเคราะห์โดยคณะกรรมการ

แนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์		
ปัจจัย	การนำมาใช้	การเก็บรวบรวม/การวิเคราะห์ข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ ▪ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก ▪ ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน ▪ จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน 		<p>ารที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เก็บรวบรวมจากการประชุมร่วมกับต่างองค์กร ทั้งในระดับเดียวกันและระดับที่สูงกว่า ▪ เก็บจากโอกาสการศึกษาอบรมดูงานทั้งในและต่างประเทศ ▪ เก็บจากสื่อต่างๆ ที่รับฟังได้ ▪ เก็บจากข้อมูลที่เสนอผ่านทาง Internet <p>ในส่วนของการวิเคราะห์ มีทั้งโดยบุคลากรในภารกิจที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ</p> <p>ในรูปแบบเอกสารประกอบการประชุมพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้อง</p> <p>และที่ได้จากรายงานการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือวิเคราะห์โดยกรมการเฉพาะกิจ</p>

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

คำถาม ข้อ 3

- ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก มีอะไรบ้าง (#)
- ให้ระบุเป้าหมาย และระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น (#)
- ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น

คำตอบ

เนื่องจากเป้าหมายสำคัญของสำนักฯ คือ

- ผู้ให้บริการของสำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มและทุกระดับ ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สำนักฯเป็นศูนย์กลางการให้บริการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- เป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้านข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและข้อมูลผลการ

ศึกษา ที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมพื้นที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้

- เป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายในประเทศ

และสำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป็น “สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

ด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว

ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

โดยมุ่งเน้นการพัฒนองค์กรที่เป็นมาตรฐานสากล”

ความท้าทายเป็นความท้าทายตนเอง สำนักฯ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ตามกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยนำประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเฉพาะที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ

มากำหนดกลยุทธ์สนับสนุน เฉพาะภารกิจที่สำคัญที่เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ / ลำดับความสำคัญ	เป้าหมายและระยะเวลาดำเนินการ	กลยุทธ์หลัก
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักทะเบียนและประมวลผลกลางการบริการวิชาการด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์ดำเนินการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งวิธีรับตรงรับผ่านส่วนกลางและโครงการพิเศษต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์กลางการกำกับตรวจสอบดูแลมาตรฐานหลักสูตรและให้บริการการเปิดและปิดหลักสูตรและรายวิชาของมหาวิทยาลัยทุกคณะสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักทะเบียนและประมวลผลกลางการบริการวิชาการด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์กลางทะเบียนเรียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วตลอดเวลาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมพื้นที่ทุกสถานที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับจำนวนรายวิชา/นักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ▪ สนับสนุนการใช้บริการฐานข้อมูลสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ หน่วยงานระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ▪ พัฒนาระบบการประมวลผล ▪ การเตรียมระบบเทคโนโลยี

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ / ลำดับความสำคัญ	เป้าหมายและระยะเว ลา ที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
		<p>ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เป็นศูนย์กลางแหล่งข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย และด้านข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและข้อมูลผลการศึกษาที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย 	<p>สารสนเทศเพื่อรองรับฐานข้อมูล และการจัดการที่เพิ่มขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ พัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูล ■ สนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ สนับสนุนพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมศึกษาดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ ■ ปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน ให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อย่างมีความสุข ไม่เครียด เพื่อให้การบริการด้วยรอยยิ้ม ด้วยไมตรีจิตรมิตรภาพ
<ul style="list-style-type: none"> ■ การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักงานมีการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ■ มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ■ มีระบบการประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับสากล 	<ul style="list-style-type: none"> ■ บุคลากรมีความพึงพอใจ ■ ไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง ■ การบริหารจัดการโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้ ■ ผู้รับบริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ■ มีระบบการประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ พัฒนาระบบการจัดทำยุทธศาสตร์กลยุทธ์แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานรายบุคคลสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ■ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อผลสัมฤทธิ์ของสำนักงาน ■ พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักงาน ■ พัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ ■ ปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ ■ ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คำถาม ข้อ 4

- ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก สำนักงานได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร
- สำนักงาน มั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก

- มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด

คำตอบ

<p>ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลักของสำนักฯ</p>
<p>ในปีการศึกษา 2549 ที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อแข่งขันกับหน่วยงาน ภายในหรือภายนอกประเทศแห่งใด</p> <p>การดำเนินการในปีการศึกษาที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯเอง ในรอบปีการศึกษา 2548 และสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น การใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เป็นต้น สะท้อนในการให้บริการแก่สังคม โดยมุ่งให้ความสำคัญกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับ ▪ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินการมากขึ้น ▪ เพิ่มอัตราการพัฒนาบุคลากร ▪ ประหยัดค่าใช้จ่ายลง
<p>ความเชื่อมั่นว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด</p>
<p>สำนักฯ เชื่อมั่นว่าในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก สำนักฯได้ให้ความสำคัญความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และ ความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด</p> <p>เพราะมีระบบและขั้นตอนในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ที่ตระหนักถึงความสำคัญเหล่านั้น และมีการนำปัจจัยเหล่านั้นมาพิจารณาอย่างครอบคลุม ผ่านการมีส่วนร่วมทั้งผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการนำความคิดเห็นมาเข้าสู่กระบวนการวางแผน</p> <p>เมื่อเสร็จสิ้น ขั้นตอนการวางแผน ในขั้นตอนของการทดลองใช้ การให้ความสำคัญการถ่ายทอด เพื่อนำสู่การปฏิบัติ ขั้นตอนตรวจสอบ ซึ่งนำสู่ การปรับแผน การนำไปใช้ หรือ การพัฒนาเพิ่มเติม ที่จะต้องมีการพิจารณาทบทวนปัจจัยต่างๆอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ตามกระบวนการ PDCA ทำให้กระบวนการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ได้รับการทบทวนพิจารณาอย่างต่อเนื่อง และสมดุล</p>

2.2 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์หลักเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่า สำนักฯ แปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการ
 - ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก(#)
 - จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ (#)
 - ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน

คำตอบ

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก	การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ	การทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
<p>เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการซักซ้อมให้เข้าใจชัดเจนร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ อย่างไม่เป็นทางการ โดยการประชุมย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือประชุมย่อยร่วมกันระหว่างกลุ่มภารกิจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกัน ■ อย่างไม่เป็นทางการ ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน/ประชุมกรรมการบริหารสำนักฯ ซึ่งแจ้งถ่ายทอดแผนผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อนำสู่การปฏิบัติ และต่อผู้บริหารที่ได้รับมอบให้กำกับดูแล/ประชุม/สัมมนาถ่ายทอดแผน และซักซ้อมแนววิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประชุมชี้แจงงบประมาณที่แผนของสำนักฯ ได้รับการสนับสนุน ■ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนที่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นของแต่ละกลุ่มภารกิจ ■ กำหนดผู้รับผิดชอบแผนโครงการและปฏิทินดำเนินการ ■ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม/จัดหา/พัฒนาศักยภาพบุคคลให้เหมาะสม ■ สนับสนุน ติดตาม เพื่อคอยกำกับไม่ให้เกิดอุปสรรคด้านการสนับสนุนทรัพยากร 	<p>ผลที่เกิดจากการปฏิบัติจะเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกเรื่อง</p> <p>ทุกด้านการให้บริการ สำนักฯ จะเน้นที่คุณภาพที่เชื่อถือได้</p> <p>ความถูกต้องรวดเร็ว การให้บริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ เพื่อสนับสนุนให้บรรลุตาม</p> <p>แนวทางปฏิบัติจะเน้นที่แต่ละกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วม</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้มีแนวปฏิบัติที่เป็นระบบสามารถปฏิบัติซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ มีจริยธรรมในการให้บริการ ■ มีการปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ ■ มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองด้วยกระบวนการ

		<p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในระบบ KM อย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีการสร้างควมสัมพันธ์ <p>และการตลาดเพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืน</p>
--	--	---

คำถาม ข้อ 6

- แผนปฏิบัติการที่สำคัญของสำนัก มีอะไรบ้าง (#)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

คำตอบ

ในระหว่าง ปี พ.ศ. 2547 -2548 มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเป็นการภายใน โดยรวมกองบริการการศึกษา และสำนักทะเบียนและประมวลผล เข้าด้วยกัน เพื่อจัดตั้งเป็นสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ สำนัก จึงได้มีการบูรรวมแผนปฏิบัติการต่างๆ เข้ามาเป็นแผนเดียวกันของสำนัก ในทางปฏิบัติทำให้เกิดช่องว่างในความต่อเนื่องของแผนไปบ้างเล็กน้อย

ข้อมูลกลุ่มภารกิจได้มีการจัดระบบเข้าด้วยกันในช่วงปี 2548 ระยะของโครงการที่นำเสนอ ในรายงาน นี้ จึงรายงานเน้นในช่วง ปี 2548-2549 เพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติราชการและกลุ่มภารกิจที่จัดการใหม่ (รายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2549 ดูเพิ่มเติมได้จาก “แผนปฏิบัติราชการ 1 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549” ในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะแผนปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ตามแนวประเด็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญที่แสดงไว้ในข้อ 2 ข้างต้น ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ) เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐานด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรที่เป็นมาตรฐานสากล

ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2551

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
<ul style="list-style-type: none"> ■ ประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น <ol style="list-style-type: none"> 1. การผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ ■ กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ) <ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 									
1.1 โครงการสัมมนาทางวิชาการ	ร้อยละของหลักสูตร	ร้อยละ 95	✓	✓	✓	-	✓	-	พัฒนานิชา

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
"แนวปฏิบัติในการจัดทำหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น"	ตราที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด								การ
1.2 โครงการปรับปรุงระบบขั้นตอนการเสนอขออนุมัติหลักสูตรและจัดทำคู่มือการจัดการจัดทำหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น	ร้อยละความพึงพอใจในการขออนุมัติหลักสูตร	ร้อยละ 80	-	-	✓	-	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.3 โครงการปรับปรุงระบบขั้นตอนการเสนอขออนุมัติหลักสูตรและจัดทำคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ	เอกสารคู่มือการเสนอขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ	200 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.4 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบและแนวปฏิบัติการขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ	เอกสารหนังสือระเบียบการฯ	200 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.5 โครงการสัมมนาวิชาการ"ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรโครงการพิเศษ"	ร้อยละความพึงพอใจผู้เข้าสัมมนา	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.6 โครงการจัดทำหนังสือหลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาษาไทยและอังกฤษ)	เอกสารหนังสือหลักสูตรระดับปริญญาตรี	200 เล่ม	-	-	✓	-	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.7 โครงการจัดทำคู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาตรี (มข.5) มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เอกสารคู่มือนักศึกษา	8,000 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.8 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบข้อบังคับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เอกสารระเบียบข้อบังคับ	200 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.9 การจัดทำสรุปมติที่ประชุมกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร	เอกสารการสรุปมติ	100 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.10 การจัดทำสรุปมติที่ประชุมกรรมการหลักสูตรโครงการพิเศษ	เอกสารการสรุปมติการสรุปมติ	100 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.11 โครงการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลหลักสูตรและรายวิชา มข.	ร้อยละของความสำเร็จในการพัฒนา	ร้อยละ 80	✓	✓	-	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.12 โครงการติดตามและประเมินผลการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น	รายงานผลการประเมินหลักสูตรฯ	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.13 การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการพิเศษ	จำนวนกิจกรรมของการดำเนินงาน	ปีละไม่น้อยกว่า 3กิจกรรม	✓	✓	✓	-	✓	-	บริหารทั่วไป

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
1.14 โครงการจัดประชุมคณะกรรมการวิชาการสัญจร	-	-	-	✓	-	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
2. สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย									
2.1 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบการสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง	เอกสารหนังสือระเบียบการฯ	ปีละ 54,000 เล่ม	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
2.2 โครงการดำเนินการรับสมัครและจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้สมัครสอบฯ	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
2.3 โครงการรับบุคคลเข้าศึกษาในระบบกลาง (Admission)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้สมัครสอบฯ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.4 สนับสนุนโครงการรับนักศึกษาผู้มีความสามารถทางด้านกีฬา	จำนวนนักศึกษาที่สมัครให้ทุน	ปีละ 50 ทุน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.5 โครงการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีพิเศษ และหลักสูตรโครงการพิเศษ	จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษา	ปีละ 100 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.6 โครงการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาจาก 3 จังหวัดภาคใต้	จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษา	ปีละ 5 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.7 โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา	จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษา	ปีละ 10 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.8 โครงการจัดทำฐานข้อมูลรับเข้า	-	-	-	✓	-	-	✓	-	รับเข้าศึกษา
3. สนับสนุนการเรียนการสอน									
3.1 โครงการเรียนล่วงหน้า	จำนวนโครงการการสนับสนุน	ปีละ 1 โครงการ	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
3.2 โครงการจัดทำคู่มือการขอทุนสนับสนุนการศึกษาต่อของอาจารย์	จำนวนคู่มือ	ปีละ 200 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
3.3 โครงการจัดทำทำเนียบคณาจารย์ผู้ได้รับการสนับสนุนทุนฯ	จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนทั้งหมด	100 คน	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
2. การวิจัยและพัฒนาที่สร้างองค์ความรู้ให้เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน									
2.1 สนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน									
2.1.1 โครงการวิจัยสถาบัน 10 โครงการ	รายงานผลการวิจัยสถาบัน	ปีละ 10 เรื่อง	✓	✓	✓	✓	-	✓	บริหารทั่วไป

