

คำนำ

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ อีกทั้งยังเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่มีผลต่อองค์กรจากการดำเนินงานตามขั้นตอนของกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อการพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เพื่อให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยตามที่ได้ลงนามปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยเลือกตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ดังนั้นสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) จึงได้นำแนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากหนังสือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และยึดหลักการเขียนรายงานตามแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report: SAR) ของสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้รวบรวมรายงานการประเมินตนเอง จนสำเร็จลุล่วง

สำนักทะเบียนและประมวลผล

(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

30 มิถุนายน 2551

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report: SAR)	
ประจำปีการศึกษา 2550	
ตอนที่ 1	1
❖ ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
ตอนที่ 2	22
❖ หมวดที่ 1 การนำองค์กร	22
❖ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	34
❖ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	55
❖ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	61
❖ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	70
❖ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	86
❖ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	95
ภาคผนวก	103
ตอนที่ 3	104
❖ คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน	104
❖ แผน/โครงการการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน	106

ตอนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

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

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ คณะ/หน่วยงาน อื่น และประชาชนทั่วไปโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของคณะ/หน่วยงาน

คำถาม ข้อ 1

- พันธกิจ หรือหน้าที่ตามกฎหมายของคณะ/หน่วยงาน คืออะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

คำตอบ

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มีพันธกิจในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การประสานงานการจัดการศึกษา การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีระบบและได้มาตรฐานสากล รวมทั้งสนับสนุนและพัฒนาทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในด้านหลักสูตร รายวิชาและมาตรฐานการศึกษา อีกทั้งเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านวิชาการ การจัดการศึกษาและการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งพันธกิจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	<ol style="list-style-type: none">การสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัยการเป็นแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยการเป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการ และการจัดการศึกษา กับหน่วยงานภายในประเทศ
-----------------------------	---

แนวทางและวิธีการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	
ผู้รับบริการที่สำคัญ	แนวทาง วิธีการให้บริการ
นักเรียนชั้น ม.6	<p>ในรูปแบบการติดต่อขอรับและให้บริการ สำนักให้ บริการแก่ผู้รับบริการ ทั้งสองรูปแบบ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ รูปแบบที่ 1 ให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการ ที่ติดต่อขอรับบริการโดยตรงกับสำนัก ทั้งโดยการติดต่อด้วยตนเองที่สำนัก หรือผ่านทางช่องทางสื่อสารต่างๆ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนัก ■ รูปแบบที่ 2 ให้บริการผ่านส่วนราชการอื่นที่ไม่ใช่สำนักโดยตรง แต่ให้บริการประสานร่วมกับสำนักฯ เช่น ผ่านทางโรงเรียนที่นักเรียนสังกัด ผ่านงานบริการการศึกษาของคณะที่นักศึกษาสังกัด ผ่านศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ประสานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ร่วมกับสำนัก ผ่านธนาคารที่เข้าร่วมประสานงานให้บริการกับสำนักฯ ผ่านทางระบบสื่อสารต่างๆ เช่นวิทยุกระจายเสียง FM103 ผ่านทางระบบ Website ทางโทรศัพท์ เป็นต้น <p>ในรูปแบบเนื้อหาสาระการให้บริการ สำนักให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดย เน้นการให้บริการด้วยคุณภาพที่เชื่อถือได้ ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว 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 ดังนี้

วิสัยทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐานด้วยความเสมอภาคและรวดเร็วด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรที่เป็นมาตรฐานสากล
-------------------	--

<p>เป้าประสงค์หลัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ให้บริการของสำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มและทุกระดับ ด้วยไมตรีจิตรมิตรภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส • สำนักฯเป็นศูนย์กลางการให้บริการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย • เป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้านข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและข้อมูลผลการศึกษา ที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย สามารถให้บริการได้รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมพื้นที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ • การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบทะเบียนให้มีประสิทธิภาพเป็นระดับชั้นนำของประเทศเป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายในประเทศ
<p>วัฒนธรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติ ให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ • ยึดมั่นในการให้บริการที่มุ่งให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส • มุ่งมั่นในการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และคุณภาพที่เชื่อถือได้
<p>ค่านิยม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • มุ่งมั่นให้บริการการศึกษาอย่างมีวิสัยทัศน์ • มุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการศึกษาอยู่เสมอ 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 (ประจำและชั่วคราว) (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*	4.35
กลุ่มภารกิจ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1. กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	13.04
2. กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5	21.74
3.กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ	-	-	-	1	1	4	1	-	-	-	-	7	30.43
4.. กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	8.70
5. กลุ่มภารกิจประมวลผล	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3	13.04
6. กลุ่มภารกิจบริการ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	8.70
รวม												23	100.00
อายุ	1	2	3	4	5	6	7	8*	9	10	11	อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย	-	-	-	36	47	44.1	53	54	-	-	-	46.82	
2. อายุงานเฉลี่ย	-	-	-	11	19	18.9	33	30	-	-	-	22.38	
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	12	1	-	-	-	-	15	65.22
3. ป.โท	-	-	-	-	-	5	1	1	-	-	-	7	30.43
4. ป. เอก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	2	1	17	2	1	-	-	-	23	100.00

ที่มา : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร การเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2551

หมายเหตุ * ผู้บริหารสำนักฯ ในจำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหารภายนอกสำนักฯ จำนวน 4 คน (ไม่นับรวมเนื่องจากถูกนับในสังกัดคณะแล้ว)
- ผู้บริหารภายในสำนักฯ จำนวน 1 คน
- ข้าราชการสายสนับสนุนสังกัดกลุ่มภารกิจบริการ วิชาชีพต่อ จำนวน 1 คน

ดังนั้นบุคลากรมีจำนวนทั้งสิ้น 56 คน

กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว					
สายงาน / อายุ / วุฒิการศึกษา	จำนวน ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว/พนักงาน			รวม (คน)	%
สายงาน	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว		
1. กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป	3	2	10	15	51.72
2. กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา	1	-	2	3	10.34
3. กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ	-	-	-	-	
4. กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน	-	-	2	2	6.90
*5. กลุ่มภารกิจประมวลผล	3	-	2	5	17.24
6. กลุ่มภารกิจบริการ	2	-	2	4	13.79
รวม				29	100.00
อายุ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุตัวเฉลี่ย	31.89	41	32.39	35.09	
2. อายุงานเฉลี่ย	2.8	11.5	11.2	8.49	
วุฒิการศึกษา	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม(คน)	%
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	7	7	24.14
2. ป.ตรี	8	2	10	20	68.97
3. ป.โท	1	-	1	2	6.90
4. ป. เอก	-	-	-	-	-
รวม				29	100.00

แหล่งที่มา : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร การเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2551

* กลุ่มภารกิจประมวลผล พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้ยืมตัวมาจาก ศูนย์คอมพิวเตอร์จำนวน 1 คน

ข้อกำหนดพิเศษด้านการปฏิบัติงาน (โปรดระบุตำแหน่ง/สายงาน)	ถือปฏิบัติตามแนวมาตรฐานกำหนดตำแหน่งระบบราชการ (competency เฉพาะตำแหน่ง)
--	--

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 และ ภายนอกสำนักฯ ที่เป็น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ จาก คณะสาขาวิชาในมหาวิทยาลัย จากโรงเรียน หน่วยงาน องค์กรอื่นทั่วไปที่สามารถติดต่อผ่านระบบ Internet ได้ โดยเปิดให้บริการทางด้านการศึกษา เช่น ด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทั้งในระบบรับตรงของมหาวิทยาลัย และ ในระบบรับผ่านส่วนกลางในฐานะที่เป็น ศูนย์เครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในการรับสมัครสอบ และคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยเปิดรับผ่านทางระบบ Internet รองรับการให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาในทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี และสูงกว่า รวมประมาณปีละ 10,000 คน รองรับการให้บริการด้านทะเบียนเรียน ปีละประมาณ 36,000 คน เป็นการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่ติดต่อผ่านระบบเครือข่ายได้ นอกจากนี้ยังให้บริการบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักฯ และผู้ประสานงานด้านงานบริการการศึกษา ที่เข้าใช้บริการของฐานข้อมูลของสำนักฯ ในระหว่างการจัดการศึกษาด้วย รวมทั้งประสานเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารต่างๆ ที่เข้ามาให้บริการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ต้องทำธุรกรรมเกี่ยวข้องกับทางการเงินร่วมกับสำนักฯด้วย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้บริการได้ตามสิทธิ์ โดยสะดวกครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถติดต่อผ่านระบบ</p> <p>2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management Information Systems)</p> <p>สำนักฯ มีระบบโปรแกรมการจัดการงานที่ได้มาตรฐาน ที่ผ่านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ สามารถรองรับการให้บริการฐานข้อมูลและการบริหารจัดการต่างๆ ได้อย่างดี มีระบบฐานข้อมูล หลักสูตร รายวิชา ทั้งที่เป็นลักษณะของการพัฒนาหลักสูตรการกำกับดูแลมาตรฐานหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การตรวจสอบและกลั่นกรองหลักสูตรร่วมกับฝ่ายวิชาการผ่านคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวน ประมาณ 320 หลักสูตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2551) ฐานข้อมูลด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทุกคณะสาขาวิชา ฐานข้อมูลด้านทะเบียนประวัตินักศึกษาประมาณ 36,000 คน</p>

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ (ต่อ)	
	<p>3. ระบบเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)</p> <p>สำนักฯ มีระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลาย/สูญเสียด้านข้อมูลที่ใช้บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนักฯ ให้บริการ และเนื่องเพราะประสานต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายของมหาวิทยาลัยด้วย จึงได้รับการป้องกันผ่านระบบป้องกันของมหาวิทยาลัยอีกชั้นหนึ่งด้วย ทำให้มั่นใจในมาตรการต่างๆ เพื่อการรักษาความปลอดภัยของระบบ</p>
อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที <p>สำนักฯ ได้ให้การสนับสนุนการจัดซื้อ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้งานทางด้านต่างๆ ตามแต่ละกลุ่มพันธกิจอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงตามความจำเป็นของภารกิจ กล่าวคือมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้เพื่อใช้ในการบริหารจัดการในสำนักงาน กว่า 60 เครื่อง ทั้งเพื่อใช้สำหรับการบริการทั่วไปแก่นักเรียน นักศึกษา และบริการที่จัดไว้ให้บุคคลทั่วไปใช้ โดยเฉพาะในช่วงการดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือก การให้บริการลงทะเบียนวิชาเรียน การให้ความสะดวกในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของฝ่ายประมวลผล ตลอดจนที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการ และบริการทั่วไปในแต่ละกลุ่มภารกิจ การที่คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊กเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สังคม</p>
	<p>สำนักฯ มีห้องสำหรับควบคุมดูแลจัดการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมีเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูล Server (Databases Server) จำนวน 1 เครื่อง และเครื่องแม่ข่ายเว็บ (Web Server) จำนวน 4 เครื่อง ที่สามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>มีอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เป็นเครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) รองรับการให้บริการและการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในอนาคต และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุด เสียหาย จำนวน 10 ตัว</p> <p>มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ช่างเทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์ คอยตรวจสอบและเฝ้าระวังบำรุงรักษา ทั้งที่เป็นบุคลากรของสำนักฯ และ จากตัวแทนบริษัทที่คอยให้การบำรุงรักษาตามข้อสัญญาที่ทำไว้</p>
สิ่งอำนวยความสะดวก	<p>1. โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์และถ่ายเอกสารประกอบการประชุม เครื่องปรับอากาศทุกห้องปฏิบัติงาน เครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็น เครื่องรับโทรทัศน์</p> <p>สำนักฯ จัดอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรทุกกลุ่มภารกิจ เพื่อให้มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งได้จัดอุปกรณ์บางส่วนให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อความบันเทิงแก่ผู้รับบริการระหว่างรอคอย ทั้งเครื่องรับโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น</p> <p>2. ห้องประชุมและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>สำนักฯ มีห้องประชุมขนาดใหญ่ความจุ 50 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง ที่พร้อมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ครบถ้วน ให้บริการทั้งการจัดประชุมขนาดใหญ่ ของ มหาวิทยาลัย เช่นการจัดประชุมคณะกรรมการเตรียมงานพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น มีห้องประชุมขนาดกลางความจุประมาณ 30 ที่นั่ง และขนาดเล็ก ความจุประมาณ 10 ที่นั่ง เพื่อบริการแก่คณะกรรมการฝ่ายต่างๆของสำนักฯ</p>

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ (ต่อ)	
สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	<p>3. ลานจอดรถ</p> <p>นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีลานที่จอดรถขนาดใหญ่ ทั้งด้านหน้าและด้านหลังของอาคาร ที่สามารถรองรับรถยนต์ มากกว่า 100 คัน รถจักรยานยนต์อีก มากกว่า 100 คัน ไว้อำนวยความสะดวกทั้งแก่ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น และนักศึกษา เป็นต้น</p>

คำถาม ข้อ 5

- คณะ/หน่วยงาน ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ อะไรบ้าง

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	คณะ/หน่วยงาน ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก นายกรัฐมนตรี
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. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชา ครุศึกษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และครุศึกษาดำเนินการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2544	กฎหมายว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชา ครุศึกษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และครุศึกษาดำเนินการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2544 เป็นปีที่ 56 ในรัชกาลปัจจุบัน
4. ระเบียบและประกาศว่าด้วยการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เกณฑ์ และ แนวปฏิบัติ ที่เป็นกฎระเบียบถือปฏิบัติว่าด้วยการจัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ดูเพิ่มเติมในเอกสารคู่มือนักศึกษาที่กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. ระเบียบและประกาศว่าด้วยการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เป็นกฎระเบียบถือปฏิบัติว่าด้วยการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ดูเพิ่มเติมในเอกสารรวมระเบียบที่กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ▪ อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	คณะ/หน่วยงาน ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
6. ระเบียบและประกาศว่าด้วยการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เป็นกฎระเบียบถือปฏิบัติว่าด้วยการจัดการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ดูเพิ่มเติมในเอกสารรวมระเบียบที่กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ■ อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
7. ระเบียบและประกาศว่าด้วยค่าธรรมเนียมต่างๆ และประกาศ เรื่องการตรวจสอบและการจัดเก็บหนี้สิน	เกณฑ์ และ แนวปฏิบัติ ที่ถือปฏิบัติว่าด้วยค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับต่างๆ ทั้งการจัดการศึกษาภาคปกติ ภาคพิเศษ โครงการพิเศษ ค่าธรรมเนียมพิเศษ การลงทะเบียนข้ามมหาวิทยาลัย การเทียบโอน การศึกษาแบบร่วมเรียนสำหรับ บุคคล ภายนอก สำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ ค่าบริการห้องสมุด ค่าธรรมเนียมศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ (ดูเพิ่มเติมในเอกสารรวมระเบียบที่กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น
8. ระเบียบการสอบ / การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ประจำปีการศึกษา แต่ละปีการศึกษา	ว่าด้วยเกณฑ์ คุณสมบัติวิธีการรับสมัคร วิธีการคัดเลือก กำหนดการ ค่าธรรมเนียม เงื่อนไข ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ ฯลฯ (ดูเพิ่มเติมในระเบียบการการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ■ สำนักทดสอบทางการศึกษา (สทศ.) ■ คณะกรรมการอำนวยการว่าด้วยเรื่องนี้ ร่วมกับฝ่ายวิชาการ และคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
9. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อุดมศึกษา ทุกระดับ	ว่าด้วยมาตรฐานกลาง สำหรับการขออนุมัติเปิดสอน หลักสูตร รายวิชา (ดูเพิ่มเติมในเอกสารว่าด้วยเกณฑ์นี้ที่กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
10. มติที่ประชุม สภามหาวิทยาลัย ที่ประชุม คณบดี คณะกรรมการ กลั่นกรองหลักสูตร คณะกรรมการประจำสำนักฯ คณะกรรมการอำนวยการ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	แนวปฏิบัติเป็นการเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องตามแต่กลุ่มภารกิจมอบหมายเป็นรายกรณี เช่นมติถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมงานพระราชทานปริญญาบัตรฯ (ดูเพิ่มเติมที่กลุ่มภารกิจบริการ) หรือ เช่นมติถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาหลักสูตร (ดูเพิ่มเติมในเอกสารสรุปมติว่าด้วยเรื่องนี้ของกลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ) เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> ■ ที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
11. คำสั่งของมหาวิทยาลัย	ว่าด้วยเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ (ดูเพิ่มเติมได้ที่แต่ละกลุ่มภารกิจ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ อธิการบดี หรือ รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกสำนักฯ**คำถาม ข้อ 6**

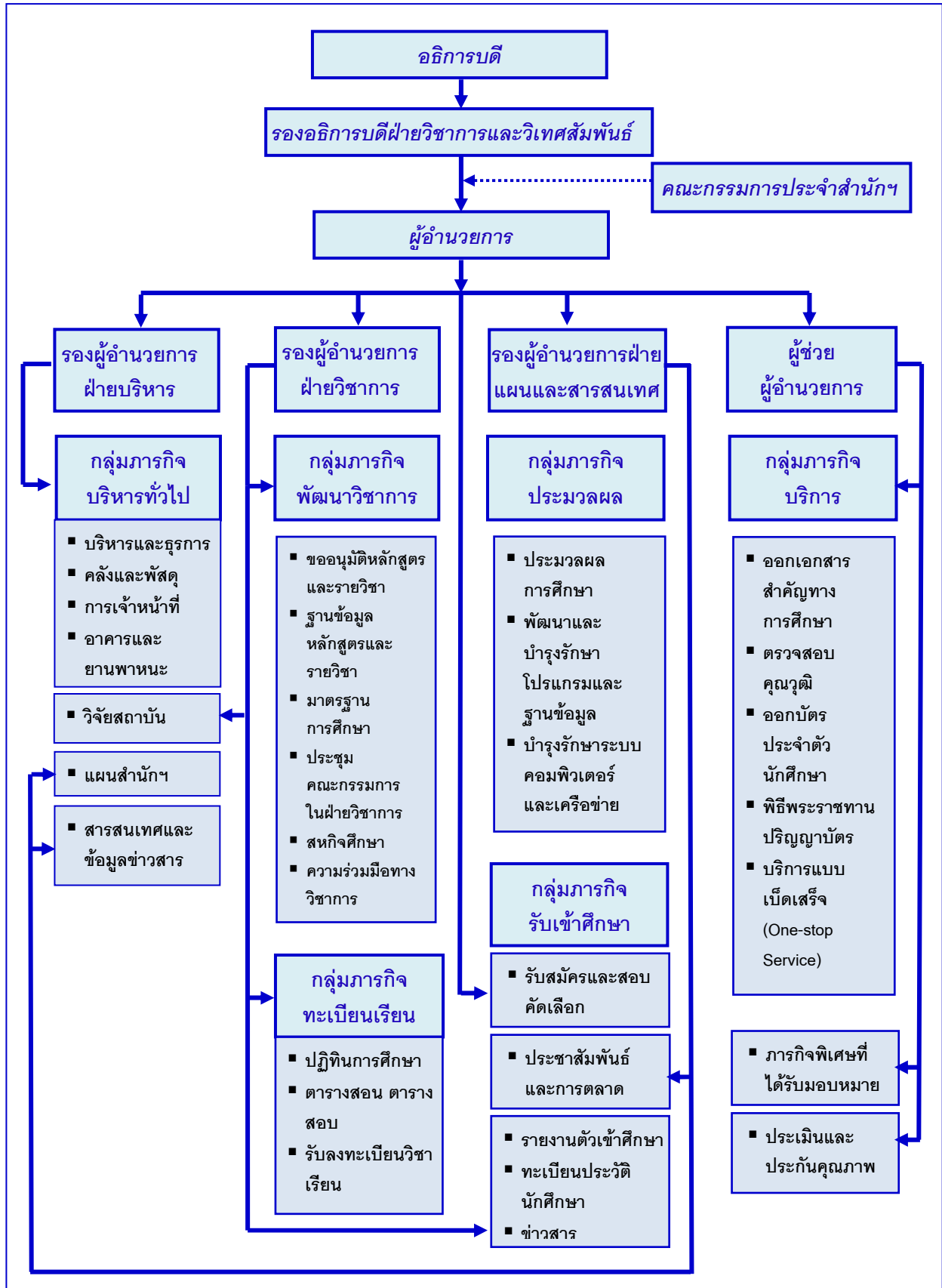
- **โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด**

คำตอบ

สำนักฯ มีโครงสร้างการจัดการองค์กร ที่มีสายงานการกำกับตรวจสอบ ทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติที่ชัดเจน ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี ของสำนักฯ กล่าวคือ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของอธิการบดี และในกำกับของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ที่ได้รับมอบอำนาจให้กำกับตรวจสอบงานด้านบริการวิชาการด้วย ในระดับปฏิบัติการ สำนักฯ มีโครงสร้างการกำกับตรวจสอบผ่านผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ ตามที่ได้รับมอบอำนาจให้กำกับดูแลกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักฯ โดยมีระบบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องช่วยกำกับตรวจสอบร่วมด้วย การถ่ายทอดสู่การระดับปฏิบัติ โครงสร้างกำหนดให้มีหัวหน้ากลุ่มภารกิจ กำกับตรวจสอบดูแล โดยลำดับ ดังแสดงใน

แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักฯ ในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างการโครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่สุดของสำนักฯ



คำถาม ข้อ 7

▪ คณะ/หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

คณะ/หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ▪ การรับสมัครและสอบวัดความรู้วิชาเฉพาะ และ A-NET 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครในแต่ละปีการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โทรศัพท์ ▪ โทรสาร ▪ หนังสือราชการ ▪ E-mail ▪ Teleconference ▪ Website ▪ การประชุมร่วมกัน
2. สำนักทดสอบทางการศึกษา (สทศ.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การรับสมัคร และ สอบวัดความรู้ O-NET 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครในแต่ละปีการศึกษา 	
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 และนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตามข้อตกลงเป็นคราวๆ ไป 	
5. งานบริการการศึกษาคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประสานงานการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ▪ การประสานงานการรับสมัครและสอบวัดความรู้วิชาเฉพาะ และ A-NET ▪ การประสานงานการรับสมัคร และ สอบวัดความรู้ O-NET ▪ การประสานงานทะเบียนนักศึกษา ▪ การประสานงานสหกิจศึกษา ▪ การประสานงานการให้บริการนักศึกษาต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการรับสมัครในแต่ละปีการศึกษา 	

คณะ/หน่วยงาน/ องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการ ปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
6. ศูนย์ สถาบัน สำนักฯ และกองฯ ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> ประสานงานการสื่อสาร การถ่ายทอดนโยบาย การร่วมมือทางวิชาการ หรืออื่นๆ ภายใน มหาวิทยาลัย เช่นงาน ด้านระบบสารบรรณ ด้านบริการ สาธารณูปโภค ด้านการ พัฒนาระบบประกัน คุณภาพ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ตามระเบียบปฏิบัติของ มหาวิทยาลัย ตามนโยบายที่ มหาวิทยาลัยมอบหมาย ตามบทบาทความ ร่วมมือต่อกัน 	<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 หลัก	บริการหลักที่ให้	ความต้องการ / ความ คาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
นักเรียนชั้น ม. 6	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการรับสมัครสอบ และการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบ และรับสมัครคัดเลือก เข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ความเชื่อถือได้ของ ข้อมูล ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ E-mail Teleconference Website การประชุมร่วมกัน
นักศึกษาปัจจุบันทุก ระดับ	<ul style="list-style-type: none"> บริการรับขึ้นและต่อ ทะเบียนนักศึกษาและ ลงทะเบียนวิชาเรียน 		
บัณฑิตทุกระดับ	<ul style="list-style-type: none"> บริการ เบ็ดเสร็จ (One Stop Services) 		

(ต่อ)

กลุ่มผู้รับบริการหลัก	บริการหลักที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
อาจารย์ในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการประมวลผลนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ความช่วยเหลือในการจัดทำหลักสูตรใหม่ ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ E-mail Website การประชุมร่วมกัน
โรงเรียน สถานศึกษาอื่น	<ul style="list-style-type: none"> บริการ เฉพาะกิจตาม การขอความร่วมมือ ในส่วนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย 	
องค์กรอื่นทั่วไป			
โรงเรียนที่ร่วมเป็นหน่วยสอบ	<ul style="list-style-type: none"> บริการรับเป็นหน่วย สอบวัดความรู้ O-NET A-NET และวิชาเฉพาะ บริการรับสมัครสอบ และจัดสอบคัดเลือก บุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น โดยวิธีรับตรง สอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานที่เป็นไปตามปฏิทิน ดำเนินการ ตรงเวลา การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว การให้บริการที่สอดคล้องถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ การบริการที่ปลอดภัย ต่อข้อมูลในการดำเนินการ 	
งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะ	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการรับสมัครสอบ และการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบ และรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา บริการรับขึ้นและต่อทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานที่เป็นไปตามปฏิทิน ดำเนินการ ตรงเวลา การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว การให้บริการที่สอดคล้องถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ E-mail Teleconference Website การประชุมร่วมกัน

กลุ่มผู้รับบริการหลัก	บริการหลักที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
	หลักสูตร <ul style="list-style-type: none"> บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการประมวลผลนักศึกษา 		
สกอ.	<ul style="list-style-type: none"> แนวปฏิบัติ การประสานงานการบริการการศึกษา ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลการรับสมัครสอบ และการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบ และรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานที่เป็นไปตามปฏิทิน ดำเนินการ ตรงเวลา การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว การให้บริการที่สอดคล้องถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ E-mail Teleconference Website การประชุมร่วมกัน
สทศ.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการรับสมัครสอบ และการคัดเลือก บริการรับสมัครสอบ และรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา 		
องค์กรอื่นที่มีข้อผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในการให้ความร่วมมือทางการศึกษาต่อกัน	<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 เป็นไปตามสภาพการแข่งขันของมหาทั้งภายในและภายนอกประเทศของวิทยาลัย ตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้กับสำนักฯ ซึ่งในสภาพการณ์ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้รับการจัดลำดับไว้ในระดับกลุ่มชั้นนำ เพื่อดำรงรักษามาตรฐานนี้ไว้ ในปีการศึกษา 2550 นี้ สำนักฯ **ยังคงมุ่งเน้นที่การพัฒนาที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆของสำนักฯ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯเอง ในรอบปีการศึกษา 2549 และสนองแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น การใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เป็นต้น สะดวกในการให้บริการแก่สังคม และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อแข่งขันกับหน่วยงาน ภายใน หรือภายนอกประเทศแห่งใด**