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
2.2 พัฒนาบุคลากรในการทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางาน									
2.2.1 โครงการสัมมนาการเขียนโครงการดำเนินงาน การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์งานวิจัยสถาบัน	จำนวนโครงการสัมมนา	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
2.3 สนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยสถาบัน									
2.3.1 สนับสนุนการตีพิมพ์ในวารสารหรือการนำเสนอผลงานประชุมสัมมนา	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่	อย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
3. การบริการวิชาการที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน									
3.1 สนับสนุนข้อมูลด้านการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาแก่โรงเรียนมัธยมฯ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
3.1.1 โครงการแนะแนวการศึกษาสู่จรรยา	จำนวนนักเรียนและอาจารย์แนะแนว	ปีละ 10,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.1.2 โครงการอบรมนักศึกษาเพื่อการแนะแนวและให้ข้อมูล	จำนวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ	ปีละไม่น้อยกว่า 40 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.1.3 โครงการจัดทำรายการวิทยุเพื่อการแนะแนวและให้ข้อมูลการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา	จำนวนครั้งของรายการวิทยุ	ปีละไม่น้อยกว่า 1240 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.2 ส่งเสริมการแนะแนวการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาแก่ครู/นักเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
3.2.1 โครงการจัดอบรมครูแนะแนว	จำนวนครูแนะแนวที่เข้าร่วม	ไม่น้อยกว่าปีละ 100 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
3.2.2 การให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อแก่คณะนักเรียนและครูที่มาเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนครูนักเรียนและอาจารย์แนะแนว	ปีละ 5,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.3 สนับสนุนการใช้บริการฐานข้อมูลสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ									
3.3.1 โครงการอบรมวิธีการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษา	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมร้อยละความพึงพอใจ	ปีละ 20 คน	✓	✓	-	✓	-	✓	ประมวลผล
3.3.2 โครงการอบรมการบันทึกเกรดผ่านเว็บ	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมร้อยละความพึงพอใจ	ปีละ 40 คน	✓	✓	-	✓	-	✓	ประมวลผล
4. การอนุรักษ์ พัฒนาถ่ายทอดและฟื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
4.1 สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมการอนุรักษ์พัฒนาถ่ายทอดและฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
4.1.1 โครงการจัดงานวันปีใหม่	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า 70 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
4.1.2 โครงการร่วมและสนับสนุนวันสงกรานต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ปีละ 50 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
4.2 ปลุกฝังและสร้างค่านิยมความรักและความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยบูรณาการร่วมกับศิลปวัฒนธรรมอีสานและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
4.2.1 สนับสนุนการแต่งกายด้วยผ้าไทยอีสาน	จำนวนครั้งของการแต่งกาย	ปีละ 48 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
4.2.2 โครงการร่วมกิจกรรมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ	ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ 95	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5. การบริการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ									
5.1 พัฒนาระบบการจัดทำยุทธศาสตร์กลยุทธ์แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานรายบุคคลสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ									
5.1.1 โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง การทบทวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสำนักทะเบียนและประมวลผล	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผน	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.1.2 โครงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ	ระดับความสำเร็จของโครงการในการบรรลุเป้าหมายตามแผน	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.2 สนับสนุนการพัฒนาวิชาการและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
5.2.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับจำนวนรายวิชา/นักศึกษาที่เพิ่มขึ้น									
5.2.1.1 โครงการพัฒนาโปรแกรมลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือ	จำนวนการลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือ	10,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.2 โครงการพัฒนาโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบนักศึกษามารับเงินคืนในรายวิชาปิดและวิชาเทียบโอน	ระดับความถูกต้องของการตรวจสอบนักศึกษามารับเงินคืนในความถูกต้อง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.3 โครงการพัฒนาโปรแกรมให้นักศึกษาสามารถชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาครั้งหนึ่งของค่าธรรมเนียม	จำนวนนักศึกษาที่ชำระเงิน	1,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่ได้รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
มปกติ									
5.2.1.4 โครงการวิจัยความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.5 โครงการลงทะเบียนนักศึกษาโครงการพิเศษ	จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียน	9,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดตารางสอนตารางสอบให้มีประสิทธิภาพ									
5.2.2.1 โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลรายวิชาเพื่อการจัดตารางสอนตารางสอบ	จำนวนฐานข้อมูลรายวิชา	1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.2.2 โครงการประสานงานการจัดทำตารางสอนตารางสอบ	จำนวนครั้งในกา รประสานงาน	ปีละ 2 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	ทะเบียนเรียน
5.2.2.3 โครงการจัดทำตารางสอนตารางสอบ	เอกสารคู่มือ ตารางสอนตารางสอบ	1,800 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและบัณฑิต									
5.2.3.1 โครงการพัฒนาระบบทะเบียนประวัตินักศึกษา	จำนวนครั้งในกา รพัฒนาระบบ	ปีละ 2 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนบัณฑิต									
5.2.4.1 โครงการขึ้นทะเบียนบัณฑิตผ่าน web	จำนวนบัณฑิตที่ขึ้นทะเบียน	6,000 คน	-	-	-	-	-	-	ประมวผล
5.2.5 พัฒนาระบบการประมวผล									
5.2.5.1 โครงการพัฒนาระบบการรายงานผลการศึกษ	มีการรายงานผลการศึกษ	ร้อยละ 100	-	-	-	-	-	-	ประมวผล
5.2.6 การเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับฐานข้อมูลและการจัดการรายวิชา/นักศึกษาและศิษย์ที่เพิ่มขึ้น									
5.2.6.1 โครงการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษา	โปรแกรมทำงานได้	ร้อยละ 100	✓	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล
5.2.6.2 โครงการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง	เครื่องคอมและอุปกรณ์ที่ดำเนินการ	ร้อยละ 100	-	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล
5.2.6.3 โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล	ระดับชั้นความปลอดภัยข้อมูล	ระดับ C1	✓	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล
5.2.6.4 โครงการบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าทำงานได้	เครื่องกำเนิดไฟฟ้าทำงานได้	ร้อยละ 100	-	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
ไฟฟ้าสำรอง									
5.2.6.5 โครงการบำรุงรักษาเครื่องสายคอมพิวเตอร์	จำนวนเครื่องที่ดำเนินการ	ปีละ 2 เครื่อง	✓	✓	-	✓	✓	-	ประมวผล
5.2.6.6 โครงการจัดหาครุภัณฑ์ทดแทน	มีครุภัณฑ์ทดแทน	ปีละ 2 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล

5.2.6.7 โครงการบำรุงรักษาพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา	จำนวนระบบงาน	ปีละ 1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	ประมวผล
5.2.6.8 โครงการปรับปรุงห้องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนา	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	ประมวผล

5.2.7 พัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

5.2.7.1 โครงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในวันหยุดราชการ	ร้อยละความพึงพอใจ ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 1,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	บริการ
5.2.7.2 โครงการทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	จำนวนบัตรประจำตัวนักศึกษา	ปีละ 20,000 แผ่น	-	-	-	✓	-	✓	บริการ
5.2.7.3 โครงการจัดทำคำร้องภาษาอังกฤษ	แบบฟอร์มคำร้องภาษาอังกฤษ	ร้อยละ 100	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริการ

5.2.8 ปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษามหาศตวรรษให้มีประสิทธิภาพ

5.2.8.1 โครงการบริหารจัดการศึกษามหาศตวรรษ	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียน	ปีละไม่น้อยกว่า 9,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	ทะเบียนเรียน
--	------------------------	--------------------------	---	---	---	---	---	---	--------------

5.2.9 สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะวิชากับสำนักทะเบียนและประมวลผลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.2.9.1 โครงการสัมมนาเครือข่ายระบบทะเบียนและประมวลผลทั่วประเทศ	ความพึงพอใจผู้เข้าร่วมสัมมนา	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
---	------------------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	--------------

5.2.10 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการสหกิจศึกษา

5.2.10.1 โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษา และออกนิเทศนักศึกษา	จำนวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ	ปีละ 200 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.2 โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินการสหกิจศึกษา	ร้อยละของความสำเร็จ	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.3 โครงการศึกษาดูงานสหกิจศึกษา	จำนวนครั้งของการศึกษาดูงาน	ปีละ 1 ครั้ง	-	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.4 โครงการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสหกิจ	จำนวนคู่มือสหกิจ	200 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
จศึกษา									
5.2.10.5	จำนวนฐานข้อมูล	1 ระบบ	-	✓	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.6	โครงการพัฒนาหลักสูตรสหกิจศึกษาให้เต็มรูปแบบ	-	-	✓	-	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.3 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อผลสัมฤทธิ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล									
5.3.1	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	-	-	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.2	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.3	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	-	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.4	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.5	โครงการพัฒนาจิต "หลักการปฏิบัติธรรมนำสู่การเพิ่มสมรรถนะ"	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.6	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 90	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.3.7	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.3.8	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.9	โครงการจัดงานวัน Sharing Experience Day	-	-	✓	-	-	✓	-	บริหารทั่วไป
5.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการประสิทธิภาพ									
5.4.1	ร้อยละของความสำเร็จของการรายงานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	ประมวลผล
5.4.2	โครงการนาระบบ e-office	จำนวนการพัฒนา	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
เพื่อการบริหารสำนักทะเบียนฯ	ระบบการบริหาร	1 ระบบ							ป
5.5 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักทะเบียนฯ									
5.5.1 โครงการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management :KM)	จำนวนกิจกรรมการจัดการความรู้	ปีละ 10 กิจกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.6 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ									
5.6.1 โครงการพัฒนาระบบคุณภาพภายใน(Quality Assessment : QA)	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนาการประกันคุณภาพ	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.7 ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำนักทะเบียนประมวลและประมวลผล									
5.7.1 โครงการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักฯ	จำนวนระบบเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยง	อย่างน้อยปีละ 1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.8 พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก									
5.8.1 ปรับปรุงและดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
5.8.1.1 โครงการจัดตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนครั้งของการจัด	ปีละไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง	✓	✓	-	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.1.2 โครงการเข้าร่วมแสดงหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่นในงานตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา	จำนวนครั้งของการเข้าร่วมจัดงาน	ปีละไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.1.3 โครงการวันมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อนักเรียนเรียนดีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนอาจารย์แนะแนวและผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วม	ไม่น้อยกว่าปีละ 1,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.1.4 การจัดทำประเมินและสรุปผลการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินการ	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.2 พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล									
5.8.2.1 โครงการจัดทำและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนฯ	จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์สำนักฯ	ปีละไม่น้อยกว่า 2 สื่อ	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.8.2.2 โครงการจัดทำและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรมหาวิทยาลัย	ไม่น้อยกว่า 5,000 แผ่นต่อปี	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.9 สนับสนุนการดำเนินการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร									

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
5.9.1 โครงการร่วมและสนับสนุนการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริการ
5.10 พัฒนาและปรับปรุงระบบกายภาพและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ									
5.10.1 โครงการปรับปรุงและดูแลภูมิทัศน์เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน	ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมสภาพลักษณะที่ดี	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.10.2 โครงการกีฬาทะเบียนสัมพันธ์	จำนวนบุคลากรเข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า 200 คนต่อปี	-	-	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.11 จัดทำแผนและส่งเสริมการประหยัดพลังงานของสำนักทะเบียนฯ									
5.11.1 โครงการส่งเสริมการประหยัดพลังงานของสำนักทะเบียนฯ	ระดับความสำเร็จตามมาตรการฯ	ระดับ 4	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป

แผนปฏิบัติงานที่สำคัญ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาราชการ)

<p>แนวทางการดำเนินการของสำนักฯ</p> <p>หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ดังได้อธิบายและแสดงไว้แล้วใน แผนภูมิที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการพัฒนาแผนการปฏิบัติ</p> <p>ในกระบวนการวางแผนที่มีการวิเคราะห์ทางเลือกในการดำเนินการที่เหมาะสมนั้น จะมีการตรวจสอบกระบวนการตามกระบวนการ PDCA ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรคอาจเกิดขึ้นได้ และโดยข้อเท็จจริง คือ เคยเกิดขึ้นแต่จะมีขั้นตอนตรวจแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโดยเร็วทันที โดยอาจเป็นสองแนวทาง คือ การยุติทางเลือกปฏิบัตินั้นแล้วปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติใหม่ที่คณะกรรมการเรื่องนั้นๆ เห็นสมควรเพื่อให้ภารกิจดำเนินการต่อไปได้เป็นปกติหรือมีการสำรองแนวปฏิบัติก่อนพร้อมดำเนินการปรับแก้ไขแนวปฏิบัติที่อาจมีข้อขัดข้องที่แก้ไขได้</p> <p>ในกรณีเรื่องที่ไม่เป็นปกติ หรือเรื่องที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างมากหรือค่อนข้างรุนแรง สำนักฯ จะใช้วิธีการแก้ไขโดยรับฟังผลกระทบที่เกิดกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งอาจจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงระยะหนึ่งก่อนแต่เป็นไปโดยเร่งด่วนก่อนดำเนินการผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้ และที่สำคัญต้องทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้</p>

คำถาม ข้อ 7

- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

<p>แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ</p> <p>แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ อธิบายแสดงไว้ในคำตอบข้อที่ 6 ข้างต้น รายละเอียด ดูเพิ่มเติมในแผนปฏิบัติงานของสำนักฯ</p>
--

คำถาม ข้อ 8

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ	
<p>สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัด IQA-KKU ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สำนักประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่นปรับปรุงพัฒนามาจากตัวชี้วัดคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) 44 ตัวชี้วัด</p> <p>มาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดของสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) 47 ตัวชี้วัดเป็นตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2549 จำนวน 67 ตัวชี้วัด ในจำนวนนี้ ถูกคัดเลือกเป็นตัวชี้วัดสำหรับสำนักฯ จำนวน 19 ตัวชี้วัด ที่กำหนดวัดเป็น 6 มิติ (รายละเอียดกล่าวถึงในหมวดที่ 7) ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนของนักศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ และตลาด 4. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 5. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร 6. ผลลัพธ์ด้านการนำและความรับผิดชอบต่อสังคม <p>ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้ตรวจวัดติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ ของ PMQA ด้วย</p>	
วิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน	
<p>สำนักฯ ให้นำหนักความสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการสนับสนุนศักยภาพ ประสพการณ์ความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เน้นการทำงานเป็นทีม</p> <p>เริ่มด้วยการให้ความรู้ใหม่ด้วยการให้การฝึกอบรม และให้เข้าร่วมประชุมสัมมนา หรือ ศึกษาดูงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์งานจากกันและกัน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และแบบที่ไม่เป็นทางการ</p>	

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 9 (ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของสำนักฯ)

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)
- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 1. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 2. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา
 3. ผลการดำเนินการที่คาดหวังของผู้แข่ง
 4. ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ
<p>ในการนี้ สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัดทั้ง 19 ตัวชี้วัด ของ IQA-KKU ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติงานของสำนักฯ</p>

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ		
แต่อย่างไรก็ตามหากต้องพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่กระทบโดยสำคัญสำหรับสำนักฯ	สำนักฯ	ตระหนักว่า
การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจคือหัวใจสำคัญสูงสุด	รองลงมาคือ	บุคลากรของสำนักฯ
ที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพที่พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ		
และที่สำคัญมากคือ	สำนักฯสามารถมั่นใจได้ว่าการให้บริการของสำนักฯ	
มีคุณภาพที่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่เสมอและยั่งยืน		ดังนั้น
ตัวชี้วัดที่จะได้รับการให้ความสำคัญเพื่อติดตามความคืบหน้าของแผนโครงการ		สำนักฯ
เลือกให้ความสำคัญระดับต้นๆ แก่ ตัวชี้วัดต่อไปนี้		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดที่ 7.2 – 3 ของ IQA-KKU ▪ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ ตัวชี้วัดที่ 7.4 - 6 ของ IQA-KKU ▪ ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวชี้วัดที่ 7.5 – 8 ของ IQA-KKU 		
เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการในเชิงเปรียบเทียบ		
เปรียบเทียบกับ	ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	สำนักฯ	เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของตนเอง ซึ่งพบว่า
	ความพยายามในการดำเนินการของทุกกลุ่มภารกิจของสำนักฯ	
	ประสบความสำเร็จด้วยดี	มีผลการดำเนินการ
ผลการดำเนินการที่ผ่านมา	ผลการประเมินความพึงพอใจสูงกว่าปีที่ผ่านมา	
	มีระดับความสำเร็จด้านการพัฒนาบุคลากร	
	และการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่ดีมาก	โดยเฉพาะเรื่องการนำระบบ
ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง	PMQA	มาใช้ในสำนักฯ
	ที่แม้จะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่แต่ก็ได้รับการให้ความสำคัญจากคณะผู้บริหารที่ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดลงสู่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง	
ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)	ซึ่งนับเป็นการปูพื้นฐานที่สำคัญและยั่งยืนในการนำสำนักฯเข้าสู่การพัฒนาระบบการดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์ PMQA ต่อไป	

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่า สำนักฯ กำหนดความต้องการความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สำนักฯ ได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาตั้งกล่าวอย่างไร

วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ

สำนัก	ฯ	จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ	และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โดยให้บุคลากรของสำนักฯทุกกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วมในการจำแนกกลุ่มร่วมกันตามภารกิจของตน โดยหลักการดังนี้			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้แนวทางพิจารณาว่าภารกิจหลักที่สำคัญที่เป็นลักษณะที่โดดเด่นของภารกิจของตนตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายและตามแนวทางตามหน้าที่ตามกฎระเบียบให้บริการให้แก่ใครเป็นสำคัญ และในการให้บริการนั้น ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกลุ่มภารกิจ ▪ ให้แต่ละกลุ่มภารกิจนำมาพิจารณาร่วมกันเพื่อกำหนดจำแนกเป็นภาพรวมของสำนักฯ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จำแนกกลุ่มร่วมกันแล้วประกอบด้วย 			

ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภารกิจรับเข้าศึกษา	ภารกิจทะเบียนเรียน	ภารกิจพัฒนาวิชาการ	ภารกิจประมวลผล	ภารกิจบริการ	ภารกิจบริหารทั่วไป
ผู้รับบริการหลักที่สำคัญ						
นักเรียน ชั้น ม. 6	✓	—	—	✓	—	—
นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ	✓	✓	—	✓	✓	✓
บัณฑิตทุกระดับ	✓	✓	—	✓	✓	—
อาจารย์ในมหาวิทยาลัย	—	✓	✓	✓	—	—
โรงเรียน / สถานศึกษาอื่น	✓	—	—	—	✓	—
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ						
บุคลากรในสำนักฯ/กลุ่มภารกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
งานบริการการศึกษาคณะต่างๆ	✓	✓	✓	✓	✓	—
โรงเรียน	✓	—	—	—	—	—
สกอ.	✓	—	✓	—	—	—
องค์กรอื่นที่ประสานสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓

สำนักฯ พิจารณาผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาข้างต้น ดังนี้
<p>สำนักฯ คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ นโยบาย แผน ที่มีอัตราการขยายตัวของ การให้บริการของกลุ่มภารกิจในอนาคตที่ส่งผลให้จำนวน/ประเภท/กลุ่มผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น จำนวนคณะสาขาวิชาที่เปิดรับเพิ่มใหม่หรือการขยายโอกาสทางการศึกษาที่ขยายกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น ▪ ภารกิจมอบหมายใหม่ของฝ่ายวิชาการที่จะขยายตัวตามแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวในอนาคต เช่นภารกิจสหกิจศึกษา ความร่วมมือกับต่างสถาบันใหม่ๆ เป็นต้น ▪ ภารกิจการประสานร่วมมือกับต่างสถาบันที่มีอยู่เดิม และสถาบันที่ร่วมมือนั้นมีการขยายตัว เช่นเพิ่มปริมาณการรับบริการ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวังหลักๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- สำนักฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ๆ อย่างไร

คำตอบ

วิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ
<p>ในภาพรวมแล้ว สำนักฯมีวิธีการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ รับฟังจากการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ ▪ จากการประชุมสัมมนาของสำนักฯ ที่จัดเองโดยสำนักฯ ▪ จากการประชุมสัมมนาขององค์กรอื่นที่สำนักฯ เข้าร่วมด้วย ▪ จากสื่อ Website ที่เปิดให้โต้ตอบซักถาม เสนอแนะ ตามความเหมาะสม ▪ การให้บริการแนะแนวการศึกษาที่เปิดให้มีการถามตอบแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ▪ นำมาประกอบเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อพิจารณากำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละภารกิจ ตามความสอดคล้องเหมาะสมกับนโยบาย ▪ ปรับปรุงแก้ไขทันทีในการให้บริการของแต่ละกลุ่มภารกิจ ตามแนวทางพัฒนา PDCA (ถ้าเป็นไปได้) เช่นปรับปรุงหน้าจอการให้บริการตามคำแนะนำทาง Website จากผู้รับบริการ เป็นต้น ▪ ส่งผ่านผู้บริหารโดยตรง

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร
ในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธีทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ
--

- ใช้แนวทางติดตามทบทวนจากการสรุปประเมินผลการดำเนินการ แผน/โครงการหลังเสร็จกิจกรรมใหม่ๆ
- กลุ่มภารกิจมีการประชุมกลุ่มย่อย ทบทวนปรับปรุงเป็นการภายในอย่างสม่ำเสมอ
- สำนักฯ มีวงสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มภารกิจเพื่อทบทวนการดำเนินการ

3.2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่า **สำนักฯ** สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี **ให้**อธิบายด้วยว่า **สำนักฯ** มีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 4

- **สำนักฯ** มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ **สำนักฯ** มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ให้ **สำนักฯ** ตอบตามความเหมาะสมกับภารกิจของ **สำนักฯ**)

คำตอบ

วิธีการสร้างความสัมพันธ์ของ สำนักฯ	
■ สำนักฯ	เน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น การติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนเรียนจากที่ห่างไกลได้สะดวกผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ไม่ว่าที่ใดหรือการให้บริการเอกสารสำคัญเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสมัครงาน หรือศึกษาต่อ หรืออื่นๆ ที่สามารถรับได้เพียง 10 นาที ด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รูปแบบทันสมัยสวยงาม วิธีการนี้นับเป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการของ สำนักฯ โดยไม่จำกัดระยะทางและเวลาราชการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
■ สำนักฯ	ใช้จุดแข็งของฐานข้อมูลและศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยีประสานเชื่อมโยงความร่วมมือกับองค์กรอื่น สร้างความสัมพันธ์ด้วยการเชื่อมโยงใช้ข้อมูลร่วมกันได้ในส่วนที่สามารถอนุญาตให้ใช้ได้ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายพันธมิตร
■ การให้บริการอื่นๆ	สำนักฯ เน้นการให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม บริการด้วยน้ำใจ ด้วยรอยยิ้มที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการไว้วางใจ และ ประทับใจ
■ ใช้วิธีสร้างบรรยากาศสถานที่และมีบริการต้อนรับเล็กน้อยระหว่างรอรับบริการให้ประทับใจ	เช่น บริการวารสารสิ่งพิมพ์ น้ำเย็น และโทรทัศน์ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

คำถาม ข้อ 5

- **สำนักฯ** มีวิธีการอะไรบ้างที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อ **สำนักฯ**

- สำนัก มีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในสำนักในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สำนักมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

คำตอบ

<p>วิธีการที่สำนัก จัดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อขอข้อมูล ขอใช้บริการ หรือร้องเรียนต่อสำนัก แนวทางปฏิบัติ</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนัก ให้มีรายละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร E-mail address, Website ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ประกาศต่อสาธารณชนในการให้บริการด้านต่างๆ และในเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการหรือแม้แต่การร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถติดต่อตรงถึงผู้บริหารได้ ▪ สำนัก มีข้อกำหนดที่ให้ทุกกลุ่มภารกิจมีขั้นตอนการปฏิบัติที่บุคลากรถือปฏิบัติตามที่ประกาศหรือแสดงให้ผู้รับบริการทราบทั้งที่จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ Website และจากที่ประกาศไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานหรือให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องกระจายเสียงระหว่างการให้บริการ
<p>แนวทางตรวจสอบของสำนัก เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากรของสำนัก ได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้เอง ตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติที่ประกาศไว้ ▪ หัวหน้ากลุ่มภารกิจติดตามตรวจสอบดูแลกำกับการปฏิบัติของบุคลากร ▪ ผู้บริหารกำกับดูแลใกล้ชิด

คำถาม ข้อ 6

- สำนัก มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
- สำนักมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงทีตามกระบวนการที่กำหนดไว้
- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักของท่าน และคณะ/หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

คำตอบ

<p>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนัก</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนโดยเร็ว ▪ ให้รายงานผลที่ร้องเรียน และแนวทางแก้ไขต่อผู้บริหารโดยเร็วหรือให้นโยบายเพื่อแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรม ▪ พิจารณาดำเนินการเลือกวิธีการแก้ไขโดยรอบคอบเป็นธรรม ผ่านคณะกรรมการในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ▪ ดำเนินการโดยเร่งด่วนตามผลการประชุม(ถ้ามี) โดยหลักการที่เป็นธรรมที่ไม่ให้ผู้รับบริการเสียประโยชน์จากที่เคยได้รับแล้ว ▪ ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนทราบการดำเนินการโดยเปิดเผย
แนวทางตรวจสอบความมั่นใจกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการติดตามกำกับตรวจสอบให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย ▪ มีระบบ มาตรการที่เชื่อถือได้ โปร่งใส เป็นธรรม ▪ มีคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ได้รับการยอมรับ ▪ ตรวจสอบจากผู้ร้องเรียนโดยตรง (ถ้าทำได้)
วิธีการ รวบรวม วิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อการปรับปรุงสำนักฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รวบรวมจากกล่องรับความคิดเห็น ▪ จากแบบประเมินผลหลังกิจกรรม หรือจากการเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นระหว่างกิจกรรม ▪ จาก Website ของสำนักฯ ▪ หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการร้องทุกข์จากผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ
ทำอะไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งวิธีติดต่อ
เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธีการของสำนักฯ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีติดต่อให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การให้มีเอกสารข่าวสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหว อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ▪ การสร้างความสัมพันธ์ที่คุ้นเคยเป็นกันเองด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตรแก่ ▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนตัวบ้างตามสมควรไม่เป็นทางการจนเกินไป ▪ ให้บริการด้วยมารยาทที่ดี วาจา กิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ▪ การให้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถมีช่องทางติดต่อสำนักฯ ▪ ได้อย่างสะดวกในหลายช่องทางตามความสะดวกเพื่อให้สามารถติชม แนะนำ เสนอแนะ ต่อสำนักฯ ▪ การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ▪ มีการพัฒนาช่องทางติดต่อโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดความสะดวกสบาย และทันสมัยอยู่เสมอ 	<p>ให้ผู้รับบริการ</p> <p>ผู้รับบริการและ</p> <p>ผ่าน Website</p>