คำถาม ข้อ 10

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คณะ/หน่วยงานประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของคณะ/หน่วยงาน คืออะไร

คำตอบ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คณะ/หน่วยงานประสบความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (เทียบเคียงตนเอง)	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	พิจารณาเทียบเคียงกับตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับ ▪ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินการมากขึ้น ▪ เพิ่มอัตราการพัฒนาบุคลากร ▪ ประหยัดค่าใช้จ่ายลง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ขั้นตอนการให้บริการลดลง ▪ ขั้นตอนการรับสมัคร มีการใช้การรับสมัครผ่านทางระบบ Internet ร่วมด้วย (เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว) ▪ บุคลากรได้รับการอบรมความรู้ใหม่อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับ KM ▪ มีการใช้จ่ายที่ประหยัดลง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ ความชำนาญเฉพาะทาง ▪ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีศักยภาพเหมาะสมและเพียงพอ ▪ ปัจจัยเกื้อหนุนด้านเวลา ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและเพียงพอ ▪ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ▪ การสนับสนุนส่งเสริมด้านขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร ที่คอยติดตามดูแลให้คำแนะนำ ช่วยเหลือตามโอกาสอันควร

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่งชั้น	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น (เทียบเคียงตนเอง)	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	สำนักไม่ได้กำหนดคู่แข่งไว้	-	-	-

ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขันของสำนัก

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บทบาทภาระหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรภายในสำนัก ที่สอดคล้องหรือไม่ สอดคล้องกับทักษะประสบการณ์ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล ▪ ค่าใช้จ่ายงบประมาณสนับสนุนในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ ▪ โอกาสการได้มีส่วนร่วมของบุคลากร ▪ การได้รับการพัฒนาทั้งในรูปแบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา 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 ที่สำนัก ต้องร่วมประสานงานการดำเนินงานร่วมด้วย 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 (ระดับ 5) ▪ การให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และต้องขยายขอบเขตการให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม เช่นการเพิ่มจุดการให้บริการหน่วยสอบ ▪ การให้บริการนักศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ที่ต้องสามารถให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ ในทุกกลุ่มทุกระดับการให้บริการ ▪ การให้บริการด้านเอกสารสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จถูกต้อง รวดเร็ว ภายในเวลา 10 นาทีต่อรายการ ▪ การให้บริการการขออนุมัติเปิดหลักสูตร/รายวิชาที่ต้องถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษา สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ ในทุกระดับการจัดการจัดการศึกษาทุกประเภทหลักสูตร
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

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งท้าทาย
	<p>เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามที่ควรจะเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 14

- แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของคณะ/หน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี อย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

แนวทางและวิธีการการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ
<p>สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร เพราะสำนักฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะทาง มีประสบการณ์ยาวนานเฉพาะทาง จำนวนมาก ภารกิจที่ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดทักษะประสบการณ์ แลกเปลี่ยนกันและกัน เพื่อให้สามารถบริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด อีกทั้งต้องให้บุคลากรนั้นๆ สามารถที่จะเพิ่มพูนขีดความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ที่มีได้อย่างไม่จำกัด แนวทางหลักสำคัญที่สำนักฯ พิจารณานำมาใช้ มีหลายวิธี แต่ที่สำคัญและใช้บ่อย คือ</p> <p>เทคนิค PDCA : Plan- Do- Check- Action)</p> <p>เทคนิคการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM)</p> <p>เทคนิคการประชุม ทั้งประชุมระดมสมอง (Brain Storming) การประชุมสัมมนา</p> <p>เทคนิคการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ที่ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม</p> <p>เทคนิคการวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) เพื่อการปรับปรุงแก้ไข</p>

แนวทางและวิธีการการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ (ต่อ)

แนวทางที่สำนักฯนำเทคนิควิธีข้างต้นมาใช้ สำนักฯ กำหนดให้มีการ**ประชุมบุคลากรของสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน** เพื่อให้บุคลากรได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแสดงความคิดเห็นทั้งที่เป็นข้อปัญหาอุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น และใช้เป็นเวทีแสดงความชื่นชมยินดีสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน กับทั้งจัดกิจกรรมประชุมสัมมนาเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เทคนิควิธีการจัดการความรู้ (KM) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวและเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

สำนักฯ กระตุ้นให้ทุกกลุ่มภารกิจ**มีการพบปะพูดคุยกันเอง (ลักษณะวงเล่าเรื่อง) ในทุกสัปดาห์** เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในระหว่างกลุ่มภารกิจเดียวกันเอง ส่งเสริมการให้ทดลองวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหา ร่วมกัน (**P: Plan**) แล้วทดลองปฏิบัติแบบลองผิดลองถูกร่วมกันในกลุ่มภารกิจ หรืออาจนำข้อเสนอแนะจากต่างกลุ่มภารกิจมาทดลองปฏิบัติ (**D: Do**) มีการตรวจประเมินความเหมาะสมกันเองภายในกลุ่ม (**C: Check**) ว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหากลุ่ม หรือส่งเสริมกิจกรรมภายในของกลุ่มได้หรือไม่อย่างไร ก่อนเลือกนำไปใช้จริงในกลุ่ม (**A : Action**) หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนี้แก่กลุ่มอื่นต่อไป สมาชิกกลุ่มอาจมีการนำข้อปัญหา ข้อเสนอแนะมาแจ้งต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อสมาชิกก็ได้

เทคนิคที่ช่วยด้วยในช่วงนี้ส่วนมาก เป็นการใช้ **เทคนิคการระดมสมอง** ในกลุ่มเล็กๆ ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้เปิดให้ แต่ละกลุ่มภารกิจ (เฉพาะหัวหน้ากลุ่มภารกิจ) ได้เข้ามา**ประชุมร่วมกัน ในลักษณะของ KM ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่ม** (ไม่จำเป็นต้องครบทุกกลุ่มภารกิจ) เป็นลักษณะวงเล่า(เรื่อง)เหมือนเดิม แต่ขยายกลุ่มขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์งานระหว่างกัน สำนักฯตระหนักว่า ปัญหาของอีกกลุ่มหนึ่ง อาจสามารถแก้ไขได้ ด้วยวิธีการที่กลุ่มอื่นบางกลุ่มได้ประสบและแก้ไขมาก่อนแล้วได้ โดย**สำนักฯ จัดเป็นกิจกรรมวงเล่าเรื่องแบบสบาย ๆ ในช่วงบ่ายวันสุดสัปดาห์** (หรือเชิญวิทยากรมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้) โดยเน้นให้เกิดกิจกรรมต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่มีการบังคับ แต่เป็นที่รู้จักกัน เพื่อสร้างเป็นค่านิยม โดยหวังว่าวันหนึ่งข้างหน้า กิจกรรมนี้อาจได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น และค่อยๆพัฒนาต่อยอดกลายเป็นวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯในโอกาสต่อไป

สำนักฯ ได้สนับสนุนส่งเสริมในรูปของเครื่องดื่ม อาหารว่างเล็กน้อย และให้การอบรม หรือ**สนับสนุนให้เข้ารับการศึกษอบรมเรื่อง KM ควบคู่ไปด้วย**

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น สำนักฯได้กระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดปี และในที่สุดแล้ว จะนำเข้าสู่การพัฒนาภารกิจรวมของสำนักฯ ร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการ **วางแผนเชิงยุทธศาสตร์** ซึ่งแต่ละกลุ่มภารกิจ จะมีโอกาสเสนอความเห็น ได้วิเคราะห์ อย่างสร้างสรรค์ มีการนำกระบวนการคิดผ่าน **เทคนิค SWOT Analysis** มาช่วยในช่วง **การประชุมสัมมนา** บ้าง ในช่วง **การประชุมกลุ่ม** บ้าง ตามโอกาสที่เหมาะสม ก่อนเข้าสู่กระบวนการประชุมร่วมกันทุกกลุ่มภารกิจเพื่อกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ ร่วมกันอย่างเป็นทางการต่อไป

คำถาม ข้อ 15

- **ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างไร (#)**

คำตอบ

แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ

สำนักฯ ใช้แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ ดังนี้

ขั้นเตรียมการ สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯเข้ารับการศึกษาอบรม เรื่อง การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)

ขั้นเริ่มต้น แต่งตั้งคณะกรรมการ ของสำนักฯ ว่าด้วยเรื่องนี้

ขั้นกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ แบบทั่วทั้งองค์กร สำนักฯ จัดประชุมอบรมสัมมนา ให้การศึกษาอบรมว่าด้วยเรื่องนี้แก่บุคลากรทั้งสำนักฯ จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ศึกษา เพื่อปูพื้นฐานให้ตระหนักถึงความสำคัญ ประโยชน์ และที่สำคัญคือสร้างความคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเข้าใจในความคิดของบุคลากรทุกคน เพื่อว่าในโอกาสภายหน้าที่ต้องพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน บุคลากรจะสามารถต่อดิเรจเรื่องราว มีความเข้าใจสอดคล้องตรงกัน คิดเรื่องเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายที่เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้ยุ่งยาก เมื่อต้องพัฒนาสู่ขั้นตอนที่อาจมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น

ขั้นนำสู่การทดลองปฏิบัติ สำนักฯกระตุ้นให้ทุกกลุ่มภารกิจ

▪ **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 เป็นเวทีที่เปิดให้ผู้แทนกลุ่มภารกิจเข้ามามีบทบาทแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ ทักขะประสบการณ์ร่วมกัน ที่อาจพัฒนาาร่วมกันได้ 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 หรือเรื่องที่ที่น่าสนใจจากผู้บริหาร มีการแสดงการชื่นชมยินดีแก่บุคลากร เพื่อประกาศเกียรติคุณ หรือ เพื่ออวยพรวันคล้ายวันเกิดในรอบเดือนของบุคลากร โดยเป้าหมายหลักคือเป็นการให้บุคลากรทุกคนรับรู้รับทราบความเป็นไปของสำนักฯ ปัญหา อุปสรรค หรือ พัฒนาการใหม่ๆ ของสำนักฯ ร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2

รายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 1 - 7 สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายการถึงการดำเนินการของผู้บริหารของสำนัก ในการชี้นำสำนัก การกำกับดูแลตนเองที่ดี และอธิบายว่า ผู้บริหารสำนัก 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 2 ทิศทางอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญโดยผ่านระบบการนำองค์กร

คำตอบ

การกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนัก นำไป ปฏิบัติ

- **วิธีการกำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวและผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้**
สำนักใช้วิธีการเปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกัน กล่าวคือ สำนักเปิดโอกาสให้บุคลากรสำนักทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ และอย่างเป็นทางการ ในรูปแบบการประชุม ทั้งแบบประชุมย่อยภายในกลุ่มภารกิจ การประชุมร่วมของหัวหน้ากลุ่มภารกิจ การประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน โดยใช้แนวทางการประชุมของ KM ของสำนัก และการประชุมสัมมนาเพื่อการเตรียมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยในช่วงการประชุมก่อนการจัดประชุม สัมมนาเพื่อนำสู่การจัดทำแผนอย่างเป็นทางการนั้น จะเป็นการมุ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแนวความคิดในเรื่องนี้ที่เข้าใจสอดคล้องตรงกัน มีความเข้าใจชัดเจนในเรื่องที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อสำนักร่วมกัน การเปลี่ยนแปลงพัฒนาเรื่องนี้ สำนักเปิดให้มีทั้งในช่วงของการทำแผนประจำปีปกติ หรือในช่วงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสำนัก เช่นการเปลี่ยนคณะผู้บริหาร เป็นต้น

การกำหนดในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนักฯ นำไป ปฏิบัติ (ต่อ)

▪ วิธีการถ่ายทอดให้บุคลากรในคณะ/หน่วยงาน นำไปปฏิบัติ

สำนักฯ ใช้วิธีการถ่ายทอดแบบ

- เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการซักซ้อมให้เข้าใจชัดเจนร่วมกัน ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ โดยการประชุมย่อย เฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือประชุมย่อยร่วมกันระหว่างกลุ่มภารกิจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกัน และอย่างเป็นทางการ ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน
- ใช้แนวทางการประชุมของ KM ของสำนักฯ และการประชุมสัมมนาเพื่อการเตรียมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นตัวกระตุ้น ผลักดัน ช่วยสนับสนุน โดยในช่วงการประชุมกลุ่มเล็กอย่างไม่เป็นทางการจะเป็นการมุ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแนวความคิดในเรื่องนี้ที่เข้าใจสอดคล้องตรงกัน มีความเข้าใจชัดเจนในเรื่องที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อสำนักฯ ร่วมกันก่อนการจัดประชุมเป็นทางการ การประชุมสัมมนากลุ่มใหญ่เพื่อนำสู่การจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นทางการนั้น จะมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวที่เป็นรูปธรรม

การกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว

ผู้บริหารของสำนักฯ ได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน ดังนี้

- **ในการกำหนด** สำนักฯ เน้นให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วม ของทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แนวทาง ดังนี้

○ ผู้รับบริการ

- เปิดให้มีโอกาสยื่นแสดงความคิดเห็นประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ หรือ แสดงความคาดหวังผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น แล้วประมวลสรุปเพื่อเป็นข้อมูลของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา
- เปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ ของสำนักฯ ในรูปแบบอื่น เช่นการประชุมสัมมนา ร่วมกัน หรือผ่านทางระบบ internet ตามความสะดวก

○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ ของสำนักฯ
- เปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบของการประชุมสัมมนาเฉพาะเรื่อง การวิเคราะห์สรุปผลดีผลเสีย การดำเนินการร่วมกันเฉพาะเรื่อง ในรอบที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาการดำเนินการในรอบต่อไป การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงานร่วมกัน
- เปิดให้ซักซ้อมทำความเข้าใจโดยคำนึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใส ให้ชัดเจนตรงกันทุกรอบการดำเนินงาน เช่น การเตรียมการงานพระราชพิธี พระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

การสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

สำนักฯ ใช้วิธีการ

- กำหนดเป็น ภาระหน้าที่บทบาทที่ชัดเจนที่บุคลากรของสำนักฯ ประกาศให้รับทราบและเป็นภาระหน้าที่ที่ต้อง

<p>รับผิดชอบเป็นรายบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดเป็นขั้นตอน วิธีการ แนวปฏิบัติ ที่ชัดเจนประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ผ่านสื่อต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และประกาศไว้โดยชัดเจนที่สถานที่ให้บริการ ▪ ประชุมชี้แจงซักซ้อมให้เกิดความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรของสำนักฯ ผ่านการประชุมของสำนักฯ ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม ▪ ประชุมชี้แจงซักซ้อมให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากองค์กรอื่น ก่อนการดำเนินการเรื่องนั้นๆ หรือวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติร่วมกันที่ดียิ่งขึ้น เป็นเรื่องๆ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประสานงานฝ่ายต่างๆ ของสำนักฯ ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม ▪ ร่วมมีส่วนในการให้คำชี้แจงวิธีการ ขั้นตอน แนวปฏิบัติ การให้บริการ ที่เปิดให้บริการ แก่ผู้รับบริการในโอกาสต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษา หรือการประชุมสัมพันธระหว่างช่วงการให้บริการ 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
 - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม

คำตอบ

<p>การสร้างบรรยากาศ เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p>
<p>สำนักฯ ใช้วิธีการกระจายอำนาจ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้ระดับรองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลและบริหารสั่งการ กลุ่มภารกิจตามความเหมาะสมโดยอิสระ และกระจายอำนาจต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจในภารกิจเฉพาะที่ต้องการความกระชับและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ▪ 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 และ เป็นทางการ โดยผู้บริหารมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเมื่อจำเป็น ▪ ผู้บริหารระดับสูงเคารพในข้อวินิจฉัยของหัวหน้าภารกิจที่วินิจฉัยสั่งการตามที่ได้รับมอบอำนาจ และให้อิสระในการ

การสร้างบรรยากาศ
เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
ดำเนินการโดยเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลต่างๆ ของผู้บริหารที่เป็นที่ปรึกษา

การสร้างบรรยากาศ
เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักใช้วิธีการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนัก ที่ต้องเคารพตามกฎระเบียบปฏิบัติ ที่ตกลงโดยชอบให้ต้องถือปฏิบัติ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติ ในบริการแบบเดียวกันที่สำนักให้บริการ ผู้รับบริการไม่ว่าใคร กลุ่มใด จะต้องได้รับการให้บริการทำนองเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน เสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ เช่นบุตรหลานบุคลากรที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนัก จะได้รับการบริการด้วยวิธีการหลักการ แบบเดียวกันกับนักศึกษาคนอื่น ๆ ทั่วไป ถือเป็นวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนัก ▪ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมพัฒนาจิตใจ โดยผ่านทางโครงการพัฒนาจิตตามหลักพุทธศาสนา เพื่อให้บุคลากร ชีมีชีวิตปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ 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 ในลักษณะการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Government) สำนัก ได้นำมาเป็นหลักในการบริหารจัดการในสำนัก และในการให้บริการ โดยมีแนวทางในเรื่องที่สำคัญ ด้าน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน ความรับผิดชอบด้านการเงินการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนัก บริหารจัดการตนเอง และให้บริการแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภารกิจที่ได้มีการประกาศไว้แล้วอย่างชัดเจนต่อสาธารณชนที่ไม่อาจบิดพลิ้วได้ จึงสามารถกล่าวอ้างได้ว่า สำนัก ประกาศความรับผิดชอบต่อสาธารณชนอย่างเป็นทางการ โดยสำนัก ถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่เคร่งครัด ดังนั้นผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงสามารถ เชื่อถือ และมั่นใจในการปฏิบัติงานของสำนัก ได้อย่างเต็มที่

ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ/หน่วยงาน (ต่อ)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการที่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติ หรือที่อาจบกพร่องไป ไม่ว่าจะโดยบุคลากรของสำนักโดยตรง หรือโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก เมื่อสำนักมีการตรวจสอบพบ สำนัก ยินดีแสดงความรับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไข หรือให้บริการใหม่โดยยึดหลักการไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้

สอดคล้องเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติโดยเร็วทันที โดยไม่จำเป็นต้องร้องทุกข์

- สำนักฯ ดำเนินการรับผิดชอบตามหลักกฎหมายร้องทุกข์ และหลักคุณธรรม โดยเต็มที่ หากมีผู้ร้องทุกข์ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านความรับผิดชอบต่อการเงิน

- สำนักฯ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการเงิน โดยยึดตามระเบียบว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของกระทรวงการคลังเหมือน เช่น หน่วยงานราชการอื่นทั่วไป และรับผิดชอบต่อระเบียบปฏิบัติอื่นๆ เช่นเดียวกับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างทั่วไป
- การดำเนินการเฉพาะกิจด้านการเงิน เช่นการรับบุคคลเข้าศึกษา สำนักฯ ขอความร่วมมือผ่านองค์กร/หน่วยงานที่มีประสบการณ์ ร่วมดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ เช่น ใช้บุคลากร จากกองคลังของมหาวิทยาลัยร่วมปฏิบัติการ หรือจากองค์กรเอกชน เช่นธนาคารต่างๆ โดยความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย
- มีระบบการตรวจสอบโดยฝ่ายตรวจสอบของมหาวิทยาลัยว่าด้วยเรื่องนี้

ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้เสีย

- โดยหลักการ สำนักฯ คำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการ เพื่อบริการให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ แต่อย่างไร ก็ตาม สำนักฯ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนราชการ ของประเทศโดยรวม และของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมด้วย เช่นการดำเนินการภายใต้นโยบายบริหารจัดการโดยประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น การสนับสนุนนโยบายการประหยัดพลังงาน ที่สำนักฯ ได้ปรับเปลี่ยนมาตรการการใช้อุปกรณ์ ที่ต้องใช้พลังงานมาก ให้เกิดความเหมาะสมตามนโยบายเป็นต้น หรือ การประสานงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประสานงานกับทางโรงเรียนที่เป็นสนามสอบ มหาวิทยาลัยให้นโยบายการใช้จ่ายโดยประหยัดที่สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ แต่ขณะเดียวกันก็ให้อิสระ โรงเรียน บริหารจัดการเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวภายในกรอบวงเงินค่าใช้จ่ายที่สำนักฯ ประเมินความเหมาะสมผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว เป็นต้น

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของคณะ/หน่วยงาน

คำถาม ข้อ 4

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

คำตอบ

การทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯ ทบทวนการดำเนินการของภารกิจที่ได้รับผิดชอบเป็นปกติ โดยวิธี

- การจัดประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ต่างๆ ทันทีที่เสร็จสิ้นการดำเนินการ เช่นการประชุม

<p>สรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษา ของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดยวิธีรับตรง ภารกิจพระราชพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ภารกิจการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน ภารกิจทะเบียนเรียน การประชุมสัมมนา โครงการย่อยต่างๆ เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การเข้าร่วมประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ที่เกี่ยวข้องร่วมกับองค์กรอื่น ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษาผ่านส่วนกลาง ของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ร่วมกับ สกอ. เป็นต้น ▪ การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการฝ่ายต่างๆ ▪ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงพัฒนา เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานในรอบปีต่อไป ▪ การทบทวนการดำเนินการ สำคัญ เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมทบทวนผลการดำเนินการ
--

<p>แนวทางการนำผลการประเมินและการทบทวน มาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ</p>
<p>สำนักฯ พิจารณานำผลที่ได้ มาประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งเป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และ โดยคณะกรรมการฝ่ายวางแผนของสำนักฯ และ คณะกรรมการอื่นที่กำกับดูแลกลุ่มภารกิจของสำนักฯ เช่น คณะกรรมการพิจารณาถ่วงดุลของหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น</p>

<p>การนำมาใช้ในการประเมินความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของสำนักฯ</p>
<p>สำนักฯ พิจารณานำผลที่ได้ มาประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งเป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลง 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

โดยหลักการ สำนักฯ ให้ความสำคัญกับทุกตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักฯ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง หรืออย่างน้อยไม่ให้อดต่ำกว่าเดิม คณะผู้บริหารของสำนักฯ โดยการนำของผู้อำนวยการสำนักฯ จะทบทวนตัวชี้วัดทั้ง 4 มิติ โดยเลือกเน้นที่บางตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารสำนักฯ	อ้างอิง	ผลการประเมิน		ผลการทบทวนปี
	IQA - KKU	ปีที่ผ่านมา		
ทบทวนเป็นประจำ	ตัวชี้วัดที่	2548	2549	2550

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล • ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	2	90.48% (ระดับ 3)	86.96% (ระดับ 3)	
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ • ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	41	ระดับ 3	79.64% (ระดับ 3)	85.00% (ระดับ 5)
• มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	42	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 5
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ • ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	45	ระดับ 4	ระดับ 4	ระดับ 5
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน • มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	50	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5
• ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา	51	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 5
• มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	54	NA	ระดับ 2	ระดับ 3

สำนักฯ ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการให้บริการทางการศึกษา จึงเน้นที่ตัวชี้วัด **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** เป็นสำคัญ และทบทวนสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งให้ความสำคัญกับ ระบบข้อมูลการให้บริการ ระบบประกันคุณภาพของการให้บริการ และประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ สำนักฯจึงให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดที่มีส่วนสนับสนุนดังกล่าวข้างต้นเป็นสำคัญด้วย นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับทุกตัวชี้วัดอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด **ซึ่งผลการทบทวนอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ** แม้ว่าจะมีบางตัวชี้วัดที่ระดับการทบทวนยังไม่ถึงระดับสูงสุดแต่ก็มีการพัฒนาการที่สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสำนักฯจะได้ให้ความสำคัญที่จะทบทวนให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

คำถาม ข้อ 6

- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (#)
- ผู้บริหารคณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งคณะ/หน่วยงาน (#)

คำตอบ

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

- ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทบทวน และเห็นปัญหา เห็นแนวทางปรับปรุงพัฒนา ร่วมกัน รวมทั้งร่วมวิเคราะห์แนวทางแก้ไข และ แนวทางพัฒนาร่วมกัน ทั้งอย่างเป็นทางการ เช่นการอบรมสัมมนา หรือ อย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกันในวงสนทนา
- 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 หรือ/และ พัฒนางาน ▪ ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือ/และ พัฒนาบุคลากร
รองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ	
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ โดยความเห็นร่วมจากรองผู้อำนวยการสำนักฯ 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 จะเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง อย่างโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้ทันที โดยมีแนววิธีปฏิบัติ ดังนี้

วิธีการแก้ไข
ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที เพื่อรายงานสรุปประเด็นปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงกว่าโดยเร็ว (รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ อธิการบดี เพื่อให้รับทราบปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้ทันต่อเหตุการณ์) ▪ นำเข้าสู่ระบบการพิจารณาโดยรอบคอบในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ▪ ดำเนินการตามมติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขผลกระทบนั้นให้กลับสู่ปกติ หรือให้ลดระดับของผลกระทบลงจนสังคมสามารถรับได้

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 ▪ เพื่อขจัดปัญหา หรือบรรเทาจนสามารถรับได้ ▪ เพื่อวางมาตรการป้องกันต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สามารถชี้ชัดประเด็นปัญหาได้โดยเร็ว ▪ สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขได้ ▪ สามารถลดปัญหาผลกระทบทางลบนั้นลงได้จนถึงระดับที่สังคมส่วนใหญ่รับได้หรือหมดปัญหานั้นไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปัญหาได้รับการแก้ไขทันที อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ▪ มีแนวทางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกในโอกาสต่อไป ▪ สร้างความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทั่วไป

คำถาม ข้อ 10

- คณะ/หน่วยงาน คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการและการปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- คณะ/หน่วยงาน มีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

วิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลทางลบของการบริการและการปฏิบัติการ
ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต
<p>สำนักฯมีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม แต่ ก็ตระหนักว่า การให้บริการหรือการปฏิบัติงานบางอย่าง อาจจำเป็นต้องพึ่งพา หรืออ้างอิงอาศัย ศักยภาพความพร้อมจากต่างองค์กร ที่อาจควบคุมไม่ได้ เช่นการประสานงานร่วมกันของหน่วยสอบ ของคณะกรรมการประสานงานในระดับต่างๆ</p>

วิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลทางลบของการบริการและการปฏิบัติการ ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต	
<p>ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หรือ แม้แต่ศักยภาพของอุปกรณ์ เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่อาจมีข้อขัดข้องที่คาดไม่ถึงในภาวะก่อนการดำเนินการ หรือแม้แต่ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมขังสถานที่สอบ เป็นต้น</p> <p>อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ได้คำนึงและให้ความสำคัญต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไว้ด้วย โดยมีแนววิธีปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะสั้นช่วงการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ การดำเนินการที่จะส่งผลกระทบโดยกว้างขวาง สำนักฯ จัดให้มีการประชุมเตรียมการ คณะกรรมการ/ คณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซักซ้อมแนวทางปฏิบัติ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ที่เป็นปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นในชุดหนึ่งชุดใด เพื่อกำหนดมาตรการระมัดระวังป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก หรือประเมินร่วมกันในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่อาจเกิดขึ้น เพื่อวางระดับมาตรการป้องกัน เช่นการวางมาตรการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับฐานข้อมูล หรือวางมาตรการเกี่ยวกับศักยภาพของระบบที่จะสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้ระยะหนึ่งเพื่อให้สามารถป้องกันแก้ไขตัวเองได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเสียหายและกระทบในวงกว้าง ▪ ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะยาว สำนักฯ ส่วนหนึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งคาดว่าจะได้มีการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดมาตรการที่เหมาะสม แม้ว่าในทางปฏิบัติแล้วอาจจะยังไม่ได้ดำเนินการอย่างเข้มแข็งจริงจัง แต่ก็ทำให้เกิดความตระหนักรู้ เกิดแนวความคิดจัดวางมาตรการป้องกันภัยในรูปแบบต่างๆ ระดับหนึ่ง ซึ่งรวมถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบทางลบด้านการให้บริการที่จะกระทบต่อสังคมในวงกว้างด้วย ▪ ในส่วนที่ต้องประสานกับต่างหน่วยงาน สำนักฯ มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับต่างองค์กรด้วยโดยเปิดให้ ผู้ร่วมประชุมซึ่งเป็นทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการไปพร้อมกัน เช่นตัวแทนโรงเรียน ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นผลกระทบทางลบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งส่วนหนึ่ง นำไปสู่การกำหนดมาตรการล่วงหน้าในการระมัดระวังป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตทางหนึ่งด้วย 	

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

คำถาม ข้อ 11

- ผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน ได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้คณะ/หน่วยงาน มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

คำตอบ

วิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สำนักฯมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
<p>สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษา ที่มีจุดแข็งเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใต้ข้อกำหนดของมาตรฐานระเบียบปฏิบัติส่วนกลาง ที่ต้องปฏิบัติให้เหมือนกันแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มทุกประเภท ในการให้บริการแบบเดียวกัน วิธีการปฏิบัติของสำนักฯ จึงถือปฏิบัติโดยความเป็นธรรม ที่ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นเรื่องปกติ</p> <p>แต่การให้บริการที่เป็นเรื่องเดียวกันซ้ำๆ เกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ โดยเปลี่ยนผู้รับบริการที่สร้างปัญหาเดิมๆ จนเกิดความถี่ที่ถึงระดับที่ผู้ปฏิบัติของสำนักฯควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อาจเกิดปัญหาได้บ้าง และอาจมีในการแสดงกริยาอาการหรือวาทะที่อาจไม่เหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้บริหารของสำนักฯ ตระหนักและเข้าใจดี มีการนำเรื่องนี้แนะนำตักเตือนให้บุคลากรให้ความระมัดระวัง และได้จัดให้มีการให้บริการเรื่องเดียวกันได้หลายคน เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนทดแทนเมื่อเกิดความเครียด</p> <p>เพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ส่งผลกระทบต่อจิตใจ สำนักฯ ดำริจัดให้มีโครงการพัฒนาจิต ให้บุคลากรได้มีโอกาสใกล้ชิดพระศาสนา มีการเข้าศูนย์ปฏิบัติธรรมเป็นระยะ โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลดีบ้าง ดังข้างล่างต่อไปนี้ แม้จะไม่</p>

วิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สำนักฯมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
ทั้งหมด หรือ อาจเกิดบ้างในบางส่วนก็ตาม <ul style="list-style-type: none"> ▪ บุคลากรจะเข้าถึงการควบคุมจิตใจ มีความรู้สึกที่ดีทางธรรม มีจิตใจดวงงามที่สามารถให้บริการได้อย่างมีจริยธรรม ▪ บุคลากรจะสำนึกรู้สึกควบคุมตน อยากปฏิบัติดี ไม่อยากปฏิบัติชั่ว มีความเกรงกลัว ละอายต่อบาป มีเมตตา กรุณา ะมัดระวังตัว เรื่อง โลก โกรธ หลง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลดีอย่างมากต่อการให้บริการอย่างมีจริยธรรม

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

คำถาม ข้อ 12

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

คำตอบ

การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ
<p>สำนักฯ ให้การสนับสนุนและส่งเสริมโดยอ้อม คือการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้เป็นกรณีพิเศษ ในสิ่งที่สำนักฯ มีศักยภาพความพร้อม หรือ ที่สำนักฯ ให้บริการอยู่เป็นปกติในกลุ่มภารกิจต่างๆ แต่เพิ่มความพิเศษให้เป็นรายกรณี เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การให้บริการแนะแนวการศึกษา แก่โรงเรียนที่ขอความอนุเคราะห์มา แม้ว่า สำนักฯ จะจัดบริการนี้ให้กับโรงเรียนต่างๆที่ขอความอนุเคราะห์ แต่สำหรับโรงเรียนที่ร่วมเป็นหน่วยสอบของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นตัวแทนชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ หากมีข้อเรียกร้องที่อยู่ในศักยภาพความพร้อม หรือ ที่สำนักฯ ให้บริการอยู่เป็นปกติในกลุ่มภารกิจต่างๆ ก็จะได้รับการสนับสนุนเป็นกรณีพิเศษ ▪ การให้เอกสารข้อสอบเก่าเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาแก่นักเรียนในบางโรงเรียนที่ขอมา ซึ่งสำนักฯ ไม่ได้บริการให้กับทุกโรงเรียนในจังหวัดที่ สำนักฯ รับผิดชอบโดยตรง แต่ สำนักฯ มอบความสำคัญให้โรงเรียนที่เป็นหน่วยสอบให้เป็นศูนย์กลางสำคัญของโรงเรียนใกล้เคียง(ที่เป็นชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ) ให้สามารถติดต่อขอความอนุเคราะห์นั้นได้ผ่านโรงเรียนที่เป็นเสมือนผู้แทนชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ ▪ ให้การสนับสนุนจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาในบางแห่ง

การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ความสำคัญกับงานบริการการศึกษาของคณะฯ ที่ทำงานประสานร่วมมือกัน เช่นจัดหาอุปกรณ์ที่ต้องใช้ติดต่อประสานงานข้อมูล จัดประชุมสัมมนา ร่วมกับบุคลากรสำนักฯ จัดกิจกรรมที่เป็นการขอบคุณความร่วมมือตามโอกาส เช่นการสนับสนุนให้ได้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น ▪ จัดประชุมสัมมนา ร่วมกับผู้บริหารโรงเรียน และ อาจารย์แนะแนวการศึกษาของโรงเรียนต่างๆในชุมชน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นชุมชนสำคัญของสำนักฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเกิดความเข้มแข็งในการร่วมมือกัน

ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ และวิธีการเลือก

ชุมชนที่สำคัญ

สำนักฯ มีภารกิจสำคัญ คือ การให้บริการทางการศึกษา ชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ เป็นชุมชนที่ให้บริการในทำนองเดียวกัน ที่มีทั้งภายในมหาวิทยาลัย และ ภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

ชุมชนภายใน

- งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชาของมหาวิทยาลัย
- หน่วยงานปลีกย่อยอื่นที่ให้การสนับสนุนบุคลากรร่วมปฏิบัติงานในฐานะกรรมการสำคัญอย่างต่อเนื่องยาวนาน

ชุมชนภายนอก

- โรงเรียน ที่ประสานงานเป็นสถานที่สอบคัดเลือกร่วมกับมหาวิทยาลัย ที่ประสานงานผ่านสำนักฯ
- สกอ. ที่ต้องประสานงานกันแทบทุกเรื่อง และเป็นจุดเชื่อมโยงต่อไปยังองค์กรอื่นๆ

วิธีการเลือก

โดยทางปฏิบัติแล้ว ชุมชนที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นเป็นชุมชนที่ต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ต้องทำงานประสานความร่วมมือกัน ตามภารกิจหลักที่เป็นบทบาทสำคัญของตนเอง เป็นความจำเป็นตามบทบาทภารกิจที่ต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยไม่ได้เกิดจากการเลือกเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ได้มีการเลือกโรงเรียน/หน่วยงาน เพื่อร่วมดำเนินการเกี่ยวกับการสอบคัดเลือก เกี่ยวกับการให้บริการแนะแนวสัจจรแก่เยาวชน บ้าง แต่ ก็ผูกพันอยู่กับเกณฑ์ แนวทาง ที่เกิดจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สกอ. สพฐ. หรือแม้แต่ความร่วมมือตามโครงการพิเศษแล้วแต่กรณี (ถ้ามี) การเลือก สำนักฯ จะคำนึงถึง นักเรียนที่จะได้รับผลกระทบร่วมด้วยเป็นสำคัญ

วิธีการจึงขึ้นกับมติที่ประชุมที่เกี่ยวข้องเป็นคร่าวๆไป

วิธีการการสนับสนุน และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว

การสนับสนุน สำนักฯ ให้การสนับสนุนบ้างด้วยวิธีการให้โอกาสบุคลากรในชุมชนดังกล่าวข้างต้น บางคน หรือ บางกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาต่างจังหวัด ศึกษาอบรมดูงานต่างประเทศ ในบางโอกาสที่เหมาะสม มีการให้ค่าตอบแทนสถานศึกษาบ้าง กรณีใช้เป็นสนามสอบ การให้เกียรติร่วมเป็นกรรมการสำคัญ การให้เกียรติเลือกเป็นตัวแทนศูนย์สอบ เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่เป็นไปโดยอ้อม ในลักษณะความร่วมมือ เช่น การ เป็นวิทยากรให้ความรู้ในบทบาทที่สำนักเกี่ยวข้อง ตามโอกาสอันควร

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

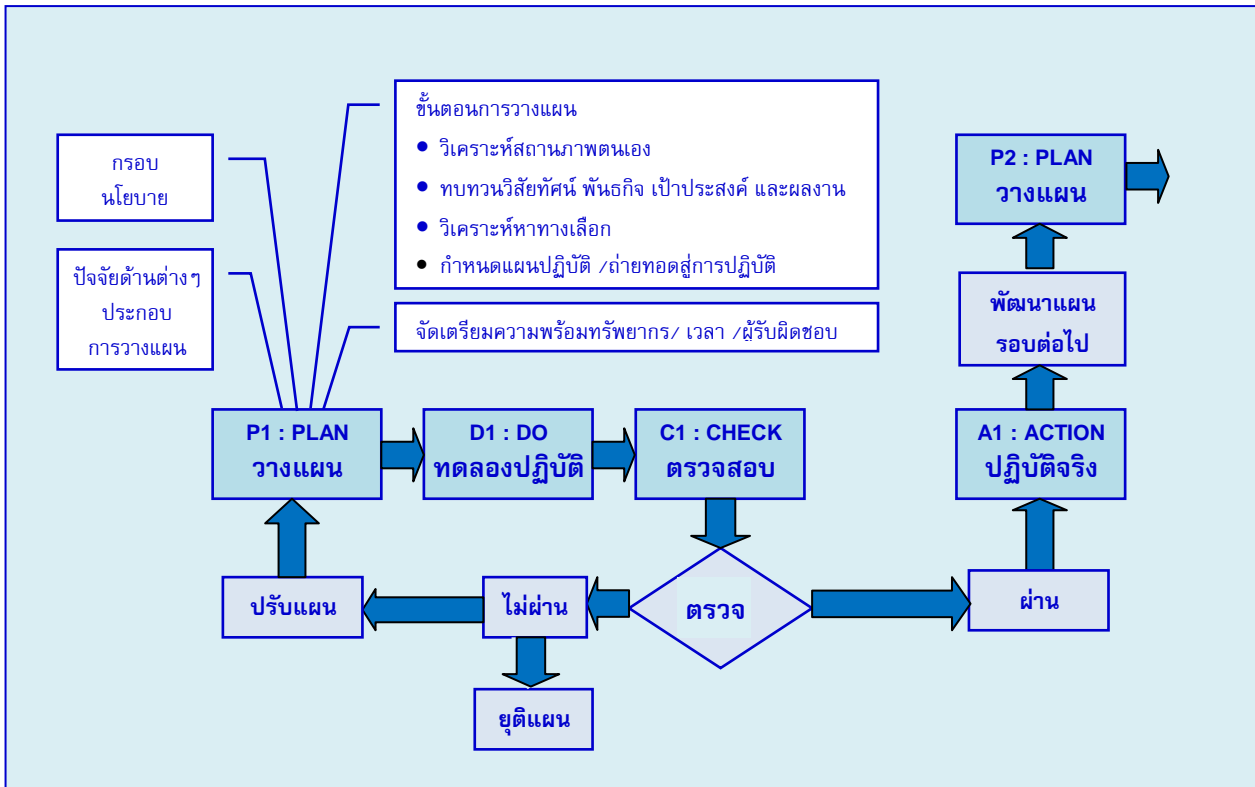
แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
แผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่งผู้แทนสำนักฯ เข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อร่วมพิจารณากำหนดกรอบแนวทางแผนระยะยาวเพื่อรับทราบกรอบนโยบายปฏิทินดำเนินการ แนวปฏิบัติร่วมกับมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ คณะผู้บริหารสำนักฯ ■ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ ■ เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของ สำนักฯ ■ บุคลากรสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ตามปฏิทินการกำหนดแผนเพื่อส่งต่อมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> ■ จัดประชุมสัมมนาบุคลากรเพื่อจัดทำแผนระยะยาวของสำนักฯ ตามกรอบแนวทางของแผนของ มหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ คณะผู้บริหารสำนักฯ ■ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ ■ เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ ■ บุคลากรสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เดือน มกราคม ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
แผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการจัดทำเอกสารแผนระยะยาวของสำนักฯ สภามหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของ สำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> เดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี 	<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 พฤษภาคม ของทุกปี 	<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 มิถุนายน ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
แผนปฏิบัติราชการ	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการเลือก ว่าเราจะบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างไร 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน มกราคม ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำแผนโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ พัฒนาปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือน เมษายน ของทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

กิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้		
ขั้นตอน	กิจกรรม	กรอบเวลา
<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์เพื่อตอบคำถามว่าเราอยู่ที่ตรงจุดไหน 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมสัมมนา SWOT Analysis 	17-19 มีนาคม 2549
<ul style="list-style-type: none"> กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการแปลงแผนสู่การปฏิบัติร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมสัมมนา จัดทำแผนกลยุทธ์ ที่ โรงแรมหนองคายแกรนด์ อ.เมือง จ.หนองคาย ประชุมกลุ่มย่อย KM ประชุมคณะกรรมการ /คณะทำงาน 	15-16 มีนาคม 2551
<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนเชิง 	<ul style="list-style-type: none"> นำร่างแผนเชิงยุทธศาสตร์เสนอขอความเห็นชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> เดือนมิถุนายน

กิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้		
ขั้นตอน	กิจกรรม	กรอบเวลา
ยุทธศาสตร์ กำหนด ลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำ แผนโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ขออนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายแผนโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> เดือนมิถุนายน
<ul style="list-style-type: none"> ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และดำเนินการ ตามกระบวนการ PDCA (ดังแผนภูมิที่ 2) 	<ul style="list-style-type: none"> ชี้แจงแผนโครงการที่ได้รับการสนับสนุน หรือให้ชะลอไว้ก่อน หรือให้ปรับแผนหรือไม่ได้รับการสนับสนุน ต่อกลุ่มภารกิจ ประชุมชี้แจงแผน 	<ul style="list-style-type: none"> เดือนมิถุนายน

แผนภูมิที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ และ การพัฒนาแผนการปฏิบัติ



คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ ได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไร ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
 - 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 รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้ด้านการจัดลำดับความสำคัญของการกำหนดกรอบเป้าประสงค์ของแผน และโครงการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เก็บจากกลุ่มรับความคิดเห็น 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 หรือทางสื่อ ทางนิทรรศการทั่วไป หรือจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆของสำนักฯ ▪ โอกาสในการปรับเปลี่ยน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้ด้านพิจารณาความเป็นไปได้ของแผน/โครงการ ▪ ใช้ด้านพิจารณาการพัฒนาบุคลากรหรือการแสวงหาหรือจัดสรรเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เก็บจากทุกส่วนงาน โดยวิธีการรวบรวมจากเอกสารหลักฐานที่กลุ่มภารกิจ หรือจากการระดมสมองในการสัมมนา SWOT Analysis วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่

แนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์		
ปัจจัย	การนำมาใช้	การเก็บรวบรวม/การวิเคราะห์ข้อมูล
<p>ทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน 	<p>ทรัพยากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ในการกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อให้พันธกิจหลักบรรลุผลสำเร็จ 	<p>เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> เก็บรวบรวมจากการประชุมร่วมกับต่างองค์กร ทั้งในระดับเดียวกันและระดับที่สูงกว่า เก็บจากโอกาสการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เก็บจากสื่อต่างๆ ที่รับฟังได้ เก็บจากข้อมูลที่เสนอผ่านทาง Internet <p>ในส่วนของ การวิเคราะห์ มีทั้งโดยบุคลากรในภารกิจเกี่ยวข้องของสำนักฯ ในรูปแบบเอกสารประกอบการประชุมพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้อง และที่ได้จากรายงานการประชุม คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือวิเคราะห์โดยกรรมการเฉพาะกิจ</p>

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

คำถาม ข้อ 3

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

คำตอบ

เนื่องจากเป้าหมายสำคัญของสำนักฯ คือ

- ผู้ให้บริการของสำนักฯ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มและทุกระดับ ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการให้บริการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- เป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้านข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและข้อมูลผลการศึกษา ที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมพื้นที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้
- เป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายในประเทศ

และสำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป็น “สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนางานวิชาการ) เป็น ศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรที่เป็นมาตรฐานสากล”

ความท้าทายเป็นความท้าทายตนเอง สำนักฯ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ตามกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ ของ มหาวิทยาลัย โดยนำประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเฉพาะที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ มากำหนดกลยุทธ์ สนับสนุน เฉพาะภารกิจที่สำคัญที่เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ / ลำดับความสำคัญ	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการวิชาการและการทำนุบำรุง ศิลปะ และ วัฒนธรรมที่ เสริมสร้างการ พัฒนาที่ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯเป็น ศูนย์กลางการ บริการวิชาการ ด้านการบริการ การศึกษาของ มหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์ดำเนินการรับสมัคร บุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งวิธีรับตรง รับผ่าน ส่วนกลาง และโครงการพิเศษ ต่างๆ ▪ เป็นศูนย์กลางการให้บริการ แนวโน้มที่สำคัญของภูมิภาค 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนการดำเนินการระบบการ รับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย ▪ สนับสนุนการดำเนินการโครงการ ตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา ▪ สนับสนุนการดำเนินการโครงการ แนวโน้มสัจจร
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์กลางการกำกับ ตรวจสอบดูแลมาตรฐาน หลักสูตร และให้ บริการการ เปิดและปิดหลักสูตรและ รายวิชาของมหาวิทยาลัยทุก คณะสาขาวิชา และทุกระดับ การศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพและ หลากหลาย และสอดคล้องตาม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อุดมศึกษา
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯเป็น ศูนย์กลางการ บริการวิชาการ ด้านการบริการ การศึกษาของ มหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นศูนย์กลางทะเบียนเรียนที่ สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ทุก เวลา ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ครอบคลุมพื้นที่ทุกสถานที่ที่ สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ▪ เป็นศูนย์กลางแหล่งข้อมูล สารสนเทศทางวิชาการด้าน หลักสูตรและการสอน และ สนับสนุนการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัย และด้านข้อมูล ทะเบียนประวัตินักศึกษาและ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียน เรียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับ จำนวนรายวิชา/นักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ▪ สนับสนุนการใช้บริการฐานข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผลผ่าน ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ▪ พัฒนาระบบการประมวลผล ▪ การเตรียมระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อรองรับฐานข้อมูล และการจัดการที่เพิ่มขึ้น ▪ พัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูล ▪ สนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ / ลำดับความสำคัญ	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
		ข้อมูลผลการศึกษา ที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันสมัย ปลอดภัย	<p>สะดวกให้บุคลากรสามารถพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมศึกษาดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ ปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน ให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานอย่างมีความสุข ไม่เครียด เพื่อให้การบริการด้วยรอยยิ้ม ด้วยไมตรีจิตรมิตรภาพ
<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักฯ มีการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีความพึงพอใจ ไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง การบริหารจัดการโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการจัดทำยุทธศาสตร์กลยุทธ์แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานรายบุคคลสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ
	<ul style="list-style-type: none"> มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับบริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อผลสัมฤทธิ์ของสำนักฯ พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักฯ พัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับสากล 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คำถาม ข้อ 4

- ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร
- สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก
 - มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 - มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด

คำตอบ

ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลักของสำนักฯ
<p>ในปีการศึกษา 2549 ที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อแข่งขันกับหน่วยงาน ภายใน หรือภายนอกประเทศ</p> <p><u>แห่งใด</u></p> <p>การดำเนินการในปีการศึกษาที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆของสำนักฯ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯเอง ในรอบปีการศึกษา 2548 และสนองแผนนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น การใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เป็นต้น</p> <p>สะดวกในการให้บริการแก่สังคม โดยมุ่งให้ความสำคัญกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับ ▪ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินการมากขึ้น ▪ เพิ่มอัตราการพัฒนาบุคลากร ▪ ประหยัดค่าใช้จ่ายลง
ความเชื่อมั่นว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด
<p>สำนักฯ เชื่อมั่นว่าในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก สำนักฯได้ให้ความสำคัญความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และ ความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด เพราะมีระบบและขั้นตอนในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ที่ตระหนักถึงความสำคัญเหล่านั้น และมีการนำปัจจัยเหล่านั้นมาพิจารณาอย่างครอบคลุม ผ่านการมีส่วนร่วมทั้งผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการนำความคาดหวังมาเข้าสู่กระบวนการวางแผน</p> <p>เมื่อเสร็จสิ้น ขั้นตอนการวางแผน ในขั้นตอนของการทดลองใช้ การให้ความสำคัญการถ่ายทอด เพื่อนำสู่การปฏิบัติ ขั้นตอนการตรวจสอบ ซึ่งนำสู่ การปรับแผน การนำไปใช้ หรือ การพัฒนาเพิ่มเติม ที่จะต้องมีการพิจารณาทบทวนปัจจัยต่างๆอยู่ อย่างสม่ำเสมอและ 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	การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ	การทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
<p>เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการซักซ้อมให้เข้าใจชัดเจนร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ อย่างไม่เป็นทางการ โดยการประชุมย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือประชุมย่อยร่วมกันระหว่างกลุ่มภารกิจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกัน ■ อย่างไม่เป็นทางการ ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน/ประชุมกรรมการบริหารสำนักฯชี้แจงถ่ายทอดแผนผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อนำสู่การปฏิบัติ และต่อผู้บริหารที่ได้รับมอบให้กำกับดูแล/ประชุม/สัมมนาถ่ายทอดแผน และซักซ้อมแนววิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประชุมชี้แจงงบประมาณที่แผนของสำนักฯ ได้รับการสนับสนุน ■ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนที่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นของแต่ละกลุ่มภารกิจ ■ กำหนดผู้รับผิดชอบแผนโครงการและปฏิทินดำเนินการ ■ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม / จัดหา/พัฒนาศักยภาพบุคคลให้เหมาะสม ■ สนับสนุน ติดตาม เพื่อคอยกำกับ ไม่ให้เกิดอุปสรรคด้านการสนับสนุนทรัพยากร 	<p>ผลที่เกิดจากการปฏิบัติจะเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกเรื่อง ทุกด้านการให้บริการ สำนักฯจะเน้นที่คุณภาพที่เชื่อถือได้ ความถูกต้องรวดเร็ว การให้บริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ เพื่อสนับสนุนให้บรรลุตาม แนวทางปฏิบัติจะเน้นที่แต่ละกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วม</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้มีแนวปฏิบัติที่เป็นระบบสามารถปฏิบัติซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ มีจริยธรรมในการให้บริการ ■ มีการปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ ■ มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองด้วยกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในระบบ KM อย่างสม่ำเสมอ ■ มีการสร้างความสัมพันธ์ และการตลาดเพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืน

คำถาม ข้อ 6

- แผนปฏิบัติการที่สำคัญของสำนักฯ มีอะไรบ้าง (#)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ จะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

คำตอบ

ในระหว่าง ปี พ.ศ. 2547 -2548 มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเป็นการภายใน โดยรวมกองบริการการศึกษา และสำนักทะเบียนและประมวลผล เข้าด้วยกัน เพื่อจัดตั้งเป็น สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ สำนักฯ จึงได้มีการบูรณาการแผนปฏิบัติการต่างๆ เข้ามาเป็นแผนเดียวกันของสำนักฯ ในทางปฏิบัติทำให้เกิดช่องว่างในความต่อเนื่องของแผนไปบ้างเล็กน้อย ข้อมูลกลุ่มภารกิจได้มีการจัดระบบเข้าด้วยกันในช่วงปี 2548 ระยะของโครงการที่น่าเสนอ ในรายงาน นี้ จึงรายงานเน้นในช่วง ปี 2548-2549 เพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติราชการและกลุ่มภารกิจที่จัดการใหม่ (รายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ

2549 ดูเพิ่มเติมได้จาก "แผนปฏิบัติราชการ 1 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549" ในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะแผนปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ตามแนวประเด็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญที่แสดงไว้ในข้อ 2 ข้างต้น ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการที่ได้มาตรฐานด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรที่เป็นมาตรฐานสากล

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

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะงาน		กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
<p>▪ ประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น</p> <p>1. การผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์</p>									
<p>▪ กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)</p> <p>1. สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์</p>									
1.1 โครงการสัมมนาทางวิชาการ "แนวปฏิบัติในการจัดทำหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น"	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน ต่อหลักสูตรทั้งหมด	ร้อยละ 95	✓	✓	✓	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.2 โครงการปรับปรุงระบบขั้นตอนการเสนอขออนุมัติหลักสูตร และจัดทำคู่มือการจัดทำหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ร้อยละความพึงพอใจ การขออนุมัติหลักสูตร	ร้อยละ 80	-	-	✓	-	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.3 โครงการปรับปรุงระบบขั้นตอนการเสนอขออนุมัติหลักสูตร และจัดทำคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ	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	เอกสารคู่มือ	8,000 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
ระดับปริญญาตรี (มข.5) มหาวิทยาลัยขอนแก่น	นักศึกษา								
1.8 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เอกสารระเบียบ ข้อบังคับ	200 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.9 การจัดทำสรุปมติที่ประชุม กรรมการกลั่นกรองหลักสูตร	เอกสารการสรุปมติ	100 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.10 การจัดทำสรุปมติที่ประชุม กรรมการหลักสูตรโครงการ พิเศษ	เอกสารการสรุปมติ การสรุปมติ	100 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
1.11 โครงการปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูลหลักสูตรและ รายวิชา มข.	ร้อยละของความ สำเร็จในการพัฒนา	ร้อยละ80	✓	✓	-	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.12 โครงการติดตามและ ประเมินผลการจัดการหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	รายงานผลการ ประเมินหลักสูตรฯ	ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
1.13 การสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการพิเศษ	จำนวนกิจกรรมของ การดำเนินการ	ปีละไม่น้อย กว่า 3 กิจกรรม	✓	✓	✓	-	✓	-	บริหารทั่วไป
1.14 โครงการจัดประชุม คณะกรรมการวิชาการสัญจร	-	-	-	✓	-	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
2. สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย									
2.1 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบ การสมัครสอบคัดเลือกบุคคล เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง	เอกสารหนังสือ ระเบียบการฯ	ปีละ 54,000 เล่ม	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
2.2 โครงการดำเนินการรับสมัคร และจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้า ศึกษาใน มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธี รับตรง	ร้อยละความพึง พอใจของผู้สมัครสอบ ฯ	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
2.3 โครงการรับบุคคลเข้าศึกษาใน ระบบกลาง (Admission)	ร้อยละความพึง พอใจของผู้สมัครสอบ ฯ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.4 สนับสนุนโครงการรับนักศึกษา ผู้มีความสามารถทางด้านกีฬา มข. ให้ทุน	จำนวนนักศึกษาที่ มข. ให้ทุน	ปีละ 50 ทุน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.5 โครงการรับบุคคลเข้าศึกษา โดยวิธีพิเศษ และหลักสูตร โครงการพิเศษ	จำนวนนักศึกษาที่ เข้าศึกษา	ปีละ100คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
2.6 โครงการรับสมัครบุคคลเข้า ศึกษาจาก 3 จังหวัดภาคใต้	จำนวนนักศึกษาที่ เข้าศึกษา	ปีละ 5 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.7 โครงการความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยขอนแก่นกับ สำนักงานคณะกรรมการ อาชีวศึกษา	จำนวนนักศึกษา ที่เข้าศึกษา	ปีละ 10 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
2.8 โครงการจัดทำฐานข้อมูลรับเข้า	-	-	-	✓	-	-	✓	-	รับเข้าศึกษา
3. สนับสนุนการเรียนการสอน									
3.1 โครงการเรียนล่วงหน้า	จำนวนโครงการ การสนับสนุน	ปีละ 1 โครงการ	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
3.2 โครงการจัดทำคู่มือการขอทุน สนับสนุนการศึกษาต่อของ อาจารย์	จำนวนคู่มือ	ปีละ 200 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
3.3 โครงการจัดทำทำเนียบคณา จารย์ผู้ได้รับการสนับสนุนฯ	จำนวนอาจารย์ที่ ได้รับทุนทั้งหมด	100 คน	-	-	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
2. การวิจัยและพัฒนาที่สร้างองค์ความรู้ให้เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน									
2.1 สนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน									
2.1.1 โครงการวิจัยสถาบัน 10 โครงการ	รายงานผลการวิจัย สถาบัน	ปีละ 10 เรื่อง	✓	✓	✓	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
2.2 พัฒนาศักยภาพในการทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางาน									
2.2.1 โครงการสัมมนาการเขียน โครงการ การดำเนินงาน การ เก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ งานวิจัยสถาบัน	จำนวนโครงการ สัมมนา	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
2.3 สนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยสถาบัน									
2.3.1 สนับสนุนการตีพิมพ์ใน วารสารหรือการนำเสนอ ผลงานประชุมสัมมนา	จำนวนผลงานวิจัยที่ ตีพิมพ์เผยแพร่	อย่างน้อยปี ละ 2 เรื่อง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
3. การบริการวิชาการที่เสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน									
3.1 สนับสนุนข้อมูลด้านการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาแก่โรงเรียนมัธยมฯในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
3.1.1 โครงการแนะแนวการศึกษา สู่จตุร	จำนวนนักเรียน และอาจารย์แนะ แนว	ปีละ 20,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.1.2 โครงการอบรมนักศึกษาเพื่อ การแนะแนวและให้ข้อมูล	จำนวนนักศึกษา เข้าร่วมโครงการ	ปีละไม่น้อย กว่า 40 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.1.3 โครงการจัดทำรายการวิทยุ เพื่อการแนะแนวและให้ข้อมูล การศึกษาต่อใน	จำนวนครั้งของ การจัดรายการ วิทยุ	ปีละไม่น้อย กว่า 240 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
ระดับอุดมศึกษา									
3.2 ส่งเสริมการแนะแนวการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาแก่ครู/นักเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
3.2.1 โครงการจัดอบรมครูแนะแนว	จำนวนครูแนะแนวที่ เข้าร่วม	ไม่น้อยกว่าปี ละ 100 คน	-	-	-	✓	-	✓	รับเข้าศึกษา
3.2.2 การให้บริการแนะแนว การศึกษาต่อแก่คณะนักเรียน และครูที่มาเยี่ยมชม มหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนครูนักเรียน และอาจารย์แนะ แนว	ปีละ 5,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
3.3 สนับสนุนการใช้บริการฐานข้อมูลสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ									
3.3.1 โครงการอบรมวิธีการใช้ โปรแกรมระบบทะเบียน นักศึกษา	จำนวนผู้รับการ อบรม ร้อยละความ พึงใจ 80%	ปีละ 20 คน	✓	✓	-	✓	-	✓	ประมวลผล
3.3.2 โครงการอบรมการบันทึก เกรดผ่านเว็บ	จำนวนผู้รับการ อบรม ร้อยละความ พึงพอใจ	ปีละ 40 คน ร้อยละ 80	✓	✓	-	✓	-	✓	ประมวลผล
4. การอนุรักษ์ พัฒนาถ่ายทอดและฟื้นฟูชนบทธรรมนิยม ประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ									
4.1 สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมการอนุรักษ์พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟูชนบทธรรมนิยมประเพณีและวัฒนธรรมภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ									
4.1.1 โครงการจัดงานวันปีใหม่	จำนวนผู้เข้าร่วม โครงการ	ไม่น้อยกว่า 70 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
4.1.2 โครงการร่วมและสนับสนุน วันสงกรานต์ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนผู้เข้าร่วม โครงการ	ปีละ 50 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
4.2 ปลูกฝังและสร้างค่านิยมความรักและความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยบูรณาการร่วมกับศิลปวัฒนธรรมอีสาน และ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
4.2.1 สนับสนุนการแต่งกายด้วยผ้า ไทยอีสาน	จำนวนครั้งของการ แต่งกาย	ปีละ 48 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
4.2.2 โครงการร่วมกิจกรรมการ อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของ มหาวิทยาลัยฯ	ร้อยละของบุคลากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ 95	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5. การบริการจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ									
5.1 พัฒนาระบบการจัดทำยุทธศาสตร์กลยุทธ์แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานรายบุคคลสู่การ ประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลฯ									
5.1.1 โครงการสัมมนาเชิง ปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวน การจัดทำแผนกลยุทธ์และ	ระดับความสำเร็จ ของร้อยละเฉลี่ยต่าง น้ำหนักในการบรรลุ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
แผนปฏิบัติการสำนักทะเบียน และประมวลผล	เป้า หมายตามแผน								
5.1.2 โครงการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงาน ของสำนักทะเบียนและ ประมวลผลฯ	ระดับความสำเร็จ ของโครงการในการ บรรลุเป้า หมาย ตามแผน	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.2 สนับสนุนการพัฒนาวิชาการและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
5.2.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับจำนวนรายวิชา/นักศึกษาที่เพิ่มขึ้น									
5.2.1.1 โครงการพัฒนาโปรแกรม ลงทะเบียนให้นักศึกษา สามารถลงทะเบียนผ่าน โทรศัพท์มือถือ	จำนวนการ ลงทะเบียนผ่าน โทรศัพท์มือถือ	10,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.2 โครงการพัฒนาโปรแกรม ให้สามารถตรวจสอบนักศึกษา มารับเงินคืนในรายวิชาปิดและ วิชาเทียบโอน	ระดับความถูกต้อง ของการตรวจสอบ ความถูกต้อง	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 99	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.3 โครงการพัฒนาโปรแกรม ให้นักศึกษาสามารถชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการศึกษา ครั้งหนึ่งของค่าธรรมเนียมปกติ	จำนวนนักศึกษาที่ ชำระเงิน	1,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.4 โครงการวิจัยความพึง พอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการ ลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต	ร้อยละความพึง พอใจ	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.1.5 โครงการลงทะเบียน นักศึกษาโครงการพิเศษ	จำนวนนักศึกษาที่ ลงทะเบียน	9,000 คน	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบการ จัดตารางสอนตารางสอบให้มีประสิทธิภาพ									
5.2.2.1 โครงการปรับปรุง ฐานข้อมูลรายวิชาเพื่อการจัด ตารางสอนตารางสอบ	จำนวนฐานข้อมูล รายวิชา	1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.2.2 โครงการประสานงานการ จัดทำตารางสอนตารางสอบ	จำนวนครั้งในการ ประสานงาน	ปีละ 2 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	ทะเบียนเรียน
5.2.2.3 โครงการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ	เอกสารคู่มือ ตารางสอนตาราง สอบ	1,800 เล่ม	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน
5.2.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษาและบัณฑิต									
5.2.3.1 โครงการพัฒนาระบบ ทะเบียนประวัตินักศึกษา	จำนวนครั้งในการ พัฒนาระบบ	ปีละ 2 ครั้ง	-	-	-	✓	-	✓	ทะเบียนเรียน

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ	
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่		
5.2.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนบัณฑิต										
5.2.4.1	โครงการขึ้นทะเบียนบัณฑิตผ่าน web	จำนวนบัณฑิตที่ขึ้นทะเบียน	6,000 คน	-	-	-	-	-	-	ประมวผล
5.2.5 พัฒนาระบบการประมวผล										
5.2.5.1	โครงการพัฒนาระบบการรายงานผลการศึกษารายงานผลการศึกษ	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	โครงการบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง	เครื่องกำเนิดไฟฟ้าทำงานได้	ร้อยละ 100	-	✓	✓	✓	✓	-	ประมวผล
5.2.6.5	โครงการบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์	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	ร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 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 ปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาภาคฤดูร้อนให้มีประสิทธิภาพ										
5.2.8.1	โครงการบริหารจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียน	ปีละไม่น้อยกว่า 9,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	ทะเบียนเรียน
5.2.9 สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะวิชากับสำนักทะเบียนและประมวผลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง										

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
5.2.9.1 โครงการสัมมนาเครือข่าย ระบบทะเบียนและประมวลผล ทั่วประเทศ	ความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมสัมมนา	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.2.10 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการสหกิจศึกษา									
5.2.10.1 โครงการประชุมนิเทศ นักศึกษาสหกิจศึกษา และออก นิเทศนักศึกษา	จำนวนนักศึกษา เข้า ร่วมโครงการ	ปีละ200คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.2 โครงการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินการสห กิจศึกษา	ร้อยละของ ความสำเร็จ	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.3 โครงการศึกษาดูงาน สหกิจศึกษา	จำนวนครั้งของ การศึกษาดูงาน	ปีละ 1 ครั้ง	-	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.4 โครงการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	จำนวนคู่มือสหกิจฯ	200 เล่ม	✓	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.5 โครงการจัดทำฐานข้อมูล สหกิจศึกษา	จำนวนฐานข้อมูล	1 ระบบ	-	✓	-	✓	-	✓	พัฒนาวิชาการ
5.2.10.6 โครงการพัฒนาหลักสูตร สหกิจศึกษาให้เต็มรูปแบบ	-	-	-	✓	-	-	✓	-	พัฒนาวิชาการ
5.3 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อผลสัมฤทธิ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล									
5.3.1 โครงการอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อการบริหาร	ร้อยละของ ความสำเร็จของการ พัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	-	-	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.2 โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรเพื่อพัฒนาสู่องค์กร การเรียนรู้	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.3 โครงการสัมมนาและประเมิน ระบบทะเบียนและประมวลผล	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	-	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.4 โครงการสัมมนาเชิง ปฏิบัติการเรื่อง การทำงานเป็น ทีม	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.5 โครงการพัฒนาจิต "หลักการ ปฏิบัติธรรมนำสู่การเพิ่ม สมรรถนะ"	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.6 โครงการสัมมนาและศึกษาดู งานเพื่อเครือข่ายด้านการประ ชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	ร้อยละของความสำเร็จของการพัฒนา บุคลากร	ร้อยละ 90	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.3.7 โครงการศึกษาดูงานด้าน	ร้อยละของ	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	พัฒนาวิชาการ

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
หลักสูตรและการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษา	ความสำเร็จของการ พัฒนานุเคราะห์								
5.3.8 โครงการพัฒนานุเคราะห์ ศึกษาดูงานทั้งในและ ต่างประเทศ	ร้อยละความสำเร็จ ของการพัฒนา นุเคราะห์	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.3.9โครงการจัดงานวัน Sharing Experience Day	-	-	-	✓	-	-	✓	-	บริหารทั่วไป
5.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการประสิทธิภาพ									
5.4.1 โครงการพัฒนาและปรับปรุง ระบบการรายงานข้อมูล สารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการ	ร้อยละของ ความสำเร็จของการ รายงานข้อมูล สารสนเทศสำนัก	ร้อยละ 80	-	-	-	✓	-	✓	ประมวลผล
5.4.2 โครงการนำระบบ e-office เพื่อการบริหารสำนักทะเบียนฯ	จำนวนการพัฒนา ระบบการบริหาร	จำนวน 1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.5 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักทะเบียนฯ									
5.5.1 โครงการจัดการความรู้ใน องค์กร (Knowledge Management :KM)	จำนวนกิจกรรมการ จัดการความรู้	ปีละ 10 กิจกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.6 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ									
5.6.1 โครงการพัฒนาระบบ คุณภาพภายใน(Quality Assessment : QA)	ร้อยละของ ความสำเร็จของการ พัฒนาการประกัน คุณภาพ	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.7 ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำนักทะเบียนประมวลและประมวลผล									
5.7.1 โครงการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในของสำนักฯ	จำนวนระบบเพื่อการ บริหารจัดการความ เสี่ยง	อย่างน้อยปี ละ 1 ระบบ	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป
5.8 พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก									
5.8.1 ปรับปรุงและดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น									
5.8.1.1 โครงการจัดตลาดนัด หลักสูตรอุดมศึกษาที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนครั้งของการ จัด	ปีละไม่น้อย กว่า 1 ครั้ง	✓	✓	-	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.1.2 โครงการเข้าร่วมแสดง หลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในงานตลาดนัดหลักสูตร อุดมศึกษา	จำนวนครั้งของการ เข้าร่วมจัดงานฯ	ปีละไม่น้อย กว่า 5 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				ลักษณะ งาน		กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ
			2548	2549	2550	2551	เดิม	ใหม่	
5.8.1.3 โครงการวัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อ นักเรียนเรียนดีในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนอาจารย์แนะ แนวและผู้มีส่วนได้ เสียเข้าร่วม	ไม่น้อยกว่าปี ละ 1,000 คน	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.1.4 การจัดทำประเมินและ สรุปผลการประชาสัมพันธ์และ การตลาดเชิงรุก	ร้อยละของ ความสำเร็จของการ ดำเนินการ	ร้อยละ 80	-	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.8.2 พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล									
5.8.2.1 โครงการจัดทำและผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนฯ	จำนวนสื่อ ประชาสัมพันธ์ สำนักฯ	ปีละไม่น้อย 2 สื่อ	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.8.2.2 โครงการจัดทำและผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์หลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	จำนวนสื่อเพื่อ ประชาสัมพันธ์ หลักสูตร มหาวิทยาลัย	ไม่น้อยกว่า 5,000 แผ่น ต่อปี	✓	✓	✓	✓	✓	-	รับเข้าศึกษา
5.9 สนับสนุนการดำเนินการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร									
5.9.1 โครงการร่วมและสนับสนุน การจัดงานพิธีพระราชทาน ปริญญาบัตร	ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการ	ร้อยละ 90	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริการ
5.10 พัฒนาและปรับปรุงระบบกายภาพและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ									
5.10.1 โครงการปรับปรุงและดูแล ภูมิทัศน์เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีใน การทำงาน	ระดับความสำเร็จ ของการส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดี	ร้อยละ 80	✓	✓	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.10.2 โครงการกีฬาทะเบียน สัมพันธ์	จำนวนบุคลากรเข้า ร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า 200 คนต่อปี	-	-	✓	✓	✓	-	บริหารทั่วไป
5.11 จัดทำแผนและส่งเสริมการประหยัดพลังงานของสำนักทะเบียนฯ									
5.11.1 โครงการส่งเสริมการ ประหยัดพลังงานของสำนัก ทะเบียนฯ	ระดับความสำเร็จ ตามมาตรการฯ	ระดับ 4	-	-	-	✓	-	✓	บริหารทั่วไป

แผนปฏิบัติงานที่สำคัญ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย)

แนวทางการดำเนินการของสำนักฯ
หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตั้งได้กล่าวไว้ใน แผนภูมิที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการพัฒนาแผนการปฏิบัติ ซึ่ง เมื่อกระบวนการวางแผนมีการวิเคราะห์ทางเลือกในการดำเนินการที่เหมาะสมกำหนดแผนระยะยาวแล้วนั้น ในช่วง

<p>ดำเนินการจะมีการตรวจสอบกระบวนการตามกระบวนการ PDCA ด้วย สำนักฯ คาดว่า การเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรค อาจเกิดขึ้นได้ จึงได้มีขั้นตอนตรวจแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโดยเร็วทันที เป็นขั้นตอนที่เสมือนเป็นการปรับแผน ระยะสั้น โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ 1. การยุติทางเลือกปฏิบัติที่นั้น หรือ 2. ปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติใหม่ โดยที่ต้องผ่าน</p>
<p>แนวทางการดำเนินการของสำนักฯ</p> <p>หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)</p>
<p>ความเห็นชอบของคณะกรรมการเรื่องนั้นๆ เป็นกระบวนการปรับปรุงแผนระยะสั้น เพื่อการแก้ไขปัญหา โดยยังคงอิง ตามกรอบแผนระยะยาวที่จะพัฒนาต่อไปในระดับรอบต่อไป หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึงผลกระทบที่ เกิดกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ</p>

คำถาม ข้อ 7

- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมี อะไรบ้าง (#)

คำตอบ

<p>แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ</p>
<p>แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ อธิบาย แสดงไว้ในคำตอบข้อที่ 6 ข้างต้น รายละเอียด ดูเพิ่มเติมในแผนปฏิบัติงานของสำนักฯ</p>

คำถาม ข้อ 8

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วน ราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

คำตอบ

<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ</p>
<p>สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัด IQA-KKU ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สำนักประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ขอนแก่นบูรณาการมาจากตัวชี้วัดของระบบคุณภาพจากองค์กรภายนอก ร่วมกับตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 22 ตัวชี้วัด จากจำนวนทั้งหมด 73 ตัวชี้วัด ซึ่งแยกเป็น 4 มิติ ตามกรอบระบบคุณภาพเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ. 2550 (ดังได้แสดงไว้ในหมวดที่ 7) ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มิติด้านประสิทธิภาพ (2 ตัวชี้วัด) 2. มิติด้านคุณภาพ (3 ตัวชี้วัด) 3. มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (3 ตัวชี้วัด) 4. มิติด้านการพัฒนาสถาบัน (14 ตัวชี้วัด)
<p>วิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน</p>
<p>สำนักฯ ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการสนับสนุนศักยภาพ ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เน้นการทำงานเป็นทีม เริ่มด้วยการให้ความรู้ใหม่ด้วยการให้การ ฝึกอบรม และให้เข้าร่วมประชุมสัมมนา หรือ ศึกษาดูงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์งานจากกันและกัน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และแบบที่ไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ</p>

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 9 (ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของสำนักฯ)

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 1. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 2. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา
 3. ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง
 4. ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ	
<p>โดยหลักการแล้ว สำนักติดตามผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการทุกตัวชี้วัด (22 ตัวชี้วัด ของ IQA-KKU) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่อย่างไรก็ตาม สำนักได้พิจารณาเลือกให้ความสำคัญกับบางตัวชี้วัดที่กระทบโดยสำคัญต่อบทบาทของสำนัก โดยที่ ตระหนักว่า การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ คือหัวใจสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ บุคลากรของสำนัก ที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพที่พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ฐานข้อมูลในการให้บริการ ที่ต้องถูกต้องรวดเร็วมีการนำเทคโนโลยีระดับสูงมากมาใช้ และที่สำคัญมากคือ สำนักต้องสามารถมั่นใจได้ว่าการให้บริการของสำนัก ระบบคุณภาพของสำนัก ที่ผู้รับบริการต้องพึงพอใจอยู่เสมอ และยั่งยืน ดังนั้น ตัวชี้วัดที่จะได้รับการให้ความสำคัญเพื่อติดตามความคืบหน้าของแผนโครงการ สำนัก เลือกให้ความสำคัญมากกับตัวชี้วัดต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตัวชี้วัดที่ 41 ของ IQA-KKU) ▪ ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ตัวชี้วัดที่ 44 ของ IQA-KKU) ▪ ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา (ตัวชี้วัดที่ 51 ของ IQA-KKU) ▪ ระดับคุณภาพการพัฒนาบุคลากรของคณะ/หน่วยงาน (ตัวชี้วัดที่ 66 ของ IQA-KKU) 	
เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการในเชิงเปรียบเทียบ	
เปรียบเทียบกับ	ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับเป้าหมาย
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าประสงค์ไว้ ตามแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักที่กำหนดไว้
ผลการดำเนินการที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาประเมินตามเกณฑ์คุณภาพภายใน (IQA-KKU) ปี พ.ศ. 2550 ของมหาวิทยาลัยพบว่าได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูง ถึง สูงมาก อยู่ในระดับน่าพึงพอใจ
ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง	<p>สำนัก เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของตนเอง ซึ่งพบว่า ความพยายามในการดำเนินการของทุกกลุ่มภารกิจของสำนัก ประสบความสำเร็จด้วยดี กล่าวคือ มีผลการดำเนินการที่เคยได้รับการประเมินไว้ในระดับสูง พบว่ายังคงรักษาระดับคุณภาพเดิมไว้ ผลการประเมินที่เคยได้รับการประเมินระดับต่ำกว่า ได้รับการพัฒนาจนได้รับการประเมินในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม</p> <p>อย่างไรก็ตาม ในปีการศึกษา 2550 นี้ ตามเกณฑ์ที่ปรับปรุงใหม่ของมหาวิทยาลัย มีตัวชี้วัดบางตัวที่ได้นำมาตรวจวัดกับสำนัก ในปีนี้เป็นปีแรก พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำ (ระดับ 1) ได้แก่ตัวชี้วัดที่ 67 และ 68 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่อยู่นอกเหนือการควบคุมคุณภาพของสำนัก ควรที่ มหาวิทยาลัยจะได้พิจารณาทบทวนความเหมาะสมตัวชี้วัดนี้ใหม่ ร่วมกับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโอกาสต่อไป</p>

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ		
ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)	สำนักฯ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของตนเอง ความพยายามในการดำเนินการของทุกกลุ่มภารกิจของสำนักฯ ความสำเร็จด้วยดี	ซึ่งพบว่า ประสบ

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่า สำนักฯ กำหนดความต้องการความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สำนักฯ ได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร

วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ						
<p>สำนักฯ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้บุคลากรของสำนักฯทุกกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วมในการจำแนกกลุ่มร่วมกันตามภารกิจของตน โดยหลักการดังนี้</p> <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 ดำเนินถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ นโยบาย แผน ที่มีอัตราการขยายตัวของการให้บริการของกลุ่มภารกิจในอนาคตที่ส่งผลให้จำนวน/ประเภท/กลุ่มผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น จำนวนคณะสาขาวิชาที่เปิดรับเพิ่มใหม่หรือการขยายโอกาสทางการศึกษาที่ขยายกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น ▪ ภารกิจมอบหมายใหม่ของผู้บริหารที่จะขยายตัวตามแผน ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในอนาคต เช่น ความร่วมมือกับต่างสถาบันใหม่ๆ ภารกิจสหกิจศึกษา เป็นต้น ▪ ภารกิจประสานร่วมมือกับต่างสถาบันที่มีอยู่เดิม และสถาบันที่ร่วมมือนั้นมีการขยายตัว เช่น เพิ่มปริมาณการรับบริการ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวังหลักๆ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- สำนักฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ๆ อย่างไร

คำตอบ

วิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ
<p>การรับฟังจากผู้รับบริการ สำนักฯรับฟังจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ ▪ สื่อ Website ที่เปิดให้โต้ตอบซักถาม เสนอแนะ ตามความเหมาะสม ▪ การให้บริการแนะแนวการศึกษาที่เปิดให้มีการถามตอบแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ▪ การประชุมสัมมนาของสำนักฯ ที่ผู้รับบริการมีโอกาสเข้าร่วมประชุม <p>การรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯรับฟังจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จากการประชุมสัมมนาของสำนักฯ ที่จัดเองโดยสำนักฯ เช่นการสรุปผลการดำเนินงาน ▪ จากการประชุมสัมมนาขององค์กรอื่นที่สำนักฯ เข้าร่วมด้วย ▪ จากการผ่านทางผู้บริหารที่กำกับดูแลโดยตรง <p>สำนักฯ จะพิจารณานำมาประกอบเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อพิจารณากำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละภารกิจ ตามความสอดคล้องเหมาะสมกับนโยบาย กรณีที่อาจกำหนดเป็นแผนระยะยาวได้ หรือปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนากระบวนการให้บริการนั้นใหม่ทันที ในการให้บริการของแต่ละกลุ่มภารกิจ ตามแนวทางพัฒนา PDCA (ถ้าเป็นไปได้) แล้วแต่กรณี และเหตุการณ์</p>

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้แนวทางติดตามทบทวนจากการสรุปประเมินผลการดำเนินการ แผน/โครงการหลังเสร็จกิจกรรมใหม่ๆ ▪ กลุ่มภารกิจมีการประชุมกลุ่มย่อย ทบทวนปรับปรุงเป็นการภายในอย่างสม่ำเสมอ ▪ สำนักฯ มีวงสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่มภารกิจเพื่อทบทวนการดำเนินการ