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 8

- สำนักฯ
มีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- สำนักฯ
มีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- สำนักฯ นำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของสำนักฯ อย่างไร

คำตอบ

วิธีการวัดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ของสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รวบรวมประเมินผลจากกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ ▪ ประเมินจากการตรวจประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ ▪ ประเมินจากแบบประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการประชุมสัมมนาแผน/โครงการ ▪ จากการเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็นระหว่างกิจกรรม ▪ จาก Website

วิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข้างต้น ที่สามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สอบถามผ่านแบบประเมินถึงความต้องการและความคาดหวังที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ▪ จับประเด็นจากการพูดคุยที่ไม่เป็นทางการและความคาดหวังที่พึงพอใจ
วิธีการนำผลการวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ไปปรับปรุงการดำเนินการของสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงใช้โดยประชุมกลุ่มย่อยในการกิจ ▪ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่ม KM และที่ประชุมใหญ่ประจำเดือน ▪ พิจารณาเป็นโครงการปรับปรุงแบบทั่วทั้งองค์กร

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ
มีวิธีการอย่างไรในการติดตามเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงทีและนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

คำตอบ

วิธีการติดตามเรื่องคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที และนำไปใช้ในการดำเนินการต่อไปได้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดตามตรวจสอบประเมินจากความคิดเห็นรูปแบบต่าง ๆ

<p>ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ความสำคัญกับข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ▪ ตอบสนองบ้างให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารนั้นๆ สำนักฯ ให้ความสนใจ ▪ ให้มีการประเมินผลกลับในเรื่องที่จัดกิจกรรมให้บริการเรื่องนั้นๆทันที เช่น การจัดประชุมสัมมนาร่วมกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 10

- สำนักฯ

มีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำตอบ

แนวทางหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ	
ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการในข้อมูลด้านต่างๆ ที่ต้องการศึกษาเปรียบเทียบ <ul style="list-style-type: none"> - สันทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ - แบบสอบถามในการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ▪ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการเดิม ผลการประเมินเดิม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อมูลด้านต่างๆ ที่ต้องการศึกษาเปรียบเทียบ <ul style="list-style-type: none"> - สันทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ - แบบสอบถามในการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ▪ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการเดิม ผลการประเมินเดิม

คำถาม ข้อ 11

- สำนักฯ

ทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ	
<p>เริ่มจากการที่สำนักฯ เปิดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อกล่าวชม หรือ ร้องทุกข์ หรือ เสนอแนะความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆ ระดับต่างๆ หลายช่องทางช่วยทำให้สำนักฯมองเห็นความนิยมของการใช้ช่องทางนั้นๆ ในการติดต่อสื่อสารแสดงความคาดหวังที่นำสู่ความพึงพอใจที่ต้องการ ช่วยให้เห็นวิธีการที่สำนักฯ ควรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สามารถให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยวิธีสะดวกที่ใช้อยู่ คือ กล่องรับความคิดเห็น Website ตอบคำถามของสำนักฯ และโทรศัพท์</p>	

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของสำนักฯ

เพื่ออธิบายว่า สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนของสำนักฯ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของสำนักฯ โดยรวม (#)
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ

แนวทางในการเลือก และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการ ของสำนักฯ

สำนักฯ ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพและขีดความสามารถสูงอย่างมาก ในการรองรับการบริหารจัดการ และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในแบบต่างๆ เพราะเหตุนี้ จึงได้มีบริษัทเจ้าของเทคโนโลยีนั้นได้จัดให้มีทีมงานมืออาชีพที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญเข้ามาช่วยสำนักฯ จัดวางระบบ วิธีการเลือก วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการใช้ฐานข้อมูล ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความเชื่อถือได้สูงสุด รองรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แก่ทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี ทั้งระหว่างกลุ่มภารกิจภายในสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญร่วมกับสำนักฯ เช่น กลุ่มงานบริการการศึกษาในทุกคณะสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย ทุกระดับ โดยการพิจารณาจัดวางระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการให้บริการนี้ ใช้วิธี

- ประชุมเพื่อรวบรวมประมวลความต้องการ ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน ทั้ง โปรแกรมเมอร์ จากบริษัท และผู้แทนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ และผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (หลายครั้งตลอดช่วงการพัฒนาโปรแกรม)
- ทดลองปรับปรุงหลายครั้งจนพอใจก่อนรับและทำสัญญาในเรื่องการติดตามซ่อมบำรุง ดังนั้น ในรูปแบบของการเลือกข้อมูลสู่ฐานข้อมูลหลักของสำนักฯ จึงมีความเป็นระบบระเบียบที่ถนัดกรองโดยรอบคอบแล้วจากผู้เกี่ยวข้องสำนักฯ สามารถพร้อมให้การดำเนินการตามภารกิจได้อย่างดีมากในวิธีการนำเข้าข้อมูล
- ใช้วิธีนำเข้าข้อมูลทั้งจากผู้รับบริการเองโดยตรง เช่น ข้อมูลการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษา หรือจากที่บุคลากรช่วยรวบรวมหรือนำเข้าโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีศักยภาพ และระบบที่ได้มาตรฐานเชื่อถือได้ และมีความปลอดภัยในการเก็บรักษา
- ใช้วิธีให้มีคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำข้อมูลให้ถูกต้องสอดคล้องตามหลักฐานก่อนการนำเข้ามาใช้

แนวทางในการเลือก และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการ ของสำนักฯ	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เชื่อมโยงเรียกนำเข้าข้อมูลจากองค์กรที่สัมพันธ์กันในการกิจต่างๆ ที่จัดระบบโดยรอบคอบแล้ว นอกจากข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในระบอบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว <p>ยังมีการเลือกและเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นด้วย การเลือกข้อมูล พิจารณาเลือก โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กลุ่มภารกิจ ในช่วงดำเนินการตามภารกิจปกติของตนเอง ▪ เพื่อรวบรวมข้อมูลเอกสารตามความต้องการจำเป็นของภารกิจ ▪ การประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ตามภารกิจของแต่ละกลุ่มภารกิจ ▪ การประชุมบุคลากรสำนักฯเอง ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) <p>ตรวจสอบและกลั่นกรองรวบรวมนำมาใช้โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและกลุ่มภารกิจ</p> <p>ส่วนการรายงานผลการดำเนินการ สำนักฯ</p> <p>มอบหมายให้คณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเก็บรวบรวมประมวลข้อมูลเสนอรายงาน</p>	

แนวทางในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศมาสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม	
<p>สำนักฯ เปิดให้กลุ่มภารกิจต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงข้ามกลุ่มภารกิจ เชื่อมโยงข้ามองค์กร เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>และเปิดโอกาสให้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้บริการฐานข้อมูลสารสนเทศ ของสำนักฯได้ในระดับหนึ่ง ตามความเหมาะสมของสำนักฯ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ</p> <p>การดำเนินการมีทั้งส่วนที่เป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การดำเนินการปกติตามภารกิจปกติของสำนักฯ และ ▪ การดำเนินการตามภารกิจมอบหมายเฉพาะเป็นโครงการ ▪ การใช้สนับสนุนภารกิจศึกษาค้นคว้าวิจัย <p>ของทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะสาขาวิชาต่างๆในมหาวิทยาลัย และ บุคลากรของสำนักฯ เอง และ หรือจากองค์กรอื่นเป็นรายกรณี</p> <p>ประชุมเพื่อรวบรวมประมวลความต้องการ ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน ทั้ง โปรแกรมเมอร์ จากบริษัท และผู้แทนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ และผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (หลายครั้งตลอดช่วงการพัฒนาโปรแกรม)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ทดลองปรับปรุงหลายครั้งจนพอใจก่อนรับและทำสัญญาในเรื่องการติดตามซ่อมบำรุง <p>ดังนั้น ในรูปแบบของการเลือกข้อมูลสู่ฐานข้อมูลหลักของสำนักฯ</p> <p>จึงมีความเป็นระบบระเบียบที่กลั่นกรองโดยรอบคอบแล้วจากผู้เกี่ยวข้องสำนักฯ</p> <p>สามารถพร้อมให้การดำเนินการตามภารกิจได้อย่างดีมาก</p> <p>ในวิธีการนำเข้าข้อมูล</p>	

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ
มาสนับสนุนการตัดสินใจในสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ

การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		
ในปีการศึกษา	2549	สำนักฯไม่ได้แข่งขันทำทายองค์กรอื่นภายนอก
การดำเนินการที่เกิดขึ้นเป็นการพัฒนาแข่งขันเปรียบเทียบผลการดำเนินการของสำนักฯเองในรอบปีที่ผ่านมา ดังนั้น สำนักฯจึงพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลการดำเนินการของตนเองเป็นตัวเปรียบเทียบ และปรับปรุงพัฒนา ผ่าน กระบวนการพัฒนา PDCA เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่		

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

คำตอบ

วิธีการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ		
สำนักฯ	มีระบบประกันคุณภาพภายในของตนเอง	มีคณะกรรมการชุดดังกล่าวของตนเอง
ที่คอยกำกับดูแลตรวจสอบระบบการวัดผลการดำเนินการที่เหมาะสม ประสานงานให้สอดคล้องไปกับระบบการประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ที่นอกจากประสานสัมพันธ์ในเรื่องปฏิทินการดำเนินการร่วมกันแล้ว ยังมีการปรับปรุงเกณฑ์ แนวทาง วิธีการ ดัชนีชี้วัด ที่ทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ การดำเนินการในช่วงปัจจุบัน สำนักฯ ได้มีการนำเอาระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” มาใช้ในระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ ด้วย ได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการดำเนินการประเมินและประกันคุณภาพภายใน” เพื่อให้มีการดำเนินการเรื่องนี้เป็นภาระเฉพาะและประสานร่วมกับสำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิท าลัย เพื่อให้ระบบดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ ของสำนักฯ ให้เรียนรู้ระบบใหม่ที่นำมาใช้ คือ ระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” แบบถ้วนทั่วทั้งสำนัก โดยจัดอบรมเรื่องนี้ 2 ครั้ง และทดลองปฏิบัติในการประเมินตนเองอย่างไม่เป็นทางการเป็นการภายใน เพื่อถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับให้เข้าใจแนวความคิดนี้ร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมต่อไปในอนาคตอันใกล้		

วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ
ในส่วนของระบบ ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น คือ สำนักฯ นำเอาเกณฑ์ PMQA มาใช้กับการประกันคุณภาพของสำนักฯ จึงได้ให้มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องดังกล่าวนี้แก่บุคลากรทุกระดับบริหาร และระดับปฏิบัติแบบทั่วถึงทั้งองค์กร โดยวิธีการฝึกอบรม (จัดเป็น สองส่วน คือ อบรมให้กับเฉพาะหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ก่อน และ

วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

จัดอบรมรวมทั้งสำนักฯ (ต่อมา) เพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับของสำนักฯ สามารถสื่อสารเรื่องเดียวกันนี้ด้วยความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันโดยไม่สับสน สามารถสื่อสารประสานงานเรื่องนี้ได้ด้วยความรวดเร็ว มีความเข้าใจสอดคล้องกัน พูดภาษาเดียวกัน ซึ่งจะสามารถส่งผลให้การดำเนินการในเรื่องนี้ของสำนักฯ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว ในเชิงระบบ เชิงหลักการ และเกณฑ์แนวทางที่ร่วมกัน

ในส่วนของ การปฏิบัติ

สำนักฯ วางแนวปฏิบัติให้บุคลากรทุกกลุ่มภารกิจ มีเวทีสื่อสารในลักษณะ วงสนทนา (วงเล่าเรื่อง) ในลักษณะของการจัดการองค์การการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยน หรือ ส่งต่อ ข้อมูลข่าวสารแบบไม่เป็นทางการที่สะดวก รวดเร็ว

ไม่ต้องรอคอยการประชุมเป็นทางการที่อาจทำให้เสียเวลาไปโดยไม่จำเป็น

การประชุมถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร กระทำโดยหลักการ ดังนี้