3.2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่า สำนักฯ สร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่า สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถาม ข้อ 4

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้สำนักฯ มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมกับภารกิจของสำนักฯ)

คำตอบ

วิธีการสร้างความสัมพันธ์ของสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ เน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ สะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น การติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนเรียนจากที่ห่างไกลได้สะดวกผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ไม่ว่าที่ใด หรือการให้บริการเอกสารสำคัญ ที่สามารถรอรับได้เลยเพียง 10 นาที ด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รูปแบบทันสมัยสวยงาม เป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการของสำนักฯ โดยไม่จำกัดระยะทางและเวลาราชการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ▪ สำนักฯ ใช้จุดแข็งของฐานข้อมูลและศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยี สร้างความสัมพันธ์ร่วมมือกับองค์กรอื่น โดยการประสานเชื่อมโยงใช้ข้อมูลร่วมกันได้ในส่วนที่สามารถอนุญาตให้ใช้ได้ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายพันธมิตร ▪ สำนักฯ สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยการเน้นการให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม การบริการด้วยน้ำใจและรอยยิ้ม เพื่อให้ผู้รับบริการไว้วางใจ และ ประทับใจ ▪ สำนักฯ สร้างบรรยากาศสถานที่ และมีบริการต้อนรับเล็กน้อย ระหว่างผู้รับบริการมาขอรับบริการที่สำนักฯ เพื่อเกิดความประทับใจ เช่น บริการวารสารสิ่งพิมพ์ น้ำเย็น และโทรทัศน์ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีวิธีการอะไรบ้างที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อสำนักฯ
- สำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิปฏิบัติของบุคลากรในสำนักฯ ในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิปฏิบัติที่กำหนดไว้

คำตอบ

วิธีการที่สำนักฯ จัดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อขอข้อมูล ขอใช้บริการ หรือร้องเรียนต่อสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ จัดให้มีรายละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร E-mail address, Website ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ประกาศต่อสาธารณชนในการให้บริการด้านต่างๆ และในเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอใช้บริการหรือแม้แต่การร้องเรียน ได้โดยสะดวกรวดเร็ว ▪ สำนักฯ มีข้อกำหนดให้ทุกกลุ่มภารกิจมีขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือร้องเรียนได้โดยสะดวก

แนวทางตรวจสอบของสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากรของสำนักฯ ได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้เอง ตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติที่ประกาศไว้ ▪ หัวหน้ากลุ่มภารกิจติดตามตรวจสอบดูแลกำกับการปฏิบัติของบุคลากร ▪ ผู้บริหารกำกับดูแลใกล้ชิด

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
- สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ตามกระบวนการที่กำหนดไว้
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักฯของท่าน และคณะ/หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

คำตอบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนโดยเร็ว ▪ ให้รายงานผลที่ร้องเรียน และแนวทางแก้ไขต่อผู้บริหารโดยเร็วหรือให้นโยบายเพื่อแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรม ▪ พิจารณาดำเนินการเลือกวิธีการแก้ไขโดยรอบคอบเป็นธรรม ผ่านคณะกรรมการในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ▪ ดำเนินการโดยเร่งด่วนตามผลการประชุม(ถ้ามี) โดยหลักการที่เป็นธรรมที่ไม่ให้ผู้รับบริการเสียประโยชน์ จากที่เคยได้รับแล้ว ▪ 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 ทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งวิธีติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

วิธีการของสำนักฯ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีติดต่อให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การให้มีเอกสารข่าวสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหว อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ▪ การสร้างความสัมพันธ์ที่คุ้นเคยเป็นกันเองด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตรแก่ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนตัวบ้างตามสมควรไม่เป็นทางการจนเกินไป
วิธีการของสำนักฯ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งวิธีติดต่อให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
<ul style="list-style-type: none"> ■ ให้บริการด้วยมารยาทที่ดี วาจา กิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ■ การให้บริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถมีช่องทางติดต่อสำนักฯ ได้อย่างสะดวกในหลายช่องทางตามความสะดวกเพื่อให้สามารถติชม แนะนำ เสนอแนะ ต่อสำนักฯ ■ การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ■ มีการพัฒนาช่องทางติดต่อโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดความสะดวกสบาย และทันสมัยอยู่เสมอ ผ่าน Website

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"> ■ ปรับปรุงโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อยในการกิจ ■ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่ม KM และที่ประชุมใหญ่ประจำเดือน ■ พิจารณาเป็นโครงการปรับปรุงแบบทั่วทั้งองค์กร

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการติดตามเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันที่และนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

คำตอบ

วิธีการติดตามเรื่องคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที และนำไปใช้ในการดำเนินการต่อไปได้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดตามตรวจสอบประเมินจากความคิดเห็นรูปแบบต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ ▪ ให้ความสำคัญกับข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ▪ ตอบสนองบ้างให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบว่าคุณค่าข่าวสารนั้นๆ สำนักฯ ให้ความสำคัญ ▪ ให้มีการประเมินผลกลับในเรื่องที่จัดกิจกรรมให้บริการเรื่องนั้นๆ ทันทันที 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"> - สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ - แบบสอบถามในการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ▪ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการเดิม ผลการประเมินเดิม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อมูลด้านต่างๆ ที่ต้องการศึกษาเปรียบเทียบ <ul style="list-style-type: none"> - สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ - แบบสอบถามในการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ▪ เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการเดิม ผลการประเมินเดิม

คำถาม ข้อ 11

- สำนักฯ ทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

แนวทางในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ของสำนักฯ
<p>เริ่มจากการที่สำนักฯ เปิดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อกล่าวชม หรือ ร้องทุกข์ หรือ เสนอแนะความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆ ระดับต่างๆ หลายช่องทางช่วยทำให้สำนักฯ มองเห็นความนิยมของการใช้ช่องทางนั้นๆ ในการติดต่อสื่อสารแสดงความคาดหวังที่นำสู่ความพึงพอใจที่ต้องการ</p> <p>ช่วยให้เห็นวิธีการที่สำนักฯ ควรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สามารถให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยวิธีสะดวกที่ใช้อยู่ คือ กล้องรับความคิดเห็น 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 และผลการดำเนินการของสำนักฯโดยรวม (#)
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ

แนวทางในการเลือก และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการ ของสำนักฯ

สำนักฯ ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพและขีดความสามารถสูงอย่างมาก มาใช้ในการรองรับการบริหารจัดการ และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในแบบต่าง ๆ ผ่านทางทีมงานบริษัทเจ้าของเทคโนโลยีนั้น ในการวิเคราะห์ออกแบบระบบในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของสำนักฯโดยรวม บริษัทเจ้าของเทคโนโลยีที่สำนักฯ โดยความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย พิจารณาคัดเลือกมารับผิดชอบดำเนินการติดตั้งระบบได้จัดให้มีทีมงานมืออาชีพ ที่มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญสูงเข้ามาช่วยสำนักฯ จัดวางระบบ เริ่มจากการวิเคราะห์ วิธีการเลือก วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการใช้ฐานข้อมูล ร่วมกัน ทั้งในกลุ่มภารกิจต่างๆของสำนักฯทั้งในปัจจุบันขณะนั้น และที่คาดการณ์ว่าจะมีการเติบโตพัฒนาต่อไป โดยมีข้อผูกพันให้มีการปรับปรุงแก้ไขได้ตามแนวโน้มการพัฒนาศักยภาพการให้บริการในอนาคต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความเชื่อถือได้สูงสุด รองรับบริการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทั้งแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ ในการพัฒนาระบบ สำนักฯจัดวางเงื่อนไขให้มีความประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี ทั้งระหว่างกลุ่มภารกิจภายในสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญร่วมกับสำนักฯ เช่น กลุ่มงานบริการการศึกษาในทุกคณะสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย ทุกระดับ ขั้นตอนต่างๆในการจัดวางระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและโปรแกรมจัดการงาน สำนักฯ พิจารณาจัดวางระบบผ่านระบบผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการร่วมระดมสมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายระดับ หลายขั้นตอน ทั้งระดับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดร่วมกัน วิธีการที่ใช้ เช่น

- การประชุมผู้เกี่ยวข้องทั้งกลุ่มภารกิจต่างๆในสำนักฯ และคณะ/หน่วยงานต่างๆ นอกสำนักฯ เพื่อรวบรวมประมวลความต้องการ ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน ทั้ง โปรแกรมเมอร์จากบริษัท และผู้แทนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ และผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (จำนวนหลายครั้งตลอดช่วงการพัฒนาโปรแกรม)
- การทดลองปรับปรุงระบบหลายครั้งจนพอใจก่อนทำสัญญารับเทคโนโลยีนั้น โดยการทำสัญญาได้วางเงื่อนไขข้อตกลงในเรื่องการติดตามซ่อมบำรุง

แนวทางในการเลือก และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการ ของสำนักฯ
<p>ดังนั้น ในรูปแบบของการเลือกข้อมูลสู่ฐานข้อมูลหลักของสำนักฯ จึงมีความเป็นระบบระเบียบที่ผ่านการกลั่นกรองและออกแบบนำมาใช้ โดยรอบคอบแล้วจากผู้เกี่ยวข้อง สำนักฯ สามารถพร้อมให้การดำเนินการตามภารกิจได้อย่างดีมากในวิธีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบบได้ออกแบบให้มีการใช้วิธีนำเข้าข้อมูลทั้งจากผู้รับบริการเองโดยตรงด้วย เช่น ข้อมูลการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษา หรือจากที่บุคลากรช่วยรวบรวมหรือนำเข้าโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำเข้าข้อมูลผ่านระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีศักยภาพ และระบบที่ได้มาตรฐานเชื่อถือได้ และมีความปลอดภัยในการเก็บรักษา ▪ สำนักฯ จัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองข้อมูลให้ถูกต้องสอดคล้องตามหลักฐานก่อนการนำเข้ามาใช้งานในระบบ <p>ระบบฐานข้อมูลได้รับการออกแบบให้สามารถเชื่อมโยงเรียกนำเข้ามาข้อมูลจากองค์กรที่สัมพันธ์กันในการกิจต่างๆ ที่จัดระบบโดยรอบคอบแล้วนอกจากข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในระบบฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว สำนักฯ ยังจัดให้มีการเลือกและเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นด้วย เพื่อความยืดหยุ่นในการพัฒนางานโดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยของฐานข้อมูลหลัก แต่สามารถเชื่อมโยงเรียกใช้ได้ตามเงื่อนไขที่ผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบกลั่นกรองและรักษาความปลอดภัยของระบบได้ การเลือกข้อมูล พิจารณาเลือก โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กลุ่มภารกิจ ในช่วงดำเนินการตามภารกิจปกติของตนเอง เพื่อรวบรวมข้อมูลเอกสารตามความต้องการจำเป็นของภารกิจ ▪ การประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ตามภารกิจของแต่ละกลุ่มภารกิจ ▪ การประชุมบุคลากรสำนักฯเอง ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) <p>การตรวจสอบและกลั่นกรองรวบรวมข้อมูลนำมาใช้ มอบให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและกลุ่มภารกิจ</p> <p>ส่วนการรายงานผลการดำเนินการ สำนักฯ มอบหมายให้คณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเก็บรวบรวมประมวลข้อมูลเสนอรายงาน</p>

แนวทางในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศมาสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม
<p>สำนักฯ เปิดให้กลุ่มภารกิจต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลที่เชื่อมโยงข้ามกลุ่มภารกิจ เชื่อมโยงข้ามองค์กร เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทางหนึ่งเป็นการให้บริการจัดการข้อมูลร่วมกัน ทางหนึ่งเป็นการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยให้สำนักฯ ได้รับข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางที่เอื้อประโยชน์ต่อการสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักฯ และเนื่องจากเป็นช่องทางสำคัญของการจัดการฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกของระบบของสำนักฯ ทำให้เอื้อต่อการสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม การเปิดโอกาสให้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้บริการฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ได้ นั้น เป็นการเปิดให้สามารถใช้ได้เพียงในระดับหนึ่ง ตามความเหมาะสม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ</p> <p>การดำเนินการเพื่อใช้บริการฐานข้อมูล มีทั้งส่วนที่เป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การดำเนินการปกติตามภารกิจปกติของสำนักฯ และ ▪ การดำเนินการตามภารกิจมอบหมายเฉพาะเป็นโครงการ ▪ การใช้สนับสนุนภารกิจศึกษาค้นคว้าวิจัย ของทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะสาขาวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และ บุคลากรของสำนักฯ เอง และ หรือจากองค์กรอื่นเป็นรายกรณี

คำถาม ข้อ 2

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุนการตัดสินใจในสำนักฯ และสนับสนุนการเกิดนวัตกรรม

คำตอบ**การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

เนื่องจากสำนักฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการดำเนินการของตนเองอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการในรอบปี จึงล้วนเป็นการพัฒนาแข่งขันเปรียบเทียบผลการดำเนินการของสำนักฯ เองในรอบปีที่ผ่านมาในกลุ่มตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อรักษามาตรฐานในส่วนที่ได้อยู่แล้วเอาไว้ และพัฒนาต่อยอดในส่วนที่ยังสามารถพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมได้อีก ดังนั้น สำนักฯ จึงพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลการดำเนินการของตนเองเป็นตัวเปรียบเทียบ และปรับปรุงพัฒนา ผ่าน กระบวนการพัฒนา **P D C A** เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อการพัฒนานวัตกรรมใหม่

วิธีการเก็บข้อมูลสามารถเรียกเก็บจากระบบฐานข้อมูลของสำนักฯ เอง และสามารถเชื่อมโยงผ่านสำนักฯ รวมทั้งจากเอกสาร จากสรุปผลการดำเนินการด้านต่างๆ ของกลุ่มภารกิจ และหน่วยงานเกี่ยวข้อง

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

คำตอบ**วิธีการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ**

สำนักฯ มีระบบประกันคุณภาพภายในของตนเอง มีคณะกรรมการชุดดังกล่าวของตนเอง ซึ่งประสานงานใกล้ชิดกับสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ ฝ่ายแผนและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่คอยกำกับดูแลตรวจสอบระบบการวัดผลการดำเนินการที่เหมาะสม ประสานงานให้สอดคล้องไปกับระบบการประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ที่นอกจากประสานสัมพันธ์ในเรื่องปฏิทินการดำเนินการร่วมกันแล้ว ยังมีการปรับปรุงเกณฑ์ แนวทางวิธีการ ดัชนีชี้วัด ที่ทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ การดำเนินการในช่วงปัจจุบัน สำนักฯ ได้มีการนำเอาระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” มาใช้ในระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ ด้วย ได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน” เพื่อให้มีการดำเนินการเรื่องนี้เป็นภาระเฉพาะและประสานร่วมกับสำนักประเมินผลและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ระบบดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ ของสำนักฯ ให้เรียนรู้ระบบใหม่ที่นำมาใช้ คือ ระบบ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” แบบถ้วนทั่วทั้งสำนัก โดยจัดอบรม ในเชิงปฏิบัติการ ทั้งในส่วนการให้ความรู้เกี่ยวกับ “เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พ (PMQA)” ศ. 2550 และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินตนเองอย่างไม่เป็นทางการเป็นการภายใน ด้วยระบบ **PMQA** เพื่อปมเพาะความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ลงสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับให้เข้าใจชัดเจนแนวความคิดนี้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมต่อไปในอนาคตอันใกล้

วิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

ในส่วนของระบบ

ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น คือ สำนักฯ นำเอา ระบบ เกณฑ์ PMQA มาใช้กับการประกันคุณภาพของสำนักฯ ซึ่งโดยตัวของระบบมุ่งที่จะตรวจสอบประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นสำคัญ มีคำถาม ทั้ง “อะไร” “อย่างไร” ในเชิงตรวจสอบคุณภาพ ที่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสามารถให้ข้อมูลตรงได้โดยเร็ว สำนักฯ ตระหนักถึงคุณประโยชน์นี้ จึงให้ความสำคัญในการจัดให้มี การถ่ายทอดความรู้เรื่องดังกล่าวนี้แก่บุคลากรทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติแบบทั่วถึงทั้งองค์กร อย่างสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่อง โดยวิธีการฝึกอบรม ทั้งในเชิงให้ความรู้ทางทฤษฎีโดยผู้ชำนาญการ และเชิงปฏิบัติการจากตัวอย่างจริงของสำนักฯ โดยเน้นที่จะให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้แบบทั่วทั้งองค์กร และให้ได้มีการทบทวนความรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ และในการฝึกปฏิบัติการ คณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักฯ จะใช้ตัวอย่างจริงของสำนักฯ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์จริงผ่านทางกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ

อีกทั้ง สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับ ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (KM) ซึ่งสำนักฯ สนับสนุนให้จัดกิจกรรมเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอด้วย นับเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ ผู้ปฏิบัติในกลุ่มภารกิจต่างๆ จะได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ผลการดำเนินการทั้งที่เป็นเชิงบวก และ เชิงลบร่วมกัน หรือมีการระดมสมองเพื่อการทบทวนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมร่วมกัน

นอกจากนี้แล้ว สำนักฯ ยังมี ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีศักยภาพสูงมาก และเป็นศูนย์กลางของข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยทางด้านการให้บริการการศึกษา เป็นระบบเทคโนโลยีที่เข้าถึงและบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วเชื่อถือได้

สิ่งเหล่านี้ล้วนสนับสนุนให้สำนักฯ มั่นใจได้ว่า ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ

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 ฐานข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฝ่ายต่างๆ จำนวนหลายชุด เป็นต้น

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

คำถาม ข้อ 4

- สำนัก วิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสำนัก นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของสำนัก และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

คำตอบ

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

คำถาม ข้อ 5

- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ

วิธีการในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
<p>สำนัก ใช้หลักการถ่ายทอดอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และที่ไม่เป็นทางการ ดังได้อธิบายไว้แล้วในคำตอบข้อที่ 3 ข้างต้น</p>

4.2. การจัดการสารสนเทศและความรู้

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าสำนัก ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร สำนัก หรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้น มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน รวมทั้งให้อธิบายว่า สำนัก ดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

คำตอบ

<p>วิธีการในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว</p>
<p>เนื่องจาก สำนักฯ ใช้ระบบฐานข้อมูล และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความทันสมัย ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ที่มีในฐานข้อมูล จึงสะดวกพร้อมใช้งาน และพร้อมให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และสามารถเชื่อถือได้แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามที่โปรแกรมยินยอมอนุญาตไว้หรือตามที่เปิดให้บริการตามมาตรฐานการระงับรักษาความปลอดภัยของข้อมูลหรือที่จะได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าถึงได้เป็นบางจุด บางประเภท เป็นรายกรณี เพื่อกิจกรรมเฉพาะตามที่ได้รับอนุญาตสำนักฯ จัดให้มี</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การเฝ้าระวังบำรุงรักษา และตรวจสอบความถูกต้องทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันพร้อมอ้างอิง และใช้งานอยู่เสมอ ▪ การตรวจเช็คความพร้อมอยู่เสมอ ▪ การมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงร่วมด้วย ▪ การมีโปรแกรมเมอร์คอยเฝ้าระวัง และอำนวยความสะดวกเมื่อจำเป็น <p>ข้อมูลอื่นๆ สำนักฯ มีการจัดทำเป็นข้อมูลรายงานสรุปรายกิจกรรม หรือรายกลุ่มโครงการ กลุ่มภารกิจ เพื่อการประเมินผลโครงการ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินการสอบคัดเลือกฯ การดำเนินการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน สรุปมติที่ประชุมคณะกรรมการกั่นกรองหลักสูตร การประเมินผลพิธีพระราชทานปริญญาบัตรฯ คู่มือนักศึกษา สูจิบัตรพิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น</p>

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

คำตอบ

<p>วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย</p>
<p>สำนักฯ จัดให้มีระบบป้องกันความเสี่ยง กล่าวคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการสำรองข้อมูล สำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุง และทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไข หรือซ่อมบำรุง สำรองระบบพลังงานให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน สำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และโปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย ▪ มีระบบตรวจสอบซ่อมบำรุงเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม ▪ มีคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยคอยกำกับตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังผลการให้บริการ

คำถาม ข้อ 8

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

<p>วิธีการในการทำให้การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ</p>
<p>สำนักฯ จัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศ ทั้งที่มีอยู่เดิม และการนำเข้าใหม่ ที่เป็นระบบ มีการ</p>

ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยศักยภาพของตัวระบบอุปกรณ์เอง และ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ดังได้อธิบายแล้ว ในคำตอบ คำถามข้อที่ 6-7 ข้างต้น

นอกจากนี้ สำนักฯ (โดยระบบ) ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถตรวจแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ เพื่อให้สอดคล้อง ถูกต้องตามความเป็นจริง เช่น การแก้ไขข้อมูล ชื่อ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงชื่อ หรือ ข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการให้ ไว้ไม่ตรงข้อเท็จจริงในปัจจุบัน เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์นอกจากการสำรองข้อมูล และการซ่อมบำรุงที่มีความพร้อมแล้ว สำนักฯ ยังสำรองค่าใช้จ่ายในการจัดหาหรือพัฒนาอุปกรณ์ ตามโอกาสที่เหมาะสม หรือจำเป็นไว้ด้วย

ในส่วนของ ซอฟต์แวร์ สำนักฯ มีโปรแกรมเมอร์ ที่สามารถให้บริการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะกิจเสริมให้บริการ เพิ่มเติมได้ด้วย จึงสะดวก ไม่มีข้อจำกัดการใช้งานที่โปรแกรมอาจไม่ได้เตรียมเผื่อไว้ให้

ข. การจัดการความรู้

คำถาม ข้อ 9

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

คำตอบ

วิธีการจัดการความรู้ ด้านวิธีการรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ
<p>สำนักฯ เน้นการถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการควบคู่กันไป</p> <p>การถ่ายทอดที่เป็นทางการ</p> <p>สำนักฯ จัดอบรมโดยเน้นแบบทั่วทั้งองค์กร เช่นการถ่ายทอดความรู้ใหม่ เรื่อง PMQA เน้นการฝึกอบรมทั้งให้ ความรู้เบื้องต้นและการฝึกปฏิบัติ และจัดเตรียมเอกสารความรู้ที่เผยแพร่ให้ศึกษาให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การจัดสัมมนา เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>การถ่ายทอดที่ไม่เป็นทางการ</p> <p>สำนักฯ สนับสนุนให้แต่ละกลุ่มภารกิจแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันอย่างไม่เป็นทางการ ภายใต้การกำกับดูแล ทั่วๆ ไปในรูปแบบ การประชุม KM ของกลุ่มภารกิจ หรือ ระหว่างกลุ่มภารกิจ</p>
วิธีการรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
<ul style="list-style-type: none"> ■ สำนักฯ สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรร่วมประชุมในเรื่องเดียวกันร่วมกับต่างคณะหน่วยงาน อย่าง สม่ำเสมอ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน ■ สนับสนุนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ที่มีศักยภาพพร้อมใช้งานเป็นรายบุคคล ครอบคลุม ให้แลกเปลี่ยน เรียนรู้หาประสบการณ์การใช้งาน เทคโนโลยีจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ และสามารถเชื่อมโยงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลภายนอกที่ตนเองสนใจ และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับองค์กรอื่นด้วย
วิธีการแสวงหา และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
<p>สำนักฯ สนับสนุน ให้กลุ่มภารกิจศึกษาดูงาน ต่างองค์กร เพื่อแสวงหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เช่น การศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือในประเทศในสถาบันที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน เป็นต้น หรือแม้แต่การเข้าร่วม ประชุมสัมมนา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ การได้เข้าร่วมประชุมบ่อยๆ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน</p>

คำถาม ข้อ 10

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

คำตอบ

แนวปฏิบัติที่สำนักฯ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
คุณลักษณะ	วิธีการ
ความครอบคลุม	<ul style="list-style-type: none"> ■ จัดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการระบุข้อมูล กำหนดมาตรฐานข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมการใช้งาน ■ ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ว่ามีการใช้ข้อมูลใดบ้าง จากนั้นจึงระบุลงในตารางการใช้ข้อมูล เพื่อความครบถ้วนและสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ และรายงานผลต่อหน่วยงานภายนอกได้
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"> ■ 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
การมีส่วนร่วมใน	<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ผู้ใช้อุปกรณ์ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนว

แนวปฏิบัติที่สำคัญ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวข้างต้น ดังนี้	
กระบวนการข้อมูล	ปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ
ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ▪ นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ▪ กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ
การรักษาความลับ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ ▪ กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันใดได้บ้าง โดยขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายการจัดและการบริหารงานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากร และสำนักฯ มีผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างไร

ก. การจัดและการบริหารงาน

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการจัดระบบงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

คำตอบ

การจัดระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

การแบ่งส่วนราชการของสำนักฯ ในปัจจุบันเกิดจากการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกัน คือ กองบริการการศึกษา และสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ได้มีการนำภารกิจหลักทั้งสองหน่วยงานเดิมมาหลอมรวมกันใหม่เพื่อสนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยสำคัญที่คำนึงถึงและดำเนินการ คือ การให้บุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระบบและบุคลากรด้านการจัดระบบงาน มุ่งให้ความสำคัญต่อลักษณะงานที่มีความสอดคล้องกัน เอื้อต่อกัน ประสานสัมพันธ์กันในบทบาทภารกิจหลักและเส้นทางเดินของสายงาน เพื่อหลอมรวมกันใหม่ หรือ คงไว้อย่างเดิม เน้นประโยชน์แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญร่วมกันความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ **ด้านการจัด**