- มุ่งพัฒนาตนเอง โดยกระบวนการพัฒนา PDCA (Plan ⇔ Do ⇔ Check ⇔ Action)
- ให้แต่ละกลุ่มภารกิจ ประชุมพัฒนาการดำเนินการของตนเอง เริ่มจาก วางแผน แก้ปัญหา หรือ พัฒนางานในภารกิจของตน (ประชุมทุกสัปดาห์ สั้นๆ)แล้วทดลองปฏิบัติ ในสัปดาห์นั้น หรือตามแผนของกลุ่มภารกิจ และตรวจสอบตัวเองวันสุดท้าย สัปดาห์ ก่อนให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจ นำไปประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในระดับสูงกว่า
- ให้แต่ละกลุ่มภารกิจประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่ม
- ให้บุคลากรทุกคนประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยไม่มีการกำหนดวาระ คือให้หารือกันได้ทุกเรื่องที่ต้องการ

ด้วยวิธีการนี้ สำนักฯ ค่อนข้างมั่นใจว่า ระบบการวัดผลการดำเนินการของสำนักฯ จะมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ นอกเหนือไปจากความพร้อมด้านอื่นที่สำนักฯ มีอยู่แล้ว เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฝ่ายต่างๆ จำนวนหลายชุด เป็นต้น

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 4

- สำนักฯ วิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสำนักฯ นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

คำตอบ

การวิเคราะห์ที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสำนักฯ นำผลการวิเคราะห์มาใช้ ในการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- ข้อมูลสารสนเทศเชิงสถิติต่างๆเกี่ยวกับ
- ข้อมูลทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับ ทุกคณะสาขาวิชา รวมทั้งข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทุกระดับ ด้วย
 - ข้อมูลหลักสูตร รายวิชา

<p>ทั้งที่เป็นหลักสูตรรายวิชาที่กำลังมีการจัดการเรียนการสอนอยู่ในปัจจุบัน และข้อมูลในเชิงประวัติพัฒนาการหลักสูตรเพื่อการประเมินผลหลักสูตรรายวิชา</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อมูลการรับบุคคลเข้าศึกษาทั้งโดยวิธีรับตรง และวิธีการรับผ่านระบบส่วนกลาง การรับในระบบวิธีพิเศษต่างๆ ▪ ข้อมูลเชิงวิชาการอื่นที่เป็นมติที่ประชุมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ได้จากคณะกรรมการชุดสำคัญๆที่สำคัญๆ เป็นฝ่ายเลขานุการที่ประชุม ▪ ตลอดทั้งระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องเผยแพร่สู่คณะสาขาวิชาต่างๆ ถึงนักเรียนถึงผู้รับบริการอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ข้อมูลด้านระเบียบปฏิบัติต่างๆ ข้อมูลด้านเกณฑ์มาตรฐานกลางต่างๆ ระเบียบการ คู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูลประเมินผลการปฏิบัติโครงการ ข้อมูลประเมินผลการให้บริการ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ

มีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกๆระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ

<p>วิธีการในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกๆระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>สำนักฯ ใช้หลักการถ่ายทอดอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และที่ไม่เป็นทางการ ดังได้อธิบายไว้แล้วในคำตอบข้อที่ 3 ข้างต้น</p>

4.2. การจัดการสารสนเทศและความรู้

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร สำนักฯ หรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้น มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน รวมทั้งให้อธิบายว่า สำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

คำตอบ

<p>วิธีการในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว</p>		
เนื่องจาก	สำนักฯ	ใช้ระบบฐานข้อมูล และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความทันสมัย
ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯที่มีในฐานข้อมูล		จึงสะดวกพร้อมใช้งาน
และพร้อมให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ		ได้อย่างกว้างขวาง

และสามารถเชื่อถือได้แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามที่โปรแกรมยินยอมอนุญาตไว้หรือตามที่เปิดให้บริการตามมาตรฐานการระวังรักษาความปลอดภัยของข้อมูลหรือที่จะได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าถึงได้เป็นบางจุด บางประเภท เป็นรายกรณี เพื่อกิจกรรมเฉพาะตามที่ได้รับอนุญาตสำนักจัดให้มี

- การเฝ้าระวังบำรุงรักษา และตรวจสอบความถูกต้องทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันพร้อมอ้างอิงและใช้งานอยู่เสมอ
- การตรวจเช็คความพร้อมอยู่เสมอ
- การมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงร่วมด้วย
- การมีโปรแกรมเมอร์คอยเฝ้าระวัง และอำนวยความสะดวกเมื่อจำเป็น

ข้อมูลอื่นๆ สำนัก มีการจัดทำเป็นข้อมูลรายงานสรุปรายกิจกรรม หรือรายกลุ่มโครงการ กลุ่มภารกิจ เพื่อการประเมินผลโครงการ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินการสอบคัดเลือก การดำเนินการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน สรุปมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร การประเมินผลพิธีพระราชทานปริญญาบัตร คู่มือนักศึกษา สูจิบัตรพิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น

คำถาม ข้อ 7

- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนัก มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

คำตอบ

วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนัก มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

สำนัก จัดให้มีระบบป้องกันความเสี่ยง กล่าวคือ

- มีการสำรองข้อมูล สำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุง และทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไขหรือซ่อมบำรุง สำรองระบบพลังงานให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน สำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และโปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย
- มีระบบตรวจสอบซ่อมบำรุงเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม
- มีคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยคอยกำกับตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังผลการให้บริการ

คำถาม ข้อ 8

- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธีการในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

สำนัก จัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศ ทั้งที่มีอยู่เดิม และการนำเข้าใหม่ ที่เป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยศักยภาพของตัวระบบอุปกรณ์เอง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ดังได้อธิบายแล้ว ในคำตอบ คำถามข้อที่ 6-7 ข้างต้น

นอกจากนี้ สำนัก (โดยระบบ) ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถตรวจแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ เพื่อให้สอดคล้องถูกต้องตามความเป็นจริง เช่น การแก้ไขข้อมูล ชื่อ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงชื่อ หรือข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการให้ไว้ไม่ตรงข้อเท็จจริงในปัจจุบัน เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์นอกจากการสำรองข้อมูล และการซ่อมบำรุงที่มีความพร้อมแล้ว สำนัก ยังสำรองค่าใช้จ่ายในการจัดหาหรือพัฒนาอุปกรณ์ตามโอกาสที่เหมาะสม หรือจำเป็นไว้ด้วย

ในส่วนของ	ซอฟต์แวร์	สำนักฯ	มีโปรแกรมเมอร์
ที่สามารถให้บริการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะกิจเสริมให้บริการเพิ่มเติมได้ด้วย			จึงสะดวก
ไม่มีข้อจำกัดการใช้งานที่โปรแกรมอาจไม่ได้เตรียมเผื่อไว้ให้			

ข. การจัดการความรู้

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล
 - การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ
 - การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
 - การแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คำตอบ

วิธีการจัดการความรู้ ด้านวิธีการรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ				
สำนักฯ เน้นการถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการควบคู่กันไป				
การถ่ายทอดที่เป็นทางการ				
สำนักฯ	จัดอบรมโดยเน้นแบบทั่วทั้งองค์กร	เช่นการถ่ายทอดความรู้ใหม่	เรื่อง	PMQA
เน้นการฝึกอบรมทั้งให้ความรู้เบื้องต้นและการฝึกปฏิบัติ				
และจัดเตรียมเอกสารความรู้ที่เผยแพร่ให้ศึกษาให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน				
การจัดสัมมนา เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
การถ่ายทอดที่ไม่เป็นทางการ				
สำนักฯ	สนับสนุนให้แต่ละกลุ่มภารกิจแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันอย่างไม่เป็นทางการ	ภายใต้การกำกับดูแล หน่วยงาน ในรูปแบบ การประชุม KM ของกลุ่มภารกิจ หรือ ระหว่างกลุ่มภารกิจ		
วิธีการรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น				
■ สำนักฯ	สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรร่วมประชุมในเรื่องเดียวกันร่วมกับต่างคณะหน่วยงาน	อย่างสม่ำเสมอ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน		
■ สนับสนุนอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ที่มีศักยภาพพร้อมใช้งานเป็นรายบุคคล	ครบทุกคน	
ให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้หาประสบการณ์การใช้งาน เทคโนโลยีจากเพื่อนร่วมงาน				
เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ				
และสามารถเชื่อมโยงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลภายนอกที่ตนเองสนใจ				
และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่นด้วย				
วิธีการแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ				
สำนักฯ	สนับสนุน	ให้กลุ่มภารกิจศึกษาดูงาน	ต่างองค์กร	เพื่อแสวงหา
และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ				
		เช่น	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ	
หรือในประเทศในสถาบันที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน		เป็นต้น	หรือแม้แต่การเข้าร่วมประชุมสัมมนา	
ในเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจที่รับผิดชอบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ				
จะได้เข้าร่วมประชุมบ่อยๆ			การได้เข้าร่วมประชุมบ่อยๆ	
จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน				

คำถาม ข้อ 10

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของสำนักฯ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้
 - ความครอบคลุม

- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความทันสมัย
- ความเชื่อมโยง
- ความน่าเชื่อถือ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- ความสามารถในการตรวจสอบ
- การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
- ความปลอดภัย
- การรักษาความลับ

คำตอบ

แนวปฏิบัติที่สำนักฯ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
คุณลักษณะ	วิธีการ
ความครอบคลุม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการระบุข้อมูล กำหนด มาตรฐานข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมการใช้งาน ▪ ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ว่ามีการใช้ข้อมูลใดบ้าง จากนั้นจึงระบุลงในตารางการใช้ข้อมูล เพื่อความครบถ้วนและสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและรายงานผล ต่อหน่วยงานภายนอกได้
ความรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ▪ จัดทำรายงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการการใช้งานได้อย่างทันท่วงที
ความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดมาตรฐานของข้อมูล ▪ กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้น
ความทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น
ความเชื่อมโยง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบุว่า ข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ ▪ ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) ▪ ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความน่าเชื่อถือ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัว ▪ ทำการตรวจสอบ (Verification) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Validation)
ความสามารถในการเข้าถึง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่และทุกเวลา
ความสามารถในการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน

แนวปฏิบัติที่สำนักฯ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
อบ	และให้ทำการตรวจสอบแบบข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ
ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ
การรักษาความลับ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันใดได้บ้าง โดยขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของสำนักฯ

เพื่ออธิบายว่า สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนของสำนักฯ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของสำนักฯ โดยรวม (#)
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ

ตามความเหมาะสมของสำนักฯ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

การดำเนินการมีทั้งส่วนที่เป็น

- การดำเนินการปกติตามภารกิจปกติของสำนักฯ และ
- การดำเนินการตามภารกิจมอบหมายเฉพาะเป็นโครงการ
- การใช้สนับสนุนภารกิจศึกษาค้นคว้าวิจัย

ของทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะสาขาวิชาต่างๆในมหาวิทยาลัย และ บุคลากรของสำนักฯ เอง และ หรือจากองค์กรอื่นเป็นรายกรณี

ประชุมเพื่อรวบรวมประมวลความต้องการ ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน ทั้ง โปรแกรมเมอร์ จากบริษัท และผู้แทนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ และผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (หลายครั้งตลอดช่วงการพัฒนาโปรแกรม)

- ทดลองปรับปรุงหลายครั้งจนพอใจก่อนรับและทำสัญญาในเรื่องการติดตามซ่อมบำรุง

ดังนั้น ในรูปแบบของการเลือกข้อมูลฐานข้อมูลหลักของสำนักฯ จึงมีความเป็นระบบระเบียบที่กลั่นกรองโดยรอบคอบแล้วจากผู้เกี่ยวข้องสำนักฯ สามารถพร้อมให้การดำเนินการตามภารกิจได้อย่างดีมาก

ในวิธีการนำเข้าข้อมูล

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ

การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในปีการศึกษา 2549 สำนักฯไม่ได้แข่งขันทำทายองค์กรอื่นภายนอก การดำเนินการที่เกิดขึ้นเป็นการพัฒนาแข่งขันเปรียบเทียบผลการดำเนินการของสำนักฯเองในรอบปีที่ผ่านมา ดังนั้น สำนักฯจึงพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลการดำเนินการของตนเองเป็นตัวเปรียบเทียบ และปรับปรุงพัฒนา ผ่าน กระบวนการพัฒนา PDCA เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

คำตอบ

วิธีการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

สำนักฯ มีระบบประกันคุณภาพภายในของตนเอง มีคณะกรรมการชุดดังกล่าวของตนเอง ที่คอยกำกับดูแลตรวจสอบระบบการวัดผลการดำเนินการที่เหมาะสม

ประสานงานให้สอดคล้องไปกับระบบการประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ที่นอกจากประสานสัมพันธ์ในเรื่องปฏิทินการดำเนินการร่วมกันแล้ว ยังมีการปรับปรุงเกณฑ์ แนวทาง วิธีการ ดัชนีชี้วัด ที่ทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ การดำเนินการในช่วงปัจจุบัน