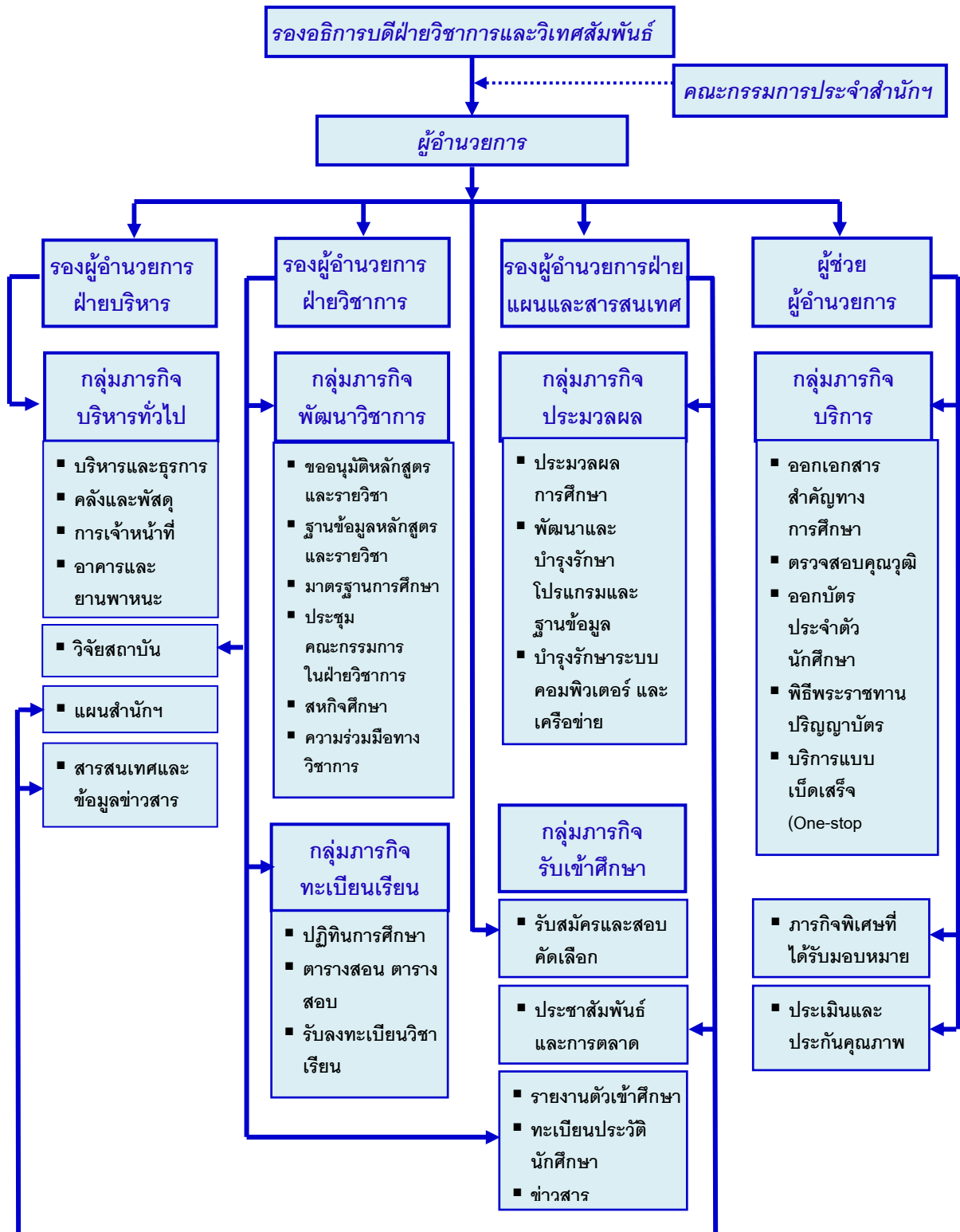
อัตรากำลัง ให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาและมีโอกาสเลือกที่จะเข้ากลุ่มภารกิจที่ตนเองถนัดและสนใจ ขณะเดียวกันก็ยึดหลัก **สมรรถนะ (COMPETENCY)** คำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของตำแหน่งมาเป็นหลักสำคัญในการจัดอัตรากำลังเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

สำนักฯ ในฐานะส่วนราชการที่เทียบเท่าคณะ จัดแบ่งระบบงานที่เป็นทางการ เป็น 6 กลุ่มภารกิจ มีบทบาทการให้บริการ โดยสรุป (ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1) ประกอบด้วย

1. กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป
2. กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ
3. กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา
4. กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน
5. กลุ่มภารกิจประมวลผล
6. กลุ่มภารกิจบริการ

ในการจัดระบบอย่างไม่เป็นทางการ สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการเป็นการเฉพาะกิจช่วยการดำเนินการในแต่ละกลุ่มภารกิจร่วมด้วย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
(คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ))



คำถาม ข้อ 2

- ในการจัดระบบดังกล่าว สำนักฯ ได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากร และของชุมชนที่สำนักฯ มีปฏิสัมพันธ์ด้วย มาพิจารณาอย่างไร (ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของสำนักฯ)

คำตอบ

<p>การ ได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากร และของชุมชนที่สำนักฯ มีปฏิสัมพันธ์ด้วย มาพิจารณาจัดระบบงาน</p>
<p>วัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนที่สัมพันธ์ด้วย</p> <p>สำนักฯ ได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและแนวความคิดที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และการตระหนักถึงบทบาทภาระหน้าที่ในการให้บริการที่เป็นลักษณะการให้บริการหลักทางการศึกษา มุ่งมั่นในการรักษากฎระเบียบปฏิบัติที่เป็นธรรม มองประโยชน์ผู้รับบริการ</p> <p>ดังนั้น แผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการงานต่างๆของสำนักฯ จึงให้น้ำหนักความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเป็นสำคัญ การปรับเปลี่ยน การวางแผนพัฒนา หรือการบริหาร ในรอบปีการศึกษา 2549 ที่ผ่านมานี้ สำนักฯ เน้นหลักการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเสมอ ตามหลักการพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546</p>

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ ทำอย่างไร เพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในสำนักฯ มีประสิทธิผล (#)

คำตอบ

รูปแบบการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ	วิธีการที่ทำให้รูปแบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
<ul style="list-style-type: none"> จดหมายเวียน และจดหมายราชการ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ สำนักฯ การจัดการความรู้ผ่านทางบล็อก กระดานข่าว โทรศัพท์/โทรสาร การประชุมคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการประจำสำนักฯ /ศูนย์/สถาบัน/สำนัก ที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางการสื่อสาร มีการประมวลผลข้อมูลจากการสื่อสารไปสู่การปฏิบัติ การนำเสนอสารสนเทศที่ได้มาจัดทำแผน ประชาสัมพันธ์แจ้งให้คณะ/หน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้องทราบ จัดตั้งคณะกรรมการข้อมูลสารสนเทศ วางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรเป็นผู้รวบรวมความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนรู้ในกระบวนงานต่างๆที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของแต่ละกลุ่มภารกิจ ได้จัดโครงการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักฯ

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**คำถาม ข้อ 4**

- สำนักฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร (#)
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการยกย่องชมเชย การให้รางวัล และสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (#)

คำตอบ

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการแจ้งผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคล	
ระบบการประเมินผล	วิธีการในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรรายบุคคล
<p>มีระบบการประเมินผล ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การประเมินพนักงานมหาวิทยาลัย ตาม ข้อบังคับมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 และ ประกาศมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง ▪ การประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน ตามกฎ กพ.พ.ศ. 2544 และประกาศมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง ▪ การประเมินเพื่อรับเงินเพิ่มตามผลการปฏิบัติงานประจำปี (Bonus) สำหรับ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว ▪ การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อรับ รางวัล (จาก กพร.) สำหรับข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบการมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติที่ชัดเจน (TOR) ▪ มีระบบแจ้งผลการประเมินและระบบให้คำปรึกษาเพื่อการปรับปรุงพัฒนาระดับบุคคล ▪ มีแผนพัฒนาบุคลากรและแผนปฏิบัติการ

วิธีการในการยกย่องชมเชย การให้รางวัล และสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ	
การดำเนินการของส่วนราชการ	วิธีการ
การยกย่องชมเชย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใบประกาศนียบัตร/โล่ ▪ ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายประกาศและเว็บไซต์
การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รางวัลคนดีศรีสำนักฯ ▪ จัดกิจกรรมทัศนศึกษาดูงาน ▪ ให้เงินเพิ่มพิเศษ (Bonus) ▪ เลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง/ความก้าวหน้า ▪ สนับสนุนทุนการศึกษาต่อ/ฝึกอบรม/ดูงาน

หมายเหตุ หากมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคลากร หรือปัจจัย อื่น ๆ สำนักฯ จะแสดงเป็นการเฉพาะตามความเหมาะสม

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีการกำหนดคุณลักษณะ และทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร (#)

คำตอบ

การกำหนดคุณลักษณะ และทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง		
<p>สำนักฯ มีการกำหนดคุณลักษณะ และทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง ตามกรอบแนวทาง ของ สมรรถนะ โดย กำหนดให้บุคลากรต้องมีคุณลักษณะที่ประกอบด้วย</p> <p>สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะบังคับของทุกคน 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการที่ดี 2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ 4. จริยธรรม 5. ความร่วมแรงร่วมใจ <p>สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ซึ่งจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ เฉพาะ ด้าน</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การคิดวิเคราะห์ ▪ การพัฒนาศักยภาพ ▪ การสืบเสาะหาข้อมูล ▪ ความเข้าใจผู้อื่น ▪ การดำเนินการเชิงรุก ▪ ความมั่นใจในตนเอง ▪ ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ ▪ สุนทรียภาพทางศิลปะ ▪ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ▪ การควบคุมตนเอง </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การมองภาพองค์รวม ▪ การสั่งการตามหน้าที่ ▪ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ▪ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ▪ ความถูกต้องของงาน ▪ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ▪ สภาวะผู้นำ ▪ วิสัยทัศน์ ▪ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ▪ การให้อำนาจแก่ผู้อื่น </td> </tr> </table> <p>เรื่อง สมรรถนะ (Competency) เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังมีการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อนำมากำหนดใช้อย่างจริงจังใน ระบบราชการ สำนักฯ ให้ความสำคัญ เพื่อให้การบริหารจัดการสามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ และการให้คุณให้โทษ เหมาะสมเป็นธรรม แต่ละบุคคลที่จะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบและ ระดับความสำคัญ มีการส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมร่วมกับมหาวิทยาลัยเป็นระยะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การคิดวิเคราะห์ ▪ การพัฒนาศักยภาพ ▪ การสืบเสาะหาข้อมูล ▪ ความเข้าใจผู้อื่น ▪ การดำเนินการเชิงรุก ▪ ความมั่นใจในตนเอง ▪ ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ ▪ สุนทรียภาพทางศิลปะ ▪ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ▪ การควบคุมตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การมองภาพองค์รวม ▪ การสั่งการตามหน้าที่ ▪ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ▪ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ▪ ความถูกต้องของงาน ▪ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ▪ สภาวะผู้นำ ▪ วิสัยทัศน์ ▪ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ▪ การให้อำนาจแก่ผู้อื่น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การคิดวิเคราะห์ ▪ การพัฒนาศักยภาพ ▪ การสืบเสาะหาข้อมูล ▪ ความเข้าใจผู้อื่น ▪ การดำเนินการเชิงรุก ▪ ความมั่นใจในตนเอง ▪ ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ ▪ สุนทรียภาพทางศิลปะ ▪ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ▪ การควบคุมตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การมองภาพองค์รวม ▪ การสั่งการตามหน้าที่ ▪ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ▪ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ▪ ความถูกต้องของงาน ▪ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ▪ สภาวะผู้นำ ▪ วิสัยทัศน์ ▪ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ▪ การให้อำนาจแก่ผู้อื่น 	

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้อย่างไร
- ในการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากร สำนักฯ ได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากร และของ ชุมชนที่สำนักฯ ตั้งอยู่อย่างไร (ให้สำนักฯ ตอบตามความเหมาะสมกับภารกิจของสำนักฯ)

คำตอบ สำนักฯ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

วิธีการสรรหาและว่าจ้าง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ (การเจ้าหน้าที่) ของสำนักฯ รับผิดชอบดำเนินการประกาศรับสมัคร รับสมัคร สอบคัดเลือก และประกาศผล ▪ ประกาศรับสมัครงานผ่านทางเว็บไซต์ และป้ายประกาศของสำนักฯ ▪ มีระเบียบการจ้างตามประกาศของมหาวิทยาลัย
วิธีการรักษาบุคลากร
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีสวัสดิการสำหรับบุคลากรข้าราชการ และพนักงาน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล การประกันสังคม กองทุน กบข. กองทุนค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการโรงเรียนสาธิตสำหรับบุตรข้าราชการ และทุนศึกษาต่อ/ศึกษาดูงาน ที่พักอาศัย เป็นต้น ▪ จัดกิจกรรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ▪ ฝึกอบรมการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสายงาน ▪ การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานและเงินค่าตอบแทนพิเศษ (Bonus) ▪ จัดกิจกรรมมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณ เช่น รางวัลคนดีศรีสำนักฯ เป็นต้น

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ มีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของสำนักฯ อย่างไร
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งสำนักฯ

คำตอบ

แผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักและวิธีการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่งเสริมและสนับสนุนทุนการศึกษา/ฝึกอบรม/ปฏิบัติกรวิจัย/ดูงาน ทั้งในและต่างประเทศเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมทางศักยภาพพื้นฐานให้แก่บุคลากร ▪ ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานในลักษณะงานหลักงานรองเพื่อการเตรียมบุคลากรทดแทน เพื่อสั่งสมประสบการณ์ในงานและเตรียมสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากร ▪ ส่งเสริมและฝึกอบรมการพัฒนาการทำงานตามสายงาน เช่น โครงการนักวิจัยใหม่ การจัดการความรู้ในองค์กร (QA&KM) และ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อกระตุ้นการสร้างผลงาน

คำถาม ข้อ 8

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ(ให้สำนักฯตอบตามความเหมาะสมกับภารกิจของสำนักฯ)

คำตอบ

วิธีการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ ให้ความสำคัญเท่าเทียมกับบุคลากรทั่วไปของสำนักฯ

5.2. การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรได้สนับสนุนให้สำนักฯบรรลุเป้าประสงค์โดยรวม และส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอย่างไร

ก. การพัฒนาบุคลากร

คำถาม ข้อ 9

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อ
 - ให้แผนการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้
 - ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คำตอบ

วิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเกิดความสมดุลและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

เนื่องจากในการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ สำนักฯ จะจัดให้มีการประชุมสัมมนาาระดมสมอง เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ SWOT ANALYSIS การกำหนดแผนโครงการที่ต้องมีผู้รับผิดชอบแผนโครงการ ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความต้องการทรัพยากรจำเป็น ทั้งทางด้านศักยภาพ ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะรับผิดชอบแผนงาน โครงการที่กำหนด ทำให้เห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านนั้นๆ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นความต้องการร่วมกันของบุคลากรที่จะรับผิดชอบแผนงาน โครงการนั้นๆ โดยสรุปคือ

- เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยเริ่มตั้งแต่เป้าประสงค์ของสำนักฯ และส่วนที่บุคลากรจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในแผนงานโครงการย่อยที่ตนเองสนใจ
- เปิดให้บุคลากรเสนอแผนงานโครงการที่สอดคล้องตามเป้าหมายของสำนักฯ เพื่อนำสู่การวิเคราะห์ทรัพยากรจำเป็นที่ต้องการเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามที่กำหนด
- กำหนดภาระงานและบทบาทหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง (TOR) ไว้อย่างชัดเจน และสอดคล้องตามแผน ของสำนักฯ
- สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามความจำเป็นของแผนโครงการนั้นๆ โดยพิจารณาเป็นองค์คณะกรรมการตามลำดับความสำคัญที่เห็นร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นการพัฒนาทั้งแบบรายกลุ่ม หรือ รายบุคคล ในรูปของการศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ
- คณะกรรมการบริหารระดับสูง อาจมีการประชุมพิจารณาพัฒนาบุคลากรที่จำเป็น ตามแผนโครงการอื่น ที่ไม่มีบุคลากรเสนอตัวรับผิดชอบแผนโครงการด้วยก็ได้ตามความเหมาะสม เช่นส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อกลับมาเป็นวิทยากรเรื่องที่ศึกษาอบรมนั้นในสำนักฯ ซึ่งนอกจากได้ช่วยพัฒนาบุคลากรรายบุคคลให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้วยังช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรส่วนรวมของสำนักฯ ด้วย
- สนับสนุนกิจกรรมการสร้างองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)
- สนับสนุนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

การประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน

คำถาม ข้อ 10

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

สำนักฯ มีวิธีการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม และพัฒนาภาวะผู้นำในการทำงาน

วิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเกิดความสมดุลและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร			
การศึกษอบรม ด้าน	กลุ่มบุคลากรที่ให้การศึกษา และฝึกอบรม	วิธีการในการให้การศึกษาและ ฝึกอบรม	ความถี่ (ครั้ง)
บุคลากรใหม่	▪ พนักงานที่ได้รับการบรรจุใหม่ ภายใน 1 ปี ที่ยังไม่เคยผ่าน โครงการปฐมนิเทศ	▪ เข้ารับการอบรมจาก มหาวิทยาลัยที่จัดโครงการ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ประจำปี	▪ ปีละ 1 ครั้ง
จริยธรรม	▪ พนักงานที่ได้รับการบรรจุใหม่ ภายใน 1 ปี ที่ยังไม่เคยผ่าน โครงการปฐมนิเทศ	▪ เข้ารับการอบรมจาก มหาวิทยาลัยที่จัดโครงการ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ประจำปี	▪ ปีละ 1 ครั้ง
การบริหารจัดการ	▪ บุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง ระดับ 3-6	▪ โครงการหลักสูตร นบอ. มช.	▪ เดือนละ 1 รุ่น
การพัฒนา ภาวะผู้นำ	▪ บุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง ระดับ 3-6	▪ โครงการหลักสูตร นบอ. มช.	▪ เดือนละ 1 รุ่น

คำถาม ข้อ 11

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม จากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา (#)
- สำนักฯ มีความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในสำนักฯ มาช่วยในการพัฒนาบุคลากร

คำตอบ

วิธีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม	
จากบุคลากรทั่วไป	▪ พิจารณาจาก ความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อช่วยให้ภารกิจโดยรวมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
จากหัวหน้า กลุ่มภารกิจ	▪ พิจารณาจากภารกิจที่ทำหาย ตามแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ที่มีความต้องการจำเป็น เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ หรือทักษะ ประสบการณ์ที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่กำหนด
จากผู้บังคับบัญชา	▪ พิจารณาจากนโยบาย /ภารกิจมอบหมายเพิ่มเติมใหม่ แผนงานใหม่ โครงการใหม่ ที่มีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ หรือทักษะ ประสบการณ์ที่เฉพาะทาง ซึ่งจำเป็นต้องให้การศึกษาฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
<p>สำนักฯ พิจารณาความจำเป็นและความต้องการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ลำดับความสำคัญของเป้าหมายการดำเนินการของสำนักฯ ▪ การทำหายของบุคลากรในการให้บรรลุแผนโครงการที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของสำนักฯ ▪ งบประมาณค่าใช้จ่ายสนับสนุน ▪ ระยะเวลาการศึกษอบรมกับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับภารกิจรับผิดชอบ ▪ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับแก่สำนักฯ โดยส่วนรวม 	

สำนักฯ มีวิธีในการนำความรู้ที่มีอยู่ในสำนักฯ มาช่วยในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดกิจกรรมให้กลุ่มภารกิจแต่ละกลุ่มมีการประชุมกันเองภายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์ เพื่อให้แต่ละกลุ่มภารกิจเกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน เรียนรู้ทักษะ ความรู้ความชำนาญจากภารกิจเดียวกัน ▪ จัดให้มีการพบปะหารือระหว่างหัวหน้ากลุ่มภารกิจ (ซึ่งอาจไม่ต้องพร้อมกันทุกกลุ่ม แต่ให้เกิดจากการสมัครใจ) เพื่อพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงปัญหา การแก้ปัญหา หรือแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ที่ต่างกลุ่มภารกิจอาจเลือกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สัปดาห์ละครั้ง ▪ มีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่สำนักฯ เดือนละครั้ง เพื่อนำสู่การติดตามเลือกที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องหรือที่สนใจ ▪ สนับสนุน ยกย่องชมเชย กิจกรรม ทักษะ องค์ความรู้ กลุ่มบุคคล บุคคล เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาบุคลากร ▪ จัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ ทักษะประสบการณ์จำเป็นในงาน ที่อาจเป็นเรื่องใหม่ หรือเรื่องที่ทำให้สับสน หรือเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจทั่วไป โดยบุคลากรที่มีทักษะ ประสบการณ์ หรือได้เคยมีโอกาสอบรมเรียนรู้อีก่อนในเรื่องนั้นๆ ของสำนักฯ เป็นวิทยากรให้การฝึกอบรม ▪ มอบหมายให้บุคลากรที่มีทักษะ / ประสบการณ์ / หรือได้เคยมีโอกาสอบรมเรียนรู้อีก่อนในเรื่องนั้นๆ ในสำนักฯ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม จัดทำเป็นเอกสารที่ไม่ยากเกินไปในการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเผยแพร่แก่บุคลากรของสำนักฯ หรือ แลกเปลี่ยนเผยแพร่ผ่าน Website ของสำนักฯ

คำถาม ข้อ 12

- สำนักฯ มีวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร (#)

คำตอบ

วิธีการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ	
อย่างเป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักฯ เพื่อคัดเลือกสนับสนุนให้บุคลากรที่เหมาะสม เข้ารับการฝึกอบรม ดูงาน ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักฯ เรื่องที่เป็นความต้องการจำเป็นของสำนักฯ เป็นรายกรณี ▪ พิจารณาสับสนุนเพื่อส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์จำเป็น ตามแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ตามลำดับความสำคัญของแผนโครงการ ▪ พิจารณาสับสนุนให้มีการศึกษาอบรมดูงาน ตามแผนงานรวมของมหาวิทยาลัย หรือเครือข่ายองค์กรต่างๆ ที่ต้องให้สำนักฯ เสนอชื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสังกัดสำนักฯ เข้าร่วมรับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์งานนั้นๆ ตามแต่ละโอกาสของความร่วมมือ ▪ พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัล ยกย่องชมเชย ให้เป็นที่รู้ทั่วกัน
อย่างไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนโครงการ/กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>Show and Share, Best Practice</u> ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ตามความสนใจของบุคลากร แต่การเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ ต้องไม่ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่งานในความรับผิดชอบ ▪ ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรม ที่ไม่เป็นทางการรูปแบบอื่น เช่นการเล่นเกมส์ในการประชุมสัมมนา ที่สามารถสอดแทรกแง่มุมการพัฒนาบุคลากรนำเสนอใจเป็นต้น ▪ สนับสนุนให้เกิดการรักสามัคคี การทำงานเป็นทีม การมีวัฒนธรรมที่ดี ความมีน้ำใจ เพื่อการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน การพึ่งพาอาศัย เอื้ออาทรกันและกัน ▪ การให้โอกาสบุคลากรทำทนายความสามารถ

คำถาม ข้อ 13

- สำนัก ส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

คำตอบ

โดยที่สำนัก มีวิธีพิจารณาสนับสนุนบุคลากรให้เข้าศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ ที่สอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจ แผนงานโครงการในควมรับผิดชอบหรือที่มอบหมายพิเศษ โดยคาดหวังว่าผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถกลับมาดำเนินการตามแผนโครงการที่กำหนดไว้ และหรือสามารถถ่ายทอดประสบการณ์แก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่สัมพันธ์กัน สำนักจึงให้การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้นำทักษะประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในสองด้านสำคัญ ได้แก่

สำนัก ส่งเสริมให้นำทักษะประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้าน	
ด้านการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนทรัพยากรสนับสนุนที่ช่วยอำนวยความสะดวก ตามความจำเป็น ▪ สนับสนุน แผนงาน โครงการ ปัจจัยเกื้อหนุนที่จำเป็น ▪ สนับสนุนด้านประกาศ คำสั่ง ระเบียบปฏิบัติที่จำเป็น
ด้านการถ่ายทอดความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนับสนุนให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจเป็นในรูปแบบรายงานสรุปต่อที่ประชุมร่วมกันของสำนัก ▪ ประชุมแลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ในกลุ่มภารกิจของตน หรือในแผนโครงการที่รับผิดชอบ ▪ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ในสำนัก (KM)

คำถาม ข้อ 14

- สำนัก มีวิธีการประเมินผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากร อย่างไร ทั้งนี้ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงานของสำนัก โดยรวม

คำตอบ

สำนัก ยังไม่ระเบียบวิธีที่เป็นทางการ แต่ใช้การสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ทั้งรายบุคคลและโดยภาพรวม ซึ่งจะปรากฏผลทันทีทั้งในระหว่างการอบรมสัมมนา และภายหลังจากกลับจากการอบรมสัมมนา ซึ่งพบได้ในหลายด้าน เช่น

ผลการประเมินจากการสังเกตหลังการให้บุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนา	
ด้านการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีความกระตือรือร้น ▪ มีการเสนอความเห็นที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ▪ มีความสนใจติดตามศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่ไปศึกษาดูงานเพื่อมาปรับใช้ในงานของตน ▪ มีการนำสิ่งที่เรียนรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเดิม
ด้านการถ่ายทอดความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีความรัก ความผูกพัน สัมผัสสามัคคีที่ขยายวงกว้างขึ้นจากกลุ่มที่เคยมีความสัมพันธ์กันมาก่อน เป็นขยายวงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่เพิ่มวงกว้างขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อการประสานการทำงานร่วมกันเป็นทีม ▪ กล้าแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คำถาม ข้อ 15

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว

คำตอบ

สำนักฯ โดยความเห็นชอบของคณะผู้บริหาร ได้มีการประกาศสนับสนุนเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร และให้การสนับสนุนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดมีการสร้างผลงานทางวิชาการเพื่อนำไปสู่การประเมินปรับเปลี่ยนตำแหน่งในหน้าที่การงาน

วิธีการช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และบทบาทของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	
วิธีการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำนักฯ สร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ไม่ผูกกับตำแหน่งทางการบริหาร เช่น ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ เป็นต้น ซึ่งการเข้าสู่ตำแหน่งดังกล่าวได้ บุคลากรจำเป็นต้องสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการของตนเองตามเกณฑ์ที่กำหนด ▪ สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะความสามารถทางการวิเคราะห์วิจัย ▪ สำนักฯ สนับสนุนทุนการศึกษาวิจัยแก่ผู้ที่มีความพร้อมและสนใจ ▪ สำนักฯ สนับสนุนให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นช่องทางช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการพัฒนาผลงาน
บทบาทของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดแผนเชิงกลยุทธ์โดยให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในแผน โครงการที่สอดคล้องตามเป้าหมายของสำนักฯ ▪ สนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาอบรม ดูงาน เพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์จำเป็น ▪ สนับสนุนช่วยเหลือตามความเหมาะสมอื่น เช่นการเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย เป็นต้น

5.3. การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำถาม ข้อ 16

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการส่งเสริมสุขอนามัยความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- สำนักฯ กำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ และมุ่งให้ความสำคัญแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

วิธีการส่งเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร	
ด้านที่ส่งเสริม	วิธีการ

วิธีการส่งเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร	
ด้านที่ส่งเสริม	วิธีการ
ด้าน สุขอนามัย ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> สถานที่ทำงานต้องปลอดภัยจากมลพิษ ไม่อนุญาตให้บุคลากร รวมทั้งผู้รับบริการ สูบบุหรี่ในสถานที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีพนักงานทำความสะอาดจากบริษัทเอกชน คอยดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ สำนักงาน ทุกวันตลอดช่วงเวลาปฏิบัติราชการปกติ จัดให้มี พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าระวังรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรตลอด ช่วงปฏิบัติราชการปกติ จัดบริการน้ำดื่มสะอาดและติดตั้งจุดบริการน้ำร้อนน้ำเย็นในแต่ละกลุ่มภารกิจ
ด้าน การป้องกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มี พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าระวังรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรตลอด ช่วงปฏิบัติราชการปกติ จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิงเพื่อป้องกันอัคคีภัยในสำนักงาน จัดให้มีการประกันชีวิตแก่บุคลากรที่ต้องออกปฏิบัติการภารกิจพิเศษในต่างจังหวัดในบาง โอกาส
ด้าน การปรับปรุง สภาพแวดล้อม ในสำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดจ้างให้มีการตกแต่งปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศสวยงามภายในและภายนอกสำนักงาน และบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ อำนวยความสะดวกให้แก่แต่ละกลุ่มภารกิจตกแต่งสร้างบรรยากาศการทำงานในห้องปฏิบัติการ เพื่อจูงใจให้มีความสุขในระหว่างการปฏิบัติงาน ติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ที่ทำงานเป็นสถานที่ที่สบายเหมือนบ้านให้บุคลากรสามารถ ท่วมเทในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข
ด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> เน้นให้บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้โดยสะดวก ทั้งส่วนที่ใช้ stand alone และแบบ เครือข่าย internet และ intranet จัดให้มีการบำรุงรักษา ให้ทันสมัยตามความเหมาะสมอยู่เสมอ จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ต่อการให้บริการ ให้ทันต่อเหตุการณ์ตามความ เหมาะสมอยู่เสมอ จัดให้มีบริการรถยนต์รับส่งในการติดต่อราชการหรือการให้บริการในสถานที่ที่ห่างไกลจาก สำนักงาน จัดทำแผนการขอตั้งงบประมาณประจำปี เพื่อจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ/ครุภัณฑ์มาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้เพียงพอ และทดแทนในส่วนที่ชำรุดหรือเสื่อมสภาพ จัดให้มีอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์/โทรสาร อินเทอร์เน็ต

เป้าหมาย ตัวชี้วัด ความร่วมมือของบุคลากร			
ด้าน	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ความร่วมมือของบุคลากร
ด้าน สุขอนามัยความ ปลอดภัย	100%	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ สวัสดิการด้านสุขอนามัย 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่สูบบุหรี่ในห้องทำงาน และใน ห้องปรับอากาศ เข้าร่วมในกิจกรรม ตรวจสอบสภาพ ประจำปีที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ช่วยกันรักษาความสะอาด

เป้าหมาย ตัวชี้วัด ความร่วมมือของบุคลากร			
ด้าน	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ความร่วมมือของบุคลากร
ด้านการป้องกันภัย	ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น 100%	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของอุบัติเหตุภัย ร้อยละของอัคคีภัย จำนวนการเกิดเหตุโจรกรรมต่อเดือน 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมโครงการ ฝึกอบรมเรื่องความเสี่ยง ร่วมมือมาตรการป้องกันภัย ร่วมมือมาตรการป้องกันเหตุโจรกรรม
ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสำนักงาน	อำนวยความสะดวกในสำนักงาน 100%	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของพื้นที่กลุ่มภารกิจที่ได้รับการสร้างความสะดวก ความสุนทรีย์ 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมโครงการ 5 ส. สร้างสรรค์ความสุนทรีย์
ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นให้เพียงพอ 100%	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับจัดสรรอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมประชุมเสนอความเห็นร่วมกับที่ประชุมใหญ่ของสำนักงาน

คำถาม ข้อ 17

- สำนักงาน มีวิธีการอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

สำนักงาน คำนึงถึงภัยสำคัญที่จะกระทบต่อระบบงาน ความปลอดภัย และความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานที่จะต้องกำหนดมาตรการป้องกันให้สามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้ จนสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ปกติได้โดยไม่เกิดความเสียหาย โดยจัดให้มีวิธีปฏิบัติดังนี้

แนวทางการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่มั่นใจว่าสำนักงานจะยังสามารถดำเนินการได้ต่อเนื่องได้ ก่อนการแก้ไขให้เข้าสู่ภาวะปกติ	
ภัยพิบัติด้าน	แนวทางการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
พลังงานไฟฟ้า ที่อาจดับ หรือขัดข้อง	<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยงานรับแจ้งกรณีฉุกเฉิน มีหน่วยงานรับแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้ากรณีที่จะมีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าเพื่อการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า ติดตั้งไฟฉุกเฉินภายในอาคาร จัดเตรียมอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ (UPS)
ระบบน้ำประปา ที่อาจไม่จ่ายตามปกติ	<ul style="list-style-type: none"> จัดเตรียมระบบสำรองน้ำประปา และเครื่องปั้มน้ำ เพื่อให้พร้อมใช้ในกรณีฉุกเฉิน
อัคคีภัย	<ul style="list-style-type: none"> การเตรียมการเรื่องอัคคีภัย ที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง จ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย ที่เป็นมืออาชีพคอยเฝ้าระวังดูแลและเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน การฝึกซ้อมการป้องกันอัคคีภัย โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จ.ขอนแก่น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเห็นถึงความสำคัญ (ร่วมกับทางมหาวิทยาลัย)

ข. การสนับสนุนและการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

คำถาม ข้อ 18

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับแต่ละประเภทอย่างไร

คำตอบ สำนักฯ พิจารณากำหนดดังนี้

การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรแต่ละระดับแต่ละประเภทของสำนักฯ	
บุคลากร	วิธีในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจ
บุคลากรกลุ่มบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การมอบอำนาจให้กำกับดูแล บริหาร สั่งการ เป็นสัดส่วนตามความเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ▪ การให้ความสำคัญกับการบริหารแบบทีมงาน ที่ให้ผู้บริหารแต่ละระดับมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการพิจารณา กำหนดแผน โครงการ ของสำนักฯ ▪ การกำหนดให้ได้รับค่าตอบแทนตำแหน่งผู้บริหารตามระเบียบปฏิบัติ ▪ การกำหนดให้ได้รับเบี้ยประชุมตามแต่ละคณะกรรมการ ตามความเหมาะสม ▪ การสนับสนุนด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
บุคลากรกลุ่มปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้มีระบบสวัสดิการกลางที่อำนวยความสะดวก ▪ การสนับสนุนด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ▪ การสนับสนุนโครงการที่นำผลสู่ความก้าวหน้าในสายงานปฏิบัติ ▪ การให้ออกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอ ความต้องการ ที่ต้องการให้ช่วยปรับปรุงพัฒนา ที่เกี่ยวกับระบบสวัสดิการที่จัดให้ เพื่อพิจารณาเป็นปัจจัยพึงจัดให้เพื่อความผาสุก ตามความเหมาะสม ▪ การสนับสนุนค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา

คำถาม ข้อ 19

- นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ สำนักฯ มีวิธีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไร ในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับ และแต่ละประเภท

คำตอบ สำนักฯ พิจารณากำหนดเป็นสองแนวทาง คือ

วิธีสนับสนุนบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และบริการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละและแต่ละประเภท	
บุคลากรกลุ่มบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้มีระบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจ ของบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับ ▪ สนับสนุนให้ได้รับการศึกษาอบรมดูงานในและต่างประเทศตามความเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ▪ นำผลการสำรวจประเมินมาพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน เพื่อ กำหนดไว้ในระดับนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการและกำหนดเป็นแผนเชิงกลยุทธ์ในเรื่องดังกล่าว ▪ สนับสนุนให้มีการประชุมสัมมนาเพิ่มพูนประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

วิธีสนับสนุนบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และบริการ ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละและแต่ละประเภท	
บุคลากรกลุ่มปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้มีระบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจ ของบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับ ▪ จัดให้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อหรือประชุมบุคลากรสำนักฯ เพื่อให้โอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดเสนอ นโยบาย สวัสดิการ และการบริการ ความต้องการ ที่ต้องการให้ช่วยปรับปรุงพัฒนา ที่เกี่ยวกับระบบสวัสดิการที่จัดให้ เพื่อพิจารณาปรับปรุงเพื่อความผาสุก ▪ พิจารณาความถี่ผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อสนับสนุนในการจัดทำแผนปฏิบัติให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ▪ ให้โอกาสศึกษาอบรมดูงานทั้งในและต่างประเทศตามความต้องการตามแต่ละโอกาสอันควร ▪ ให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการพื้นฐานต่อการครองชีพ เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนล่วงเวลา ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

คำถาม ข้อ 20

- สำนักฯ มีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของบุคลากรแต่ละระดับ แต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- สำนักฯ ได้ใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร อย่างไร

คำตอบ

การกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก		
ลักษณะ	การพิจารณากำหนดตัวชี้วัด	การประเมินความผาสุกจากตัวชี้วัดที่ได้
แบบเป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พิจารณาจากปริมาณ เหตุผล การขอโอนย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน สายงาน หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากร ▪ พิจารณาจากความถี่ การร้องเรียน ทั้งที่เป็นเอกสาร และจากการเสนอความเห็นในที่ประชุมของบุคลากร ▪ พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน หรือ วิธีการปฏิบัติงาน ▪ ร้อยละความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ้าไม่มี หรือมีด้วยเหตุผลที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือสำนักงาน ถือว่ามีความผาสุก ▪ ถ้าไม่มี ถือว่ามีความผาสุก ถ้ามีถือว่าไม่ผาสุกมากหรือน้อยตามปริมาณ ▪ ถ้าผลงานดี ปฏิบัติโดยไม่เห็นแก่เหน็ดเหนื่อย มีความกระตือรือร้นถือว่ามีความผาสุก ▪ ตามปริมาณร้อยละ

การกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุก		
ลักษณะ	การพิจารณากำหนดตัวชี้วัด	การประเมินความผาสุกจากตัวชี้วัดที่ได้
แบบไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาจากการอยู่ร่วมกัน การปฏิบัติต่อกัน สังเกตจากปฏิกิริยา การแสดงออก ในโอกาส การร่วมประชุมสัมมนาในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ในการประชุมสัมมนาในแต่ละโอกาส สังเกตติดตามการเปลี่ยนแปลงหลังการอบรม สัมมนา หรือหลังการศึกษาดูงาน เช่น ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ การนำกลับมาปรับปรุงงานในหน้าที่ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม การพูดคุยในวงสนทนา สังเกตจากเสียงวิจารณ์อย่างไม่เป็นทางการ 	<ul style="list-style-type: none"> ถ้าไม่มีกรณีข้อขัดแย้ง ถือว่ามีความผาสุก ถ้า มีพิจารณาความมากน้อยตามปริมาณ ดูจากการแสดงออกที่สามารถรู้ได้ด้วยภาษา พูด ภาษากาย การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเชิงบวกหรือลบ หรือไม่มีเลย ถ้าเป็นเชิงบวกถือว่ามีความ ผาสุก ถ้าไม่ใช่ มากน้อยตามปริมาณ หรือ เฉยๆ ดูว่าบวกหรือลบ ถ้าบวกถือว่ามีความผาสุก ถ้าไม่ใช่ มากน้อยตามความถี่หรือวงวิจารณ์

คำถาม ข้อ 21

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการนำเอาผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง ความผาสุก ความ พึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

<p>วิธีการนำเอาผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของบุคลากร มาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง ความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>
<p>สำนักฯ ให้มีการนำผลการสำรวจประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของบุคลากรมา เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอผลต่อที่ประชุมผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อสรุปภาพรวม และมองประเด็นความสำคัญที่กระทบต่อการ ดำเนินการ เพื่อย่อยประเด็นที่สอดคล้องสัมพันธ์ในแต่ละกลุ่มภารกิจ ในเบื้องต้น ▪ นำเสนอต่อที่ประชุมกลุ่มภารกิจที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน ▪ นำหารือที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ เพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อนำสู่วิธีการแก้ไขปรับปรุงร่วมกัน เพื่อ จัดลำดับความสำคัญ ในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้ง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ▪ พิจารณาปรับปรุงแก้ไขทันที (ถ้าเป็นไปได้) หรือกำหนดเป็นแผน โครงการในโอกาสต่อไปตามลำดับ ความสำคัญ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่า สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

คำถาม ข้อ 1

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ (#)
- 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) 	<p>สำนักฯ พิจารณากำหนดจากผลกระทบที่สำคัญต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ สอดคล้องตามภารกิจหลักของสำนักฯตามกฎหมาย ซึ่งแต่ละกลุ่มภารกิจให้บริการอยู่ เฉพาะส่วนที่เป็นบทบาทหลักที่สำคัญ ▪ เป็นบริการที่กระทบและเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ เช่นกระทบตรงต่อกลุ่มนักเรียนชั้นม.ปลายทั่วประเทศที่จะสมัครแข่งขันคัดเลือกเข้าศึกษา ▪ เป็นกระบวนการสำคัญที่กระทบต่อการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ทั้งในและนอกสำนักฯ เช่น กระทบต่อทั้ง นักศึกษา อาจารย์ผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอน ทั้งระดับปริญญาตรี และสูงกว่า ตลอดจนทั้งผู้สำเร็จการศึกษา ที่ต้องการใช้หลักฐานสำคัญเพื่อการศึกษาหรือปฏิบัติงานตามคุณวุฒิ การเป็นศูนย์กลางตรวจกลับร่องเพื่อการรับรองหลักสูตรการเปิดสอนวิชาเรียน การบริหารจัดการฐานข้อมูลให้ถูกต้อง ทันสมัย และ เชื่อถือได้ อยู่เสมอ เพื่อบริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ด้านการเป็นศูนย์ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) - กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 	

คำถาม ข้อ 2

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

คำตอบ

กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบการ และแนวปฏิบัติ ที่ได้ประกาศให้ทราบในแต่ละปี การศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องที่คณะ/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณากลับกรงดําเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา ▪ กำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติ ขององค์กรอื่นที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ขอรับบริการ ในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการวิชาการของมหาวิทยาลัย ▪ ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และ ▪ คณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญ สถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา(กลุ่มภารกิจบริการ) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ต้องสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คำถาม ข้อ 3

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า
- สำนักฯ ได้นำเรื่องนี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์ความรู้ของสำนักฯ และเทคโนโลยีใหม่ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่นๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- สำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นเพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

คำตอบ

วิธีการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ		
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	วิธีการออกแบบกระบวนการ	เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดให้ต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบการ และแนวปฏิบัติ ที่ได้ประกาศให้ทราบในแต่ละปีการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนที่เป็นองค์ความรู้ของสำนักพิจารณาจากความเห็นของคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จากความรู้ความชำนาญของบุคลากรที่มีประสบการณ์เฉพาะภายในสำนัก ส่วนที่เป็นเทคโนโลยี พิจารณาจากศักยภาพความพร้อม ข้อดี ความสามารถในการรองรับการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยของการดำเนินการข้อมูลความเชื่อถือได้ของสังคม ความเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รับฟังได้ผ่านสื่อต่างๆ ช่วงเวลาการดำเนินการ ค่าใช้จ่าย และผลที่คาดว่าจะได้รับ ที่ต้องสามารถบรรลุตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามข้อกำหนด
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษา และลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา (กลุ่มภารกิจบริการ) กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) 	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา และตามข้อกำหนดตาม คำสั่ง / ระเบียบปฏิบัติ ขององค์กรอื่นที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ขอรับบริการ ในแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มนักศึกษา 	
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตรและรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบกระบวนการตามข้อกำหนดให้ต้องสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย 	

แนวทางการบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนัก	
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	แนวทางการบูรณาการฯ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) 	<ul style="list-style-type: none"> บูรณาการในลักษณะกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติเงื่อนไขและแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกลมกลืนเป็นแนวทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน ร่วมใช้กระบวนการเดียวกันในส่วนที่เอื้อต่อกัน เช่นการใช้คะแนนสอบร่วมกัน ใช้เวลาที่สอดคล้องกัน เช่นใช้ปฏิทินดำเนินการร่วมกัน แม้กระทั่งใช้บุคลากรในเรื่องทำนองเดียวกันร่วมกันในบางกลุ่มกิจกรรมเช่นขั้นตอนดำเนินการรับสมัคร และ สอบ เป็นต้น
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) 	<ul style="list-style-type: none"> บูรณาการร่วมกับบางกลุ่มเช่นกลุ่มธนาคารในการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมเรียนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการร่วมกับกลุ่มภารกิจในสำนัก และ งานบริการของทุกคณะวิชาในมหาวิทยาลัยภายใต้โปรแกรมดำเนินการร่วมกัน แต่มีกำหนดเงื่อนไขการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ในบางส่วนตามมาตรฐานการ

แนวทางการบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ	
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	แนวทางการบูรณาการฯ
	รักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา(กลุ่มภารกิจบริการ) กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตรและรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> บริการร่วมกับกลุ่มภารกิจในสำนักฯ และงานบริการของทุกคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยภายใต้โปรแกรมดำเนินการร่วมกัน แต่มีกำหนดเงื่อนไขการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ในบางส่วนตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล

คำถาม ข้อ 4

- สำนักฯ มีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ และ การนำไปใช้		
กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ	ตัวชี้วัด (IQA-KKU)	วิธีการนำกระบวนการที่สร้างคุณค่าไปปฏิบัติฯ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี (กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา) กระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษา และลงทะเบียนวิชาเรียน (กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน) กระบวนการบริการออกและตรวจรับรองเอกสารสำคัญสถานภาพนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา (กลุ่มภารกิจบริการ) กระบวนการประมวลผล (กลุ่มภารกิจประมวลผล) กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร และรายวิชา (กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตัวชี้วัดที่ 41) ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา (ตัวชี้วัดที่ 51) ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ตัวชี้วัดที่ 44) 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสำคัญนั้นๆ ประชุมหารือ ความประสานร่วมมือกัน เพื่อทำข้อกำหนดตกลงร่วมกัน ในการถือปฏิบัติร่วมกันภายใต้ข้อกำหนดนั้น โดยพิจารณาศักยภาพความพร้อมที่จะให้ หรือรับ บริการนั้นๆ ต่อกันและกัน จัดทำเกณฑ์ เงื่อนไข ข้อกำหนดที่เป็นทางการร่วมกัน เพื่อประกาศให้ผู้รับบริการทั่วไปรับทราบเพื่อนำสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน ภายใต้ศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยีที่ตกลงร่วมกันนั้น

คำถาม ข้อ 5

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

วิธีการในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากผลการดำเนินการ
<p>กระบวนการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ที่ดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการลดขั้นตอนการดำเนินการ การลดเวลาการดำเนินการ และปรากฏว่าสำนักฯ สามารถลดขั้นตอนและเวลาการดำเนินการลงได้เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นๆ ลงไปด้วยพร้อมกัน</p> <p>อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ได้ตระหนักดีว่า ถ้าขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ที่สำนักฯ ดำเนินการ สามารถตรวจสอบตัวเองระหว่างการทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องมาตรวจสอบซ้ำใหม่ภายหลังซึ่งจะต้องสอดคล้องตามเกณฑ์ ตามเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆ อย่างครบถ้วนถูกต้อง โปร่งใสเป็นธรรม ดังนั้น กระบวนการตรวจสอบ อาจไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ได้</p>	<p>สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ โดยเฉพาะในส่วนของข้อมูลและผลการดำเนินการที่หากเกิดข้อผิดพลาด จะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีขนาดใหญ่ สำนักฯ จึงให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันความเสี่ยงควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะในส่วนของเทคโนโลยีที่สำนักฯ ให้บริการ ทุกรูปแบบ เนื่องจากสำนักฯ ต้องบริการแบบมีส่วนร่วม ที่ร่วมกับองค์กรอื่นด้วย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่อาจไม่สามารถควบคุมขั้นตอนที่อยู่นอกเหนือความดูแลรับผิดชอบของสำนักฯ โดยตรงในหลายขั้นตอน เช่น ขั้นตอนที่ต้องส่งผ่านจากองค์กรอื่นที่สำนักฯ ไม่สามารถกำกับดูแลได้ มาโดยลำดับ เป็นต้น ดังนั้น การป้องกันจึงอาจเกิดได้ในระดับที่สำนักฯ สามารถกำกับดูแล โดยตรงได้เท่านั้น ในส่วนของสำนักฯ ได้มีระบบตรวจสอบทั้งที่เป็นเทคโนโลยี และ คณะกรรมการเฉพาะทางอยู่แล้ว</p>

คำถาม ข้อ 6

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการ และการให้บริการดีขึ้น
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการนำผลการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

วิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า และการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน			
วิธีการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แต่ละกิจกรรม/โครงการส่วนใหญ่ ของสำนักฯ จะได้รับการประเมินผลการดำเนินการ และสรุปรายงานเพื่อตรวจพิจารณาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขป้องกันในรอบการดำเนินการต่อไปเป็นประจำปกติ เช่นการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คณะกรรมการเฉพาะกิจนั้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกรอบกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ในการประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

วิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า และการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน			
วิธีการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์
ประเมินผลหลังเสร็จกิจกรรมรับเข้า ศึกษา หลังโครงการสัมมนา หลัง กิจกรรมพิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น			
<ul style="list-style-type: none"> ประชุมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ สำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรทุก คน (เน้นการ มีส่วนร่วม) 	<ul style="list-style-type: none"> ทุกปี (แผน ระยะสั้น) 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวง สนทนา KM ของสำนักฯ การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน

6.2. กระบวนการสนับสนุน

เป็นการอธิบายวิธีที่สำนักฯ จัดการกับกระบวนการที่สำคัญ ที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการสนับสนุน

คำถาม ข้อ 7

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนด ว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

คำตอบ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	วิธีการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่าง ๆ ในกลุ่มภารกิจ บริหารทั่วไป เช่น <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการด้านสารบรรณ - กระบวนการด้านการเงิน - กระบวนการด้านพัสดุ - กระบวนการด้านการเจ้าหน้าที่ - กระบวนการด้านอาคารสถานที่ - กระบวนการด้านยานพาหนะ ▪ กระบวนการด้านการประกัน คุณภาพ 	<p>สำนักฯ พิจารณากำหนดกระบวนการที่เป็นกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยพิจารณาจากเป้าประสงค์หลักของกระบวนการนั้นที่มุ่งเน้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การอำนวยความสะดวกให้แก่กระบวนการที่สร้างคุณค่าหลัก ของสำนักฯ เอง เป็นสำคัญ ▪ การไม่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการที่สำคัญของสำนักฯ ▪ การเป็นตัวกลางช่วยประสานเชื่อมต่อระหว่างผู้บริหารกับกลุ่ม กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญของสำนักฯ และเชื่อมต่อกับองค์กรอื่น ด้วยเป้าหมายของกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญของสำนักฯ ▪ การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ กระบวนการที่สร้างคุณค่า

คำถาม ข้อ 8

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ประจำปีการศึกษา 2550

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนด ที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจ บริหารทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เส้นทางกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ และเงื่อนไขการ ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้สอดคล้องกับระเบียบ ปฏิบัติทั่วไปของทางราชการ ที่มีผล บังคับใช้ต่อภารกิจของสำนักฯ ▪ กำหนดตามศักยภาพความพร้อมที่ไม่ ขัดต่อระเบียบปฏิบัติโดยความ เห็นชอบของคณะกรรมการบริหาร ของสำนักฯพิจารณา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกณฑ์มาตรฐานการประกัน คุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ อิงตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ตามแผนนโยบายของมหาวิทยาลัย

คำถาม ข้อ 9

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

คำตอบ

วิธีการออกแบบกระบวนการสนับสนุน และ เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ		
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	วิธีการออกแบบกระบวนการ	เรื่องที่นำมาประกอบการออกแบบฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจ บริหารทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการตาม ข้อกำหนดให้ต้องมีเงื่อนไขครบ ตามเวลา สถานที่ ขั้นตอนที ประภาคในข้อกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กฎ ระเบียบ คำสั่ง มติต่างๆที่ เกี่ยวข้อง ▪ ศักยภาพความพร้อมของ บุคลากร ทรัพยากร ของกระบวนการสนับสนุน เอง ▪ ความเห็นของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รับฟังได้ผ่านสื่อ ต่างๆ ▪ นโยบาย และ เป้าหมายสำคัญของ สำนักฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบกระบวนการกรอบตาม เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่ถือ ปฏิบัติ 	
<p>แนวทางการบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ</p>		

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	แนวทางบูรณาการ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> บูรณาการในลักษณะกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติเงื่อนไขและแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกลมกลืนเป็นแนวทางเดียวกัน ภายใต้มาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเดียวกัน ร่วมใช้กระบวนการเดียวกันในส่วนที่เชื่อมต่อกัน เช่นการใช้ระบบสารบรรณผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ร่วมกัน เช่นการใช้มาตรฐานรูปแบบ เกณฑ์คุณภาพ และการแลกเปลี่ยนบทบาทการเป็นผู้ให้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกลุ่มระหว่างองค์กรอื่นร่วมกัน

คำถาม ข้อ 10

- สำนัก มีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- สำนักมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ และ การนำไปใช้		
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ตัวชี้วัด (IQA-KKU)	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการต่างๆในกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป กระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (41) ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (44) ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ (64) 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสำคัญนั้นๆ หรือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ประชุมหารือประสานความร่วมมือกัน เพื่อทำข้อตกลงตกลงร่วมกัน ในการถือปฏิบัติร่วมกัน ภายใต้ข้อกำหนดนั้น โดยพิจารณาศักยภาพความพร้อมที่จะให้ หรือ รับ บริการนั้นๆต่อกันและกัน จัดทำเกณฑ์ เงื่อนไข ข้อกำหนดที่เป็นทางการร่วมกัน เพื่อประกาศให้ผู้รับบริการทั่วไปรับทราบ เพื่อนำสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

คำถาม ข้อ 11

- สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สำนัก มีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากการดำเนินการ

คำตอบ

วิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การทดสอบ และ การตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และผลจากการสูญเสียจากการดำเนินการ

ดำเนินการภายใต้หลักการ วิธีการทำงานของตัวเองกับ ที่อธิบายไว้แล้วในคำตอบ ข้อที่ 5 ที่กล่าวแล้ว	มีคณะกรรมการเฉพาะทางอยู่แล้ว
--	------------------------------