สำนักฯ ได้มีการนำเอาระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” มาใช้ในระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ ด้วย ได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน” เพื่อให้มีการดำเนินการเรื่องนี้เป็นภาระเฉพาะและประสานร่วมกับสำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ระบบดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ ของสำนักฯ ให้เรียนรู้ระบบใหม่ที่น่าสนใจ คือ ระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” แบบถ่วงน้ำหนักทั้งสำนัก โดยจัดอบรมเรื่องนี้ 2 ครั้ง และทดลองปฏิบัติในการประเมินตนเองอย่างไม่เป็นทางการเป็นการภายใน เพื่อถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับให้เข้าใจแนวความคิดนี้ร่วมกัน

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมต่อไปในอนาคตอันใกล้

วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

ในส่วนของระบบ

ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น คือ สำนักฯ นำเอาเกณฑ์ PMQA มาใช้กับการประกันคุณภาพของสำนักฯ จึงได้ให้มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องดังกล่าวนี้แก่บุคลากรทุกระดับบริหาร และระดับปฏิบัติแบบทั่วถึงองค์กร โดยวิธีการฝึกอบรม (จัดเป็น สองส่วน คือ อบรมให้กับเฉพาะหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ก่อน และ จัดอบรมรวมทั้งสำนักฯ ต่อมา) เพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับของสำนักฯ สามารถสื่อสารเรื่องเดียวกันนี้ได้ด้วยความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันโดยไม่สับสน สามารถสื่อสารประสานงานเรื่องนี้ได้ด้วยความสะดวก มีความเข้าใจสอดคล้องกัน พูดภาษาเดียวกัน ซึ่งจะสามารถส่งผลให้การดำเนินการในเรื่องนี้ของสำนักฯ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว ในเชิงระบบ เชิงหลักการ และเกณฑ์แนวทางที่ร่วมกัน

ในส่วนของการปฏิบัติ

สำนักฯ วางแนวปฏิบัติให้บุคลากรทุกกลุ่มภารกิจ มีเวทีสื่อสารในลักษณะ วงสนทนา (วงเล่าเรื่อง) ในลักษณะของการจัดการองค์การการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยน หรือ ส่งต่อ ข้อมูลข่าวสารแบบไม่เป็นทางการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอคอยการประชุมเป็นทางการที่อาจทำให้เสียเวลาไปโดยไม่จำเป็น

การประชุมถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร กระทำโดยหลักการ ดังนี้

- มุ่งพัฒนาตนเอง โดยกระบวนการพัฒนา PDCA (Plan ⇔ Do ⇔ Check ⇔ Action)
- ให้แต่ละกลุ่มภารกิจ ประชุมพัฒนาการดำเนินการของตนเอง เริ่มจาก วางแผน แก้ปัญหา หรือ พัฒนางานในภารกิจของตน (ประชุมทุกสัปดาห์ สั้นๆ)แล้วทดลองปฏิบัติ ในสัปดาห์นั้น หรือตามแผนของกลุ่มภารกิจ และตรวจสอบตัวเองวันสุดสัปดาห์ ก่อนให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจ นำไปประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในระดับสูงกว่า
- ให้แต่ละกลุ่มภารกิจประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่ม
- ให้บุคลากรทุกคนประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยไม่มีการกำหนดวาระ คือให้หารือกันได้ทุกเรื่องที่ต้องการ

ด้วยวิธีการนี้ สำนักฯ ค่อนข้างมั่นใจว่า ระบบการวัดผลการดำเนินการของสำนักฯ จะมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ นอกเหนือไปจากความพร้อมด้านอื่นที่สำนักฯ มีอยู่แล้ว เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

<p>วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ</p>
<p>ฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฝ่ายต่างๆ จำนวนหลายชุด เป็นต้น</p>

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 4

- สำนักฯ วิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสำนักฯ นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

คำตอบ

<p>การวิเคราะห์ที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสำนักฯ นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</p>
<p>ข้อมูลสารสนเทศเชิงสถิติต่างๆเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อมูลทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับ ทุกคณะสาขาวิชา รวมทั้งข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทุกระดับ ด้วย ▪ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ทั้งที่เป็นหลักสูตรรายวิชาที่กำลังมีการจัดการเรียนการสอนอยู่ในปัจจุบัน และข้อมูลในเชิงประวัติพัฒนาการหลักสูตรเพื่อการประเมินผลหลักสูตรรายวิชา ▪ ข้อมูลการรับบุคคลเข้าศึกษาทั้งโดยวิธีรับตรง และวิธีการรับผ่านระบบส่วนกลาง การรับในระบบวิธีพิเศษต่างๆ ▪ ข้อมูลเชิงวิชาการอื่นที่เป็นมติที่ประชุมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ได้จากคณะกรรมการชุดสำคัญๆที่สำนักฯ เป็นฝ่ายเลขานุการที่ประชุม ▪ ตลอดทั้งระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องเผยแพร่สู่คณะสาขาวิชาต่างๆ ถึงนักเรียนถึงผู้รับบริการอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ข้อมูลด้านระเบียบปฏิบัติต่างๆ ข้อมูลด้านเกณฑ์มาตรฐานกลางต่างๆ ระเบียบการ คู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูลประเมินผลการปฏิบัติโครงการ ข้อมูลประเมินผลการให้บริการ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ

<p>วิธีการในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>สำนักฯ ใช้หลักการถ่ายทอดอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และที่ไม่เป็นทางการ ดังได้อธิบายไว้แล้วในคำตอบข้อที่ 3 ข้างต้น</p>

4.2. การจัดการสารสนเทศและความรู้

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร สำนักฯ หรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้น มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน รวมทั้งให้อธิบายว่า สำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

คำตอบ

วิธีการในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

เนื่องจาก สำนักฯ ใช้ระบบฐานข้อมูล และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความทันสมัย ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ที่มีในฐานข้อมูล จึงสะดวกพร้อมใช้งาน และพร้อมให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และสามารถเชื่อถือได้แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามที่โปรแกรมยินยอมอนุญาตไว้หรือตามที่เปิดให้บริการตามมาตรฐานการระงับรักษาความปลอดภัยของข้อมูลหรือที่จะได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าถึงได้เป็นบางจุด บางประเภท เป็นรายกรณี เพื่อกิจกรรมเฉพาะตามที่ได้รับอนุญาตสำนักฯ จัดให้มี

- การเฝ้าระวังบำรุงรักษา และตรวจสอบความถูกต้องทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันพร้อมอ้างอิง และใช้งานอยู่เสมอ
- การตรวจเช็คความพร้อมอยู่เสมอ
- การมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงร่วมด้วย
- การมีโปรแกรมเมอร์คอยเฝ้าระวัง และอำนวยความสะดวกเมื่อจำเป็น

ข้อมูลอื่นๆ สำนักฯ มีการจัดทำเป็นข้อมูลรายงานสรุปรายกิจกรรม หรือรายกลุ่มโครงการ กลุ่มภารกิจ เพื่อการประเมินผลโครงการ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินการสอบคัดเลือก การดำเนินการจัดการศึกษามหาภาคฤดูร้อน สรุปมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร การประเมินผลพิธีพระราชทานปริญญาบัตรฯ คู่มือนักศึกษา สุจิตร์พิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

คำตอบ

วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

- สำนักฯ จัดให้มีระบบป้องกันความเสี่ยง กล่าวคือ มีการสำรองข้อมูล สำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุง และทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไข

หรือซ่อมบำรุง	สำรองระบบพลังงานให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน	สำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค
และโปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบตรวจสอบซ่อมบำรุงเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม ▪ มีคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยคอยกำกับตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังผลการให้บริการ 		

คำถาม ข้อ 8

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธีการในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ			
<p>สำนักฯ จัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศ ทั้งที่มีอยู่เดิม และการนำเข้าใหม่ ที่เป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยศักยภาพของตัวระบบอุปกรณ์เอง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ดังได้อธิบายแล้ว ในคำตอบ คำถามข้อที่ 6-7 ข้างต้น</p> <p>นอกจากนี้ สำนักฯ (โดยระบบ) ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถตรวจแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ เพื่อให้สอดคล้องถูกต้องตามความเป็นจริง เช่น การแก้ไขข้อมูล ชื่อ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงชื่อ หรือ ข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการให้ไว้ไม่ตรงข้อเท็จจริงในปัจจุบัน เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์นอกจากการสำรองข้อมูล และการซ่อมบำรุงที่มีความพร้อมแล้ว สำนักฯ ยังสำรองค่าใช้จ่ายในการจัดหาหรือพัฒนาอุปกรณ์ตามโอกาสที่เหมาะสม หรือจำเป็นไว้ด้วย</p>			
ในส่วนของ	ซอฟต์แวร์	สำนักฯ	มีโปรแกรมเมอร์
ที่สามารถให้บริการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะกิจเสริมให้บริการเพิ่มเติมได้ด้วย			จึงสะดวก
ไม่มีข้อจำกัดการใช้งานที่โปรแกรมอาจไม่ได้เตรียมเผื่อไว้ให้			

ข. การจัดการความรู้

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล
 - การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ
 - การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
 - การแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คำตอบ

วิธีการจัดการความรู้ ด้านวิธีการรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ	
สำนักฯ เน้นการถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการควบคู่กันไป	
การถ่ายทอดที่เป็นทางการ	
สำนักฯ จัดอบรมโดยเน้นแบบทั่วทั้งองค์กร เช่นการถ่ายทอดความรู้ใหม่ เรื่อง <i>PMQA</i>	
เน้นการฝึกอบรมทั้งให้ความรู้เบื้องต้นและการฝึกปฏิบัติ	
และจัดเตรียมเอกสารความรู้ที่เผยแพร่ให้ศึกษาให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน	
การจัดสัมมนา เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
การถ่ายทอดที่ไม่เป็นทางการ	
สำนักฯ สนับสนุนให้แต่ละกลุ่มภารกิจแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันอย่างไม่เป็นทางการ	
ภายใต้การกำกับดูแล หน่วยงาน ในรูปแบบ การประชุม <i>KM</i> ของกลุ่มภารกิจ หรือ ระหว่างกลุ่มภารกิจ	

วิธีการรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรร่วมประชุมในเรื่องเดียวกันร่วมกับต่างคณะหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน ▪ สนับสนุนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ที่มีศักยภาพพร้อมใช้งานเป็นรายบุคคล ครอบคลุมทุกคน ให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้หาประสบการณ์การใช้งาน เทคโนโลยีจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ และสามารถเชื่อมโยงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลภายนอกที่ตนเองสนใจ และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่นด้วย 				
วิธีการแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ				
สำนักฯ	สนับสนุน	ให้กลุ่มภารกิจศึกษาดูงาน	ต่างองค์กร	เพื่อแสวงหา
และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ		เช่น	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ	
หรือในประเทศในสถาบันที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน		เป็นต้น	หรือแม้แต่การเข้าร่วมประชุมสัมมนา	
ในเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจที่รับผิดชอบ		เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ	การได้เข้าร่วมประชุมบ่อยๆ	
จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน				

คำถาม ข้อ 10

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของสำนักฯ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้
 - ครอบคลุมกลุ่ม
 - ความรวดเร็ว
 - ความถูกต้อง
 - ความทันสมัย
 - ความเชื่อมโยง
 - ความน่าเชื่อถือ
 - ความสามารถในการเข้าถึง
 - ความสามารถในการตรวจสอบ
 - การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
 - ความปลอดภัย
 - การรักษาความลับ

คำตอบ

แนวปฏิบัติที่สำนักฯ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
คุณลักษณะ	วิธีการ
ความครอบคลุม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการระบุข้อมูล กำหนด มาตรฐานข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมการใช้งาน ▪ ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ว่ามีการใช้ข้อมูลใดบ้าง จากนั้นจึงระบุลงในตารางการใช้ข้อมูล เพื่อความครบถ้วนและสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและรายงานผลต่อหน่วยงานภายนอกได้
ความรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติที่สำคัญ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำรายงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการการใช้งานได้อย่างทันที่
ความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดมาตรฐานของข้อมูล กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้น
ความทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น
ความเชื่อมโยง	<ul style="list-style-type: none"> ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความน่าเชื่อถือ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัว ทำการตรวจสอบ (Verification) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Validation)
ความสามารถในการเข้าถึง	<ul style="list-style-type: none"> ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่และทุกเวลา
ความสามารถในการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน และให้ทำการตรวจสอบแบบข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ
ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ
การรักษาความลับ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันใดบ้าง โดยขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่า สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

คำถาม ข้อ 1

▪ สำนักฯ

มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ (#)

▪ กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	วิธีการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none">▪ ด้านการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย<ul style="list-style-type: none">- กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา)- กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน)- กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา (กลุ่มภารกิจบริการ)	สำนักฯ พิจารณา กำหนดจากผลกระทบที่สำคัญต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none">▪ สอดคล้องตามภารกิจหลักของสำนักฯ ตามกฎหมาย ซึ่งแต่ละกลุ่มภารกิจให้บริการอยู่ เฉพาะส่วนที่เป็นบทบาทหลักที่สำคัญ▪ เป็นบริการที่กระทบและเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ เช่น กระบวนการตรงต่อกลุ่มนักเรียนชั้นม.ปลายทั่วประเทศที่จะสมัครแข่งขันคัดเลือกเข้าศึกษา▪ เป็นกระบวนการสำคัญที่กระทบต่อการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ทั้งในและนอกสำนักฯ เช่น กระบวนการทั้งหมดทั้งในและนอกสำนักฯ เช่น กระบวนการทั้งหมดทั้งในระดับปริญญาตรี และสูงกว่า ตลอดจนทั้งผู้สำเร็จการศึกษา
<ul style="list-style-type: none">▪ ด้านการเป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษา<ul style="list-style-type: none">- กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ)- กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล)	

	<p>ที่ต้องการใช้หลักฐานสำคัญเพื่อการศึกษาหรือปฏิบัติงานตามคุณวุฒิ การเป็นศูนย์กลางตรวจลั่นกรองเพื่อการรับรองหลักสูตรการเปิดสอนวิชาเรียน การบริหารจัดการฐานข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัย และ เชื่อถือได้อยู่เสมอ เพื่อบริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ</p>
--	--

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ**ข้อกำหนดที่สำคัญ**ของกระบวนการสร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุ พันธกิจของสำนักฯ (#)
- **ข้อกำหนดที่สำคัญ**ของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบการและแนวปฏิบัติที่ได้ประกาศให้ทราบในแต่ละปีการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องที่คณะ/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาลั่นกรองดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับแต่ละกลุ่มนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการวิชาการของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา(กลุ่มภารกิจบริการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติขององค์กรอื่นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ขอรับบริการ ในแต่ละระดับแต่ละกลุ่มนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และ ▪ คณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ต้องสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการลั่นกรองหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า
- สำนักฯ ได้นำเรื่องนี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์ความรู้ของสำนักฯ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

- **ความต้องการ**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลอื่นๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- สำนักฯมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นเพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

คำตอบ

วิธีการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ		
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	วิธีการออกแบบกระบวนการ	เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดให้ต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบการ และแนวปฏิบัติที่ได้ประกาศให้ทราบในแต่ละปีการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่วนที่เป็นองค์ความรู้ของสำนักฯ พิจารณาจากความคิดเห็นของคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จากความรู้ความชำนาญของบุคลากรที่มีประสบการณ์เฉพาะภายในสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดตามคำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา และตามข้อกำหนดตามคำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติขององค์กรอื่นที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ขอรับบริการ ในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่วนที่เป็นเทคโนโลยี พิจารณาจากศักยภาพความพร้อมขีดความสามารถในการรองรับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา(กลุ่มภารกิจบริการ) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการตามกำหนดให้ต้องสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับฟังได้ผ่านสื่อต่างๆ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตรและรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ช่วงเวลาการดำเนินการ ค่าใช้จ่าย และผลที่คาดว่าจะได้รับ

วิธีการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ	
	ที่ต้องสามารถบรรลุตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนด

แนวทางการบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ	
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	แนวทางการบูรณาการฯ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> บูรณาการในลักษณะกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติเงื่อนไขและแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกลมกลืนเป็นแนวทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน ร่วมใช้กระบวนการเดียวกันในส่วนที่เอื้อต่อกัน เช่นการใช้คะแนนสอบร่วมกัน ใช้เวลาที่สอดคล้องกัน เช่นใช้ปฏิทินดำเนินการร่วมกัน แม้กระทั่งใช้บุคลากรในเรื่องทำนองเดียวกันร่วมกันในบางกลุ่มกิจกรรมเช่นขั้นตอนดำเนินการรับสมัคร และ สอบ เป็นต้น
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	<ul style="list-style-type: none"> บูรณาการร่วมกับบางกลุ่มเช่นกลุ่มธนาคารในการให้บริการชำระค่าธรรมเนียบเรียนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการร่วมกับกลุ่มภารกิจในสำนักฯ และ งานบริการของทุกคณะวิชาในมหาวิทยาลัยภายใต้โปรแกรมดำเนินการร่วมกัน แต่มีกำหนดเงื่อนไขการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ในบางส่วนตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา(กลุ่มภารกิจบริการ) 	<ul style="list-style-type: none"> บริการร่วมกับกลุ่มภารกิจในสำนักฯ และงานบริการของทุกคณะวิชาในมหาวิทยาลัยภายใต้โปรแกรมดำเนินการร่วมกัน แต่มีกำหนดเงื่อนไขการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ในบางส่วนตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 	
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตรและรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	

คำถาม ข้อ 4

- สำนักฯ มีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

ตัวชี้วัด	
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ร้อยละของ ▪ ศักยภาพขอ (7.5-3)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา (กลุ่มภารกิจบริการ) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบและวิชาการแก่
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

วิธีการในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากผลการดำเนินการ
<p>กระบวนการประกันคุณภาพภายในของ สำนักฯ ที่ดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการลดขั้นตอนการดำเนินการ การลดเวลาการดำเนินการ และปรากฏว่าสำนักฯสามารถลดขั้นตอนและเวลา การดำเนินการลงได้เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นๆ ลงไปด้วยพร้อมกัน</p> <p>อย่างไรก็ตาม สำนักฯได้ตระหนักด้วยว่า</p>	<p>สำนักฯตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ โดยเฉพาะในส่วนของข้อมูลและผลการดำเนินการที่หากเกิดข้อผิดพลาด จะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีขนาดใหญ่ สำนักฯ จึงให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันความเสี่ยงควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะในส่วนของเทคโนโลยีที่สำนักฯให้บริการ</p> <p>อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสำนักฯ ต้องบริการแบบมีส่วนร่วม ที่ร่วมกับองค์กรอื่นด้วย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p>

<p>ถ้าขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ที่สำนักดำเนินการสามารถตรวจสอบตัวเองระหว่างการทำงานบริการโดยไม่จำเป็นต้องมาตรวจสอบซ้ำใหม่ภายหลังซึ่งจะต้องสอดคล้องตามเกณฑ์ตามเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆอย่างครบถ้วนถูกต้องโปร่งใสเป็นธรรม ดังนั้น กระบวนการตรวจสอบอาจไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ได้</p>	<p>ที่อาจไม่สามารถควบคุมขั้นตอนที่อยู่นอกเหนือความดูแลรับผิดชอบของสำนักโดยตรงในหลายขั้นตอน เช่นขั้นตอนที่ต้องส่งผ่านจากองค์กรอื่นที่สำนักไม่สามารถกำกับดูแลได้ มาโดยลำดับ เป็นต้น ดังนั้น การป้องกันจึงอาจเกิดได้ในระดับที่สำนักสามารถกำกับดูแลโดยตรงได้เท่านั้น ในส่วนของสำนักได้มีระบบตรวจสอบทั้งที่เป็นเทคโนโลยี และ คณะกรรมการเฉพาะทางอยู่แล้ว</p>
--	--

คำถาม ข้อ 6

- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการนำผลการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

<p style="text-align: center;">วิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน</p>			
<p style="text-align: center;">วิธีการปรับปรุง</p>	<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบ</p>	<p style="text-align: center;">ความถี่</p>	<p style="text-align: center;">การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แต่ละกิจกรรม/โครงการส่วนใหญ่ของสำนัก จะได้รับการประเมินผลการดำเนินการและสรุปรายงานเพื่อตรวจพิจารณาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขป้องกันในรอบการดำเนินการต่อไปเป็นประจำปกติ เช่นการประเมินผลหลังเสร็จกิจกรรมรับเข้าศึกษา หลังโครงการสัมมนา หลังกิจกรรมพิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คณะกรรมการเฉพาะกิจนั้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกรอบกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ในการประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนัก 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บุคลากรทุกคน (เน้นการมีส่วนร่วม) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกปี (แผนระยะสั้น) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงสนทนา KM ของสำนัก ▪ การประชุมสัมมนา ▪ การศึกษาดูงาน

6.2. กระบวนการสนับสนุน

เป็นการอธิบายวิธีที่สำนัก จัดการกับกระบวนการที่สำคัญ ที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการสนับสนุน

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนด ว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

คำตอบ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	วิธีการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่าง ๆ ในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป เช่น <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการด้านสารบรรณ - กระบวนการด้านการเงิน - กระบวนการด้านพัสดุ - กระบวนการด้านการเจ้าหน้าที่ - กระบวนการด้านอาคารสถานที่ - กระบวนการด้านยานพาหนะ ▪ กระบวนการด้านการประกันคุณภาพ 	<p>สำนักฯ พิจารณากำหนดกระบวนการที่เป็นกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยพิจารณาจากเป้าประสงค์หลักของกระบวนการนั้นที่มุ่งเน้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การอำนวยความสะดวกให้แก่กระบวนการที่สร้างคุณค่าหลักของสำนักฯ เอง เป็นสำคัญ ▪ การไม่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการที่สำคัญของสำนักฯ ▪ การเป็นตัวกลางช่วยประสานเชื่อมต่อระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญของสำนักฯ และเชื่อมต่อกับองค์กรอื่นด้วยเป้าหมายของกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญของสำนักฯ ▪ การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ กระบวนการที่สร้างคุณค่า

คำถาม ข้อ 8

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนด ที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่าง ๆ ในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เส้นทางกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และเงื่อนไขการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติทั่วไปของทางราชการ ที่มีผลบังคับใช้ต่อภารกิจของสำนักฯ ▪ กำหนดตามศักยภาพความพร้อมที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารของสำนักฯ พิจารณา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ อิงตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแผนนโยบายของมหาวิทยาลัย

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- สำนักฯ ได้นำเรื่องนี้นำมาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์ความรู้ของสำนักฯ และเทคโนโลยีใหม่ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
 - ขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่นๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- สำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น(ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของสำนักฯ)

คำตอบ

วิธีการออกแบบกระบวนการสนับสนุน และ เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ		
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	วิธีการออกแบบกระบวนการฯ	เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดให้ต้องมีเงื่อนไขครบตามเวลา สถานที่ ขั้นตอนที่เหมาะสมในข้อกำหนด ▪ ออกแบบกระบวนการกรอบตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่ถือปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กฎ ระเบียบ คำสั่ง มติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ▪ ศักยภาพความพร้อมของ บุคลากร ทรัพยากร ของกระบวนการสนับสนุนเอง ▪ ความเห็นของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รับฟังได้ผ่านสื่อต่างๆ ▪ นโยบาย และ เป้าหมายสำคัญของ สำนักฯ
<p>แนวทางการบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ</p>		
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	แนวทางบูรณาการ	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บูรณาการในลักษณะกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติเงื่อนไขและแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกลมกลืนเป็นแนวทางเดียวกัน ภายใต้มาตรฐาน กฎ ระเบียบข้อบังคับเดียวกัน ร่วมใช้กระบวนการเดียวกันในส่วนที่เอื้อต่อกัน เช่นการใช้ระบบสารบรรณผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ร่วมกัน เช่นการใช้มาตรฐานรูปแบบ เกณฑ์คุณภาพ และการแลกเปลี่ยนบทบาทการเป็นผู้ให้บริการ 	

หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกลุ่มระหว่างองค์กรอื่นร่วมกัน
--

คำถาม ข้อ 10

- สำนักฯ มีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ และการนำไปใช้	
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ตัวชี้วัด (IQA-KKU)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (7.2-3) ▪ มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาศึกษา(7.6)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด(7.6-3)

คำถาม ข้อ 11

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

วิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการ หรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสีย จากผลการดำเนินการ
ดำเนินการภายใต้หลักการ วิธีการทำนองเดียวกันกับที่อธิบายไว้แล้วในคำตอบ ข้อที่ 5 ที่กล่าวแล้ว	มีคณะกรรมการเฉพาะทางอยู่แล้ว

คำถาม ข้อ 12

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการ และการให้บริการดีขึ้น
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการนำผลการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

วิธีการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน และการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน			
วิธีการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แต่ละกิจกรรม/โครงการส่วนใหญ่ของสำนักฯ จะได้รับการประเมินผลการดำเนินการและสรุปรายงานเพื่อตรวจพิจารณาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขป้องกันในรอบการดำเนินการต่อไปเป็นประจำปกติ เช่นการประเมินผลฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีการประเมินในคณะกรรมการฝ่ายสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คณะกรรมการเฉพาะกิจนั้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกกรอบกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ในการประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บุคลากรทุกคน (เน้นการมีส่วนร่วม) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกปี (แผนระยะสั้น) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงสนทนา KM ของสำนักฯ ▪ การประชุมสัมมนา ▪ การศึกษาดูงาน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดผลลัพธ์ในการดำเนินการ

การอธิบายในหมวดนี้ สำนัก อธิบายผลลัพธ์การดำเนินการ ตามกรอบแนวทางของสำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตามกรอบตัวชี้วัด IQA –KKU ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ ที่ได้มาจากการผนวกตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) 44 ตัวชี้วัด มาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดของสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) 47 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2549 จำนวน 67 ตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็น 6 มิติ คือ