คำถาม ข้อ 12

- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการ และการให้บริการดีขึ้น
- สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการนำผลการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน
หน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

วิธีการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน และการเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน			
วิธีการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แต่ละกิจกรรม/โครงการส่วนใหญ่ ของ สำนักฯ จะได้รับการประเมินผลการ ดำเนินการ และสรุปรายงานเพื่อตรวจ พิจารณาปัญหาอุปสรรค และแนวทาง แก้ไขป้องกันในรอบการดำเนินการ ต่อไปเป็นประจำปกติ เช่นการ ประเมินผลฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีการประเมิน ในคณะกรรมการฝ่ายสนับสนุนด้าน การบริหารทั่วๆไปด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คณะกรรมการ เฉพาะกิจนั้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกรอบ กิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ในการประชุมร่วมกันของผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ สำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บุคลากรทุก คน (เน้นการ มีส่วนร่วม) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทุกปี (แผน ระยะสั้น) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวง สนทนา KM ของสำนักฯ ▪ การประชุมสัมมนา ▪ การศึกษาดูงาน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

การอธิบายในหมวดนี้ สำนักฯ อธิบายผลลัพธ์การดำเนินการ อิงตามกรอบแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 (PMQA) ที่อธิบายผลลัพธ์ เป็น 4 มิติ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน

โดยจะอธิบายตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย(IQA-KKU) จำนวน 22 ตัวชี้วัด ในกรอบ 4 มิติตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้แก่

7.1 มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่ 1 และ 2

7.2 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่ 41 ที่ 42 และที่ 44

7.3 มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่ 45 46 และ 47

7.4 มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน จำนวน 14 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่ 48-51 ที่ 54 ที่ 59-62 และที่ 64-68)

ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย(IQA-KKU) นี้ มหาวิทยาลัยโดยสำนักประเมินผลและประกันคุณภาพได้นำเอาตัวชี้วัดจากองค์กรภายนอก ประกอบด้วย ตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 44 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดของสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) 47 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2549 และตัวชี้วัดการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (THES) มาบูรณาการรวมเข้าเป็นตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย (IQA-KKU) จำนวน 73 ตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 4 มิติ ตามแนวเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 (PMQA) กำหนดใช้กับคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ในส่วนของสำนักบริหารและพัฒนาทางวิชาการ โดยที่บางตัวชี้วัด มหาวิทยาลัยพิจารณาว่าไม่เกี่ยวข้องกับสำนักฯ จึงได้กำหนดให้ใช้ประเมินผลสำนักฯ จำนวน 22 ตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ตามกรอบแนวทาง PMQA

การอธิบายผลลัพธ์ในหมวดนี้ นอกจากการแสดงผลการประเมินตนเองตามตารางตารางที่ มหาวิทยาลัยกำหนดแล้ว สำนักฯได้นำเสนอในรูปแบบแผนภูมิผลการดำเนินการปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯเอง ในปีการศึกษา 2548 และ 2549 ด้วย เพื่อให้เห็นทิศทางและแนวโน้มที่ชัดเจนขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยที่ผ่านมา ผลการดำเนินการตามกรอบตัวชี้วัด ดังกล่าว ซึ่งในปีการศึกษา 2550 สำนักฯ ได้รับการกำหนดให้รายงานตัวชี้วัด จำนวน 22 ตัวชี้วัด เปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังของปีการศึกษา 2548-2549 ดังนี้

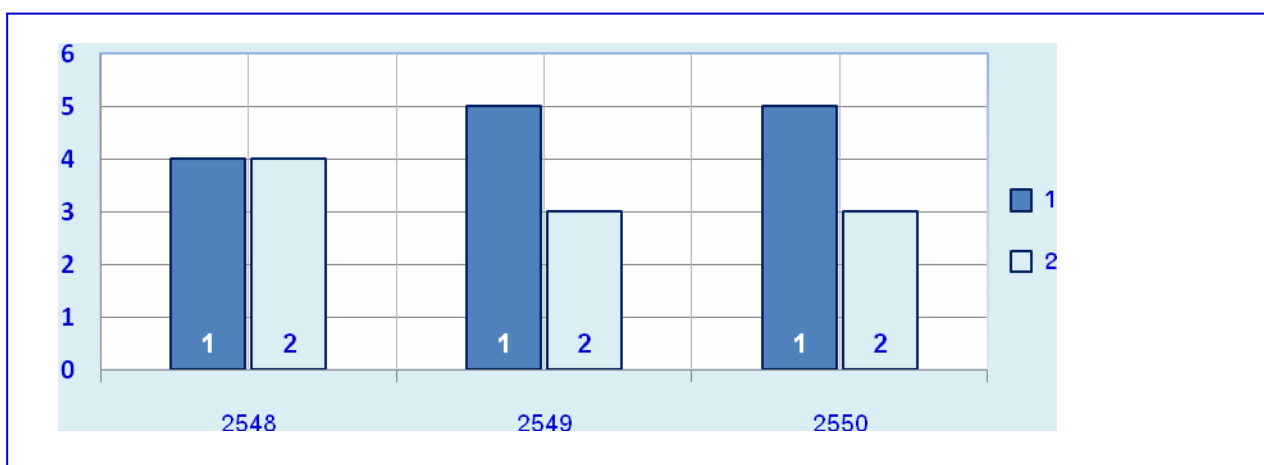
7.1 มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล

เป็นการสรุปภาพผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ในรอบมิติด้านประสิทธิผล จำนวน 2 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ 1 และ 2) ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล						
มิติ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2550		
		2548	2549	ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	คะแนน ประเมินตนเอง (1-5)
1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัว บ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	4	5	ดำเนินการครบทุกข้อ ตามเกณฑ์		5
2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัว บ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	90.48 % (4)	86.96% (3)	24/29	82.76%	3

เกณฑ์การตรวจประเมินผลในปีการศึกษา 2550 : ใช้เกณฑ์ ตามคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล เปรียบเทียบผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 2549



สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการดำเนินการของสำนักฯ โดยรวมในปีการศึกษา 2550 ได้ผลการดำเนินการได้ในระดับเต็ม คือระดับ 3 ตามเกณฑ์การประเมิน IQA-KKU ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

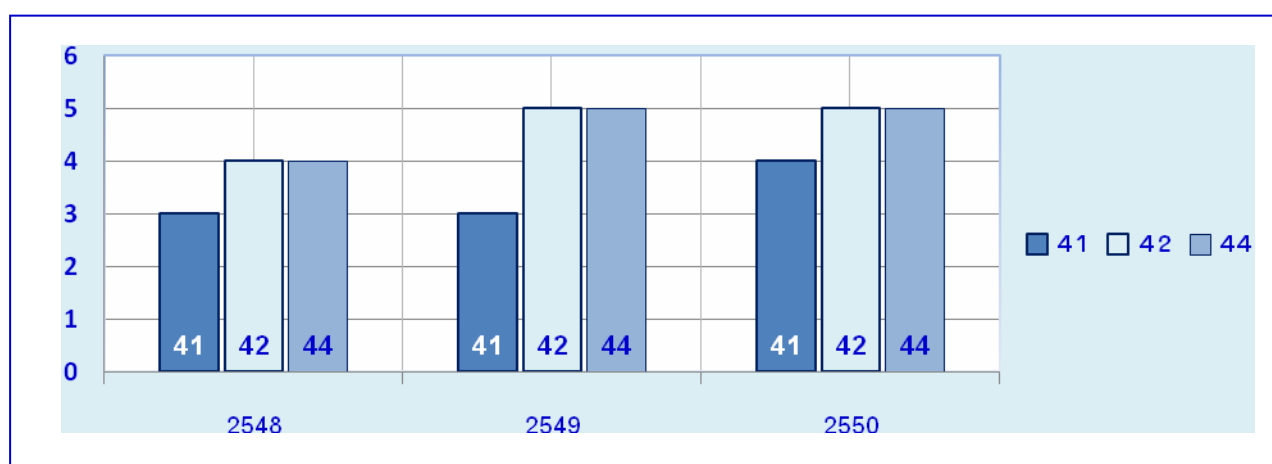
7.2 มิติที่ 2 มิติคุณภาพ

เป็นการสรุปภาพผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ในรอบมิติด้านคุณภาพ จำนวน 3 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ 41 42 และ 44) ดังนี้

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ						
มิติ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2550		
		2548	2549	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%)	คะแนนประเมินตนเอง (1-5)
				ตัวหาร	สัดส่วนจำนวนข้อ	
41	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	(3)	79.64% (3)	-	81.09%	4
42	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	4	5	ดำเนินการครบตามเกณฑ์		5
44	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4	5	ดำเนินการครบตามเกณฑ์		5

เกณฑ์การตรวจประเมินผลในปีการศึกษา 2550 : ใช้เกณฑ์ ตามคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 23549



สรุปได้ว่าคุณภาพการดำเนินการของสำนักฯ โดยรวมในปีการศึกษา 2550 ผลการประเมินมีพัฒนาการสูงขึ้น (ระดับ 3 เป็น 4) ตามเกณฑ์การประเมิน IQA-KKU ปี 2550 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการ

ดำเนินการในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา พบว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นมาก คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักฯ ในภาพรวมเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในระดับสูง

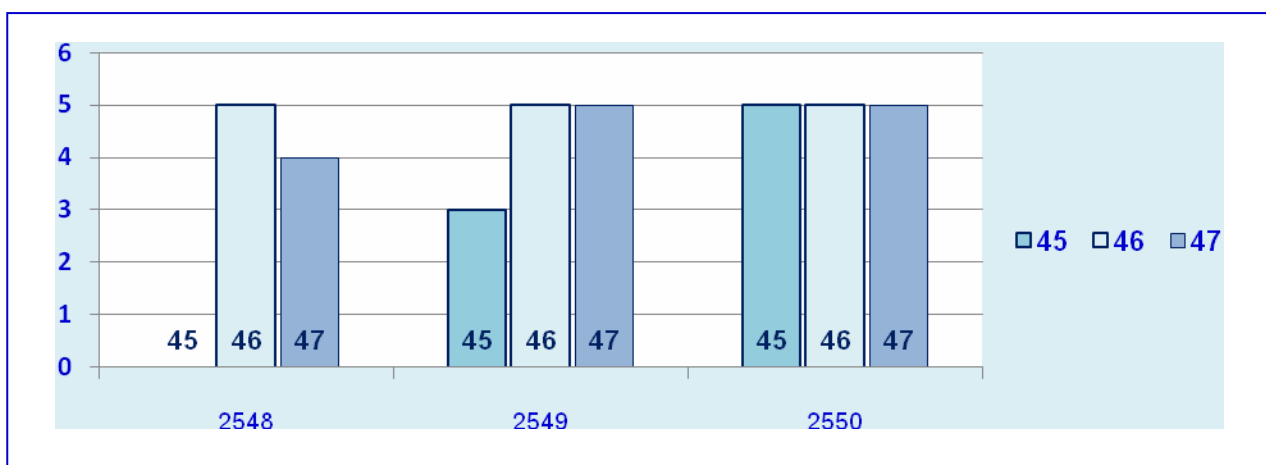
7.3 มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

เป็นการสรุปภาพผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ในรอบมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ จำนวน 3 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ 45 46 และ 47) ดังนี้

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
มิติ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2550		
		2548	2549	ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	คะแนน ประเมินตนเอง (1-5)
45	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	NA	NA	14/14	100%	5
46	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	5	5	ดำเนินการครบตามเกณฑ์		5
47	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	4	5	ดำเนินการครบตามเกณฑ์		5

เกณฑ์การตรวจประเมินผลในปีการศึกษา 2550 : ใช้เกณฑ์ ตามคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 2549



ในปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงตัวชี้วัดใหม่ ตัวชี้วัดที่ 45 ในปีการศึกษา 2548 และ 2549 ไม่ได้กำหนดไว้ จึงไม่มีค่าคะแนนประเมินผลในปีการศึกษา 2548 (NA) และพบว่าในปี 2549 เริ่มมีผล

การดำเนินการ ระดับ3 และ ผลการประเมินในปีการศึกษา 2550 พบว่าตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดนี้ อยู่ในระดับสูงสุด (ระดับ 5) ตัวชี้วัดที่ 46 ยังคงรักษาระดับสูงสุดเดิมไว้คือ ระดับ 5 ส่วนตัวชี้วัด ที่ 47 พบว่าประสิทธิภาพสูงขึ้น จากเดิม ระดับ 4 เป็นระดับ 5 เมื่ออิงตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักฯ โดยรวมในปีการศึกษา 2550 ได้ผลดีมาก

7.4 มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน

เป็นการสรุปภาพผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ในรอบมิติด้านการพัฒนาสถาบัน จำนวน 14 ตัวชี้วัด

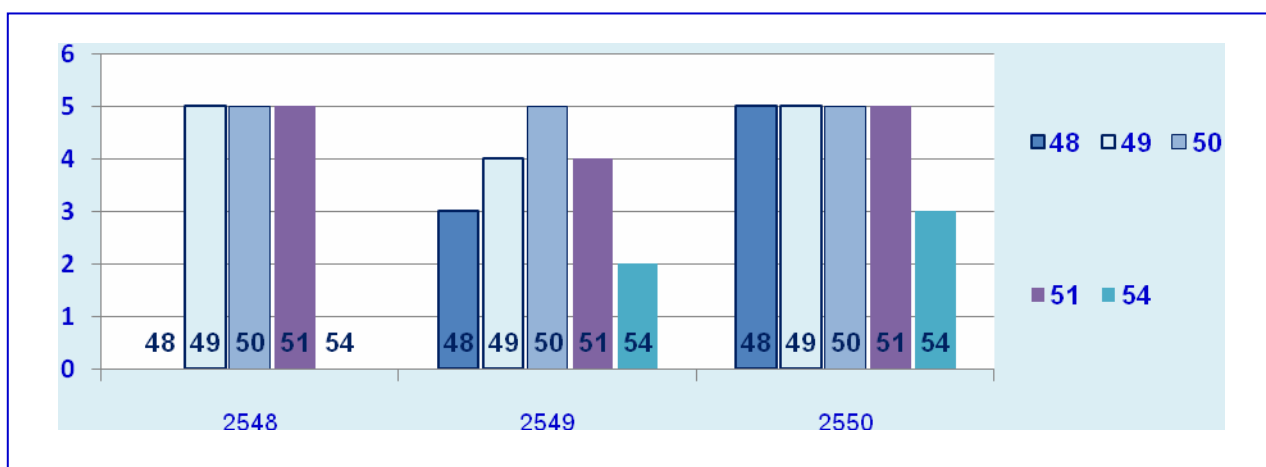
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน						
มิติ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2550		
		2548	2549	ตัวตั้ง	ผลลัพท์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	คะแนน ประเมินตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
48	กรรมการคณะ/หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และสามารถผลักดันคณะ/หน่วยงานให้แข่งขันได้ในระดับสากล	NA	3		ดำเนินการครบตามเกณฑ์	5
49	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน	5	4		ดำเนินการครบตามเกณฑ์	5
50	มีการพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้	5	5		ดำเนินการครบตามเกณฑ์	5
51	ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา	5	4		ดำเนินการครบตามเกณฑ์	5
54	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	2		ดำเนินการตามเกณฑ์	3
59	มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์และบุคลากร	NA	NA		-	NA
60	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	NA	NA		ดำเนินการตามเกณฑ์ ระดับ 4	4
61	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	NA	NA		ดำเนินการครบตามเกณฑ์	5

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน

มิติ/ตัวชี้วัด	รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2550			
	2548	2549	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	คะแนน ประเมินตนเอง (1-5)	
			ตัวหาร			
62	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและอํารงไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	4	5	ดำเนินการครบตามเกณฑ์		5
64	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ	100% (5)	100% (5)	50/50	100%	5
65	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	4	4	ดำเนินการตามเกณฑ์ ระดับ 4		4
66	ระดับคุณภาพของการพัฒนาบุคลากรของคณะ/หน่วยงาน	NA	NA	50/50	100%	5
67	มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	NA	NA	ดำเนินการตามเกณฑ์ ระดับ 1		1
68	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด	NA	NA	ดำเนินการตามเกณฑ์ ระดับ 1		1

เกณฑ์การตรวจประเมินผลในปีการศึกษา 2550 : ใช้เกณฑ์ ตามคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แผนภูมิที่ 4 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน ปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 2549 (กลุ่มตัวชี้วัดที่ 48-51 และ ที่ 54)



ตัวชี้วัดที่ 48 ในปีการศึกษา 2548 สำนัก ไม่ได้รับการประเมินผล เริ่มได้รับการประเมินผลในปีการศึกษา 2549 (ระดับ 3) และในปี 2550 ตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5

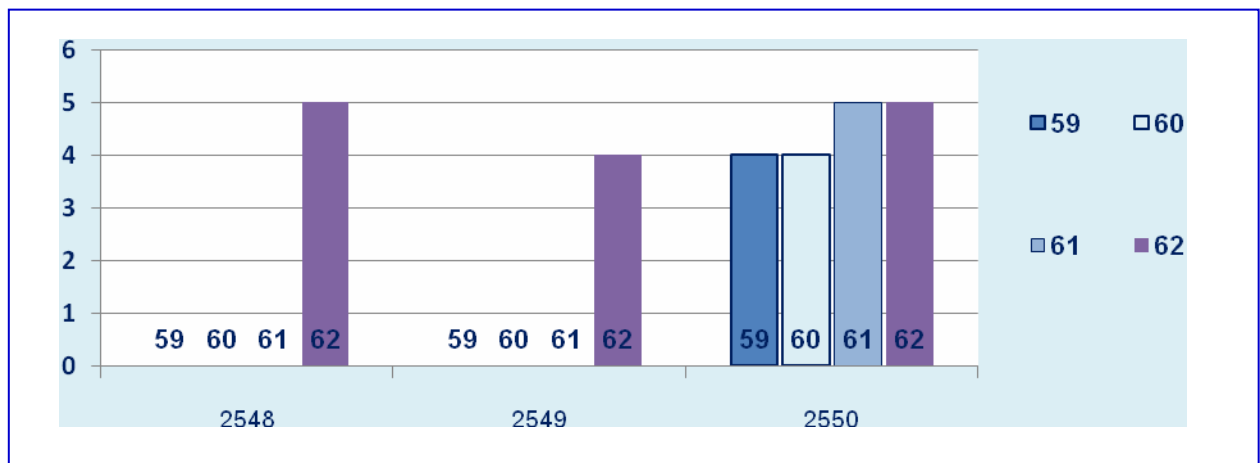
ตัวชี้วัดที่ 49 ในปีการศึกษา 2549 มีผลการประเมินลดลงจากปีการศึกษา 2548 แต่ในปีการศึกษา 2550 ตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 50 ในปีการศึกษา 2548 2549 และ 2550 ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 51 ในปีการศึกษา 2549 มีผลการประเมินลดลงจากปีการศึกษา 2548 เล็กน้อย แต่ในปีการศึกษา 2550 ตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5

ตัวชี้วัดที่ 54 ในปีการศึกษา 2548 สำนักฯ ไม่ได้รับการประเมินผล (NA) เริ่มได้รับการประเมินผลในปีการศึกษา 2549 (ระดับ 2) และในปี 2550 ตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินอยู่ในระดับ 3 สูงขึ้นจากเดิมเล็กน้อย

แผนภูมิที่ 5 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน ปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 2549 (กลุ่มตัวชี้วัดที่ 59 - 62)

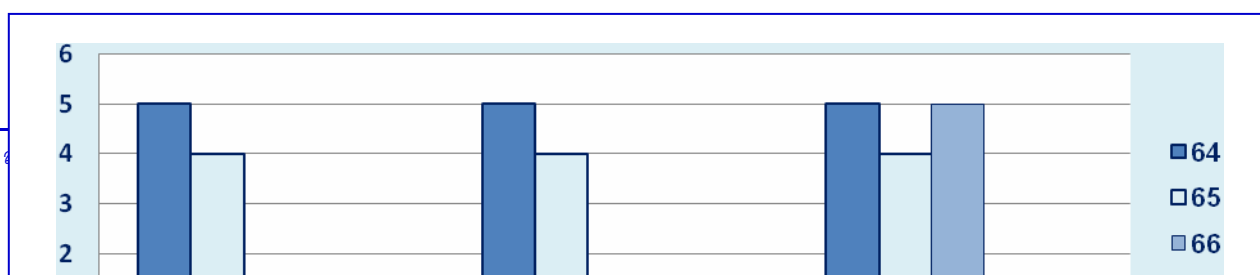


ตัวชี้วัดที่ 59 - 61 ในปีการศึกษา 2548 และ 2549 สำนักฯ ไม่ได้รับการประเมินผล เริ่มได้รับการประเมินผลในปีการศึกษา 2550 ตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 59 และ 60 อยู่ในระดับ 4 ส่วนตัวชี้วัดที่ 61 อยู่ในระดับ 5

ส่วนตัวชี้วัดที่ 62 ผลการประเมินอยู่ในระดับ 5 ทั้ง 3 ปีการศึกษา

กล่าวได้ว่ามิติด้านการพัฒนาสถาบันตามตัวชี้วัดนี้ สำนักฯ มีผลการดำเนินการในระดับดีถึงดีมาก

แผนภูมิที่ 6 แสดงผลการดำเนินการตามมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน ปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2548 และ 2549 (กลุ่มตัวชี้วัดที่ 64 - 68)



ตัวชี้วัดที่ 64 และ 65 ผลการประเมินอยู่ในระดับเดิม ทั้ง 3 ปีการศึกษา (ระดับ 4-5)

ตัวชี้วัดที่ 66 ที่ 67 และ ที่ 68 ในปีการศึกษา 2548 และ 2549 ไม่มีการตรวจประเมินผลตัวชี้วัดนี้ มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงเกณฑ์ตัวชี้วัด และเริ่มใช้ประเมินผลการดำเนินการของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2550 เป็นปีแรก

ตัวชี้วัดที่ 66 ผลการประเมินอยู่ในระดับสูง (ระดับ 5)

ส่วนตัวชี้วัดที่ 67 และ 68 ที่เริ่มตรวจประเมินในปีการศึกษา 2550 มีผลการประเมินในระดับ 1

อย่างไรก็ดี เป็นที่น่าสังเกตว่า เกณฑ์การประเมินนี้ เกี่ยวโยงกับประสิทธิภาพของต่างหน่วยงานร่วมด้วย คือ ประสิทธิภาพการดำเนินการ ของ สกอ. ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสำนักฯ ควรที่มหาวิทยาลัย โดยสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพภายใน จะได้หาแนวทางพิจารณาความเหมาะสมร่วมกับหน่วยงานภายนอกในโอกาสต่อไป

ภาคผนวก

❖ คณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน

❖ แผน/โครงการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพใน



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

ที่ 16 /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งให้ ผู้ดำรงตำแหน่งและบุคคลดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นที่ปรึกษา |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| 5. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ | เป็นประธานกรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป | เป็นกรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน | เป็นกรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ | เป็นกรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการ | เป็นกรรมการ |
| 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 12. นายสุรศักดิ์ แก้วคำแสน | ผิดพลาด! ไม่ใช่การเชื่อมโยงที่ถูกต้อง |
| 13. นายเสนีย์ จันทร์ลุน | เป็นกรรมการ |
| 14. นายอดิศานต์ ศรีรัตนประพันธ์ | เป็นกรรมการ |
| 15. นายสุภาพ ไชยยา | เป็นกรรมการ |
| 16. นางสาวอรนุต หาทองคำ | เป็นกรรมการ |
| 17. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 18. นางสาวนุชชานา พันธ์ราษฎร์ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้ คือ

1. จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (PMQA)
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
4. กำกับติดตามและประเมินผล

5. จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (PMQA)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551 และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2551

(รองศาสตราจารย์พระศักดิ์ ศรีฤชา)
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาระบบ)

โครงการประเมินและประกันคุณภาพ

เรื่อง “การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน”

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. หลักการและเหตุผล

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ) ให้บริการด้านการศึกษา ทุก ระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ตลอดทั้งอาจารย์และบุคลากรภายนอกทั่วไป ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการ ด้วยคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม และมุ่งเน้นที่จะพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของทุกกลุ่มภารกิจของสำนักฯ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักฯ ได้ดำเนินโครงการประเมินและประกัน คุณภาพ ตามแนวทาง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และจัดให้มีระบบการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) และการ ควบคุมภายใน (Quality Control) ภายในองค์กรเพื่อรองรับ

สำนักฯ มีแนวนโยบายการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดย SWOT Analysis อยู่เสมอ เพื่อให้หาจุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเองในการพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพของจุดแข็งให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และแก้ไขพัฒนาจุดอ่อนให้เข้มแข็ง ขึ้น อีกทั้งมีการพัฒนาที่บุคลากรให้มีความพร้อมอยู่เสมอกับทั้งพัฒนาองค์กรสู่ระบบประกันคุณภาพอย่าง เหมาะสม

ดังนั้นสำนักฯ จึงเห็นควรจัดให้มีแผนโครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้ สามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้เป็นไปอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ รวมทั้งพัฒนา บุคลากรให้สามารถพัฒนาตัวเองให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการประเมินและประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
- 2.2 เพื่อให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)
- 2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯ และเพื่อการพัฒนาที่เหมาะสมต่อไป

3. วิธีการดำเนินการ

- 3.1 อบรมสัมมนาบุคลากรในการประเมินและประกันคุณภาพภายในองค์กร
- 3.2 บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานภายในกลุ่มภารกิจ และคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล

4. วิทยากร

วิทยากรทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. ผู้ร่วมโครงการ

บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ) จำนวน 55 คน

6. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- 6.1 นางสาวสุวารี เชี่ยวคำ

6.2 นายสุรศักดิ์ แก้วคำแสน

7. สถานที่

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

8. ลักษณะการจัดโครงการ

8.1 จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากร

8.2 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

9. แผนการดำเนินงาน (ตุลาคม 2550 - กรกฎาคม 2551)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา การดำเนินงาน									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
	50	50	50	51	51	51	51	51	51	51
<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการ/ปรับปรุงระบบและบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินและประกันคุณภาพภายในองค์กร 										
1. จัดประชุมคณะกรรมการ		←	→							
2. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ			←	→						
3. จัดอบรมสัมมนา 2 หลักสูตร								←	→	
4. พัฒนาโปรแกรมเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน	←									→
<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 										
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)							←	→		
6. สรุปประเมินผล									←	→
7. จัดทำรูปเล่มรายงาน									←	→

10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 บุคลากรมีความพร้อมในการประเมินและประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

10.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

10.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสำนักฯ เพื่อการพัฒนางานที่เหมาะสมต่อไป