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนของนักศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ และตลาด
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร
- 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำและความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวชี้วัดดังกล่าวจำแนกเป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (I) จำนวน 15 ตัวชี้วัด ด้านกระบวนการ (P) จำนวน 29 ตัวชี้วัด และด้านผลผลิต (O) จำนวน 23 ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดทั้งหมด 67 ตัวชี้วัดนี้ยึดตาม สกอ. เป็นหลัก ในจำนวนตัวชี้วัด 67 ตัวชี้วัด สำนักประเมินผลและประกันคุณภาพคัดเลือกให้ใช้เป็นตัวชี้วัดของกลุ่ม ศูนย์สำนัก และกองต่างๆ และสำนักงานอธิการบดี จำนวน 26 ตัวชี้วัด และจากตัวชี้วัดจำนวน 26 ตัวชี้วัด สำนัก กำหนดให้ใช้เพียงจำนวน 19 ตัวชี้วัด ดังนี้

IQA- KKU	ตัวชี้วัด	สก อ.	สม ศ.	I- P- O	หมายเหตุ
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนของนักศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม					
ตัวชี้วัดในมิติ ข้อ 7.1 นี้ สำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย กำหนดว่าเป็นตัวชี้วัดเฉพาะบางองค์กรอื่นที่ไม่ใช่สำนัก จึงไม่มีการบ่งชี้					
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
2 9	7.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - 3	5.4	-	P	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ และตลาด					
3 5	7.3 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	8.1	-	P	
3 6	7.3 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน - 4	8.2	5.4	P	
4 1	7.3 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ - 9	-	5.8	P	
4	7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา	7.4	-	P	

IQA-KKU	ตัวชี้วัด	สก อ.	สม ศ.	I- P- O	หมายเหตุ
4	- 1 และอ้างไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ				
5 9	7.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ	-	5.1 1	P	
7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร					
5 1	7.5 มีการพัฒนาสู่องค์กรเรียนรู้	7.3	5.2	P	
5 2	7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารการเรียนการสอน และวิจัย	7.5	5.5	I	
5 3	7.5 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	7.8	-	P	
5 4	7.5 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรต่อชนบท	7.9	-	O	
5 5	7.5 มีระบบกลไกและประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	9.1	7.1	P	
5 7	7.5 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9.3	7.2	O	
7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำและความรับผิดชอบต่อสังคม					
5 8	7.6 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินการ และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	1.1	5.3	P	
6 9	7.6 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	1.2	-	O	
6 0	7.6 มีระบบกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	5.1	-	P	
6 4	7.6 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และสามารถผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	7.1	5.1	P	
6 5	7.6 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	7.2	-	P	
6 6	7.6 ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	7.6	-	O	
6 7	7.6 ระดับความสำเร็จในการบริการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน	-	3.7	O	

7.2 รายงานข้อมูลย้อนหลัง

เป็นการรายงานข้อมูลย้อนหลังตามแนวทางอธิบายตัวชี้วัด IQA-KKU ตามกรอบเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ที่สำนักฯ ต้องรายงาน จำนวน 19 ตัวชี้วัด ดังนี้

IQA-KKU	ตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลัง	
		ปีการศึกษา ๒๕๔๗	ปีการศึกษา ๒๕๔๘
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนของนักศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			
ตัวชี้วัดในมิติ ข้อ 7.1 นี้ สำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย กำหนดว่าเป็นตัวชี้วัดเฉพาะบางองค์กรอื่นที่ไม่ใช่สำนักฯ จึงไม่มีการบ่งชี้			
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
29	7.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - 3	NA	3
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ และตลาด			
35	7.3 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย - 3 การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	NA	5
36	7.3 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน - 4	NA	4
41	7.3 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อบำเหน็จการ - 9	NA	60 %
7.4 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร			
44	7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา - 1 และดำรงไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	NA	4
49	7.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ - 6 และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ	NA	100%
7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร			
51	7.5 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ - 2	NA	5
52	7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน - 3 และวิจัย	NA	5
53	7.5 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา - 4	NA	NA
54	7.5 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กร	NA	4

	- 5	สู่ระดับบุคคล		
55	7.5 - 6	มีระบบกลไกและประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	4
57	7.5 - 8	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	NA	5
IQA- KKU	ตัวชี้วัด		ข้อมูลย้อนหลัง	
			ปีการศึกษา 2547	ปีการศึกษา 2548
7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำและความรับผิดชอบต่อสังคม				
58	7.6 - 1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินการ และมี การกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	NA	4
69	7.6 - 2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	NA	90.48 %
60	7.6 - 3	มีระบบกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	NA	4
64	7.6 - 7	กรรมการประจำคณะ/หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และสามารถผลักดันให้คณะ/หน่วยงานแข่งขันได้ในระดับสากล	NA	NA
65	7.6 - 8	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	NA	5
66	7.6 - 9	ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	NA	4
67	7.6 - 10	ระดับความสำเร็จในการบริการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน	NA	NA

หมายเหตุ ในปีการศึกษา 2547 สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาริชาการ) อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างเพื่อรวมหน่วยงานเข้ากับกองบริการการศึกษา จึงไม่มีข้อมูลย้อนหลังในปีการศึกษา 2547

7.3 การประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2549

เป็นการประเมินตนเองตามแนวทางอธิบายตัวชี้วัด IQA-KKU ตามกรอบเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
ที่สำนักฯ ต้องประเมิน จำนวน 19 ตัวชี้วัด ดังนี้

ที่	ข้อ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
			ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%) หรือสัดส่วน	ผลการประเมิน ตนเอง (คะแนน 1 – 5)
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนของนักศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม					
ตัวชี้วัดในมิติ ข้อ 7.1 นี้ สำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย กำหนดว่าเป็นตัวชี้วัดเฉพาะบางองค์กรอื่นที่ไม่ใช่สำนักฯ จึงไม่มีการบ่งชี้					
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
29	7.2 - 3	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	79.64		3
7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ และตลาด					
35	7.3-3	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	ดำเนินการครบทุกข้อ		5
36	7.3 -4	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	ดำเนินการครบทุกข้อ		5
41	7.3 - 9	ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องดำเนินการ	(16,658,000-16,618,023.85)	0.24 %	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ (ไม่ประเมินให้คะแนน)
			16,658,000		
7.4 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร					
44	7.4 - 1	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและดำรงไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ดำเนินการครบทุกข้อ		5
49	7.4 - 6	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ	50 คน	100 %	5
			50 คน		
7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร					
51	7.5 - 2	มีการพัฒนาสู่องค์กรเรียนรู้	ดำเนินการครบทุกข้อ		5
52	7.5 - 3	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และวิจัย	ดำเนินการ 5 ข้อ		4
53	7.5 - 4	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร การบริหาร	ดำเนินการ 2 ข้อ		2
54	7.5 - 5	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ดำเนินการ 7 ข้อ		4

ที่	ข้อ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
			ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%) หรือสัดส่วน	ผลการประเมิน ตนเอง (คะแนน 1 – 5)
55	7.5 – 6	มีระบบกลไกและประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ดำเนินการ 6 ข้อ		5
57	7.5 – 8	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ดำเนินการ 5 ข้อ		5
7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำและความรับผิดชอบต่อสังคม					
58	7.6 – 1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินการ และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ดำเนินการ 7 ข้อ		5
69	7.6 – 2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	20 ตัวชี้วัด	86.96 %	3
			23 ตัวชี้วัด		
60	7.6 – 3	มีระบบกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	ดำเนินการ 5 ข้อ		4
64	7.6 – 7	กรรมการประจำคณะ/หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และสามารถผลักดันให้คณะ/หน่วยงานแข่งขันได้ในระดับสากล	ดำเนินการ 3 ข้อ		3
65	7.6 – 8	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	ดำเนินการ 3 ข้อ		4
66	7.6 – 9	ระดับความสำเร็จที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ดำเนินการ 4 ข้อ		4
67	7.6-10	ระดับความสำเร็จในการบริการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน	NA		NA

ภาคผนวก

ตอนที่ 3 ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2549



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
ที่ 26 /2550

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

.....

เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งให้
ผู้ดำรงตำแหน่งและบุคคลดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นที่ปรึกษา |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| 5. นายชานนท์ นนทคุปต์ | เป็นประธานกรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป | เป็นกรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน | เป็นกรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ | เป็นกรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการ | เป็นกรรมการ |
| 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 12. นางสาวมารศรี เตียสวัสดิ์ | เป็นกรรมการ |
| 13. นายสุรศักดิ์ แก้วคำแสน | เป็นกรรมการ |
| 14. นายเสนีย์ จันทร์ลูน | เป็นกรรมการ |
| 15. นายอดิศักดิ์ ศรีรัตนประพันธ์ | เป็นกรรมการ |
| 16. นายสุภาพ ไชยยา | เป็นกรรมการ |
| 17. นายสุรพล โคตรบาล | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 18. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้ คือ

- จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (PMQA)
- จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
- ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
- กำกับติดตามและประเมินผล
- จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (PMQA)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2550

(รองศาสตราจารย์พระศักดิ์ ศรีฤชา)
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

แผนของการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ
สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

โครงการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เรื่อง “การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน”

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. หลักการและเหตุผล

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ได้ทำการศึกษาข้อมูลเพื่อศึกษาข้อมูล (SWOT) จากการสุ่มวิเคราะห์จากการตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก ตั้งแต่ปี 2547 –2548 เพื่อเสริมสร้าง จุดแข็ง และพัฒนาจุดอ่อน ในด้านการให้บริการและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน ค้นคว้ารวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการแสวงหาแนวทางและสร้างโอกาสสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับสากล โดยได้นำนโยบายประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย มาเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรและมีระบบการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ และทัดเทียมสากล เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานจึงได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มภารกิจทุกกลุ่มตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดทำระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เห็นควรให้ดำเนินการจัดโครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามกลไกอย่างเป็นวงจรรและต่อเนื่องนี้ จึงให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการและเพื่อประกันคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 2.1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการประเมินและการประกันคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์ (PMQA)
- 2.2 เพื่อสามารถจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักฯ ตามเกณฑ์ (PMQA)
- 2.4 เพื่อตระหนักและให้ความร่วมมือในการประเมินและการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ

3. วิธีการดำเนินการ

- 3.1 บรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาวดี ภัคดี รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

3.2 บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานภายในกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล

4. ผู้ร่วมโครงการ จำนวน 50 คน

- 4.1 คณะผู้บริหารของสำนักฯ
- 4.2 หัวหน้ากลุ่มภารกิจทั้ง 6 กลุ่ม
- 4.3 บุคลากรของสำนักฯ

5. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวสุวารี เขียวคำ และคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

6. วิทยากร

- 6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาวดี ภักดี รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
- 6.2 นายชานนท์ นนทคุปต์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ
- 6.2 คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

7. สถานที่

ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

8. แผนการดำเนินงาน

ลำดับที่	โครงการ/กิจกรรม/ผู้รับผิดชอบ	เดือน							หมายเหตุ
		มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	
1	จัดประชุมสัมมนาคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของแต่ละกลุ่ม	↔							
2	จัดประชุมสัมมนาบุคลากรทุกคน เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของแต่ละกลุ่มภารกิจ	↔							
3	ตรวจประเมินคุณภาพภายในสำนักฯ แบบไขว้ โดยหัวหน้ากลุ่มภารกิจ พร้อมรายงานผลการประเมิน	↔							
4	สรุปผลการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักฯ	↔							
5	ปรับปรุง/จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักฯ เพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในจากมหาวิทยาลัย		←				→		
6	รับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย					←		→	

9. งบประมาณ จำนวน 60,000 บาท (หกหมื่นบาทถ้วน)

จากงบอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2550 (โครงการที่ 11)

ลำดับ	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมายและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (เงิน)
9.1	อบรมสัมมนาคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน เรื่อง การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) วันที่ 12 มีนาคม 2550	จำนวน 18 คน (รับรองอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่ม)	3,230
9.2	อบรมสัมมนาบุคลากรสำนักฯ เรื่อง การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) วันที่ 19 มีนาคม 2550	บุคลากรของสำนักฯ จำนวน 50 คน (รับรองอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม)	6,500
9.3	อบรมสัมมนากลุ่มภารกิจ วันที่ 27 มีนาคม 2550	หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ จำนวน 17 คน (รับรองอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม)	825
9.4	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน เพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเอง (SAR) วันที่ 14 พฤษภาคม 2550	จำนวน 18 คน (รับรองอาหารว่างและเครื่องดื่ม)	375
9.5	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน เพื่อพิจารณาตัวชี้วัดใหม่หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการวันที่ 11 มิถุนายน 2550	จำนวน 19 คน (รับรองอาหารว่างและเครื่องดื่ม)	475
9.6	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน เพื่อพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (SAR) วันที่ 9 กรกฎาคม 2550	จำนวน 18 คน (รับรองอาหารว่างและเครื่องดื่ม)	490
9.7	การตรวจประเมินคุณภาพภายในจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น วันที่ 6 สิงหาคม 2550	คณะกรรมการ จำนวน 4 คน และบุคลากรของสำนักฯ จำนวน 50 คน (รับรองอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม)	5,100
9.8	ค่าวัสดุ/อุปกรณ์		19,189
9.9	ค่าถ่ายเอกสาร และเช่าเล่มรายงาน		20,380
9.10	ของที่ระลึกคณะกรรมการ		3,175
		รวม	59,699

10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
สามารถจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ (PMQA)
และให้ความร่วมมือในการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักฯ