

EdPEX

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ โทรสาร 0 – 4334 – 7486, 0 – 4320 – 2428

<http://reg4.kku.ac.th>

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)



ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)



ประจำปีการศึกษา 2554

(มิถุนายน 2554 – พฤษภาคม 2555)

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)

**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)**

**ประจำปีการศึกษา 2554
(มิถุนายน 2554 – พฤษภาคม 2555)**

**สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

คำนำ

ในต้นปี 2555 (ปีการศึกษา 2554) สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (THE 2009-2010 EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEx) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และได้มีโอกาสเข้าร่วมเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์มีค่าด้าน EdPEx ร่วมกับ 28 คณะ/หน่วย จากสถาบันอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศที่ผ่านการคัดเลือก จากทั้งหมด จำนวน 75 คณะ/หน่วยงาน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับคัดเลือกร่วมในโครงการนี้จำนวน 7 คณะ/หน่วยงาน ปัจจุบันคณะ/หน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 7 หน่วยงาน ได้รับการคัดกรองไว้เพียงคณะเดียว คือ คณะแพทยศาสตร์) อย่างไรก็ตาม ผลจากการนี้ สร้างความภาคภูมิใจให้แก่สำนักฯ และ มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะบุคลากรสำนักฯทุกคน ผู้อำนวยการ และ คณะผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณา ทบทวนระบบประกันคุณภาพอย่างเข้มข้น ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ วิสัยทัศน์ ที่กำหนด

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ อยู่ในช่วงของรอยต่อการปรับเปลี่ยนที่สำคัญ เกณฑ์ EdPEx ที่สำนักฯใช้ประกอบการเขียนรายงานฉบับนี้ คือเกณฑ์ ที่ใช้ในช่วงร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เป็นเกณฑ์ล่าสุด ปี 2011-2012 และนับเป็นนวัตกรรมทางคุณภาพที่ไม่หยุดนิ่ง ที่สำนักฯ อาสาท้าทาย คณะผู้บริหารสำนักฯ ตระหนักดีว่า เกณฑ์คุณภาพนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพของสำนักฯ สู่ความเป็นเลิศอย่างไม่หยุดนิ่ง การท้าทายนวัตกรรมนี้ แม้เป็นเรื่องที่ยากลำบาก และอาจมีข้อจำกัดอยู่มาก ในเรื่องของระดับเทียบเคียง (Benchmarks) ซึ่งยากในการนำข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบกันและให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันอย่างครอบคลุมทุกด้านตัวชี้วัด แต่ก็มีสัญญาณที่ดีที่หลายคณะหน่วยงานที่ผ่านการคัดเลือกร่วมกับสำนักฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และยินดีร่วมมือช่วยเหลือลดความยุ่งยากลำบากลงได้บางส่วน เพื่อพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพไปด้วยกัน ส่วนใหญ่ของรายงานนี้ สำนักฯยังคงให้ความสำคัญกับการเทียบเคียงกับค่าสูงสุดของเกณฑ์ หรือเป้าหมาย เพื่อพิจารณาพัฒนาการของตนเองเทียบกับผลการดำเนินการของตนเองในรอบปีที่ผ่านมา

การจัดทำรายงานนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยการให้การสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารสำนักฯ ที่ให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ กับทั้งให้ความสำคัญทั้งด้านงบประมาณสนับสนุนและปัจจัยเกื้อหนุนจำเป็น และเสียสละเข้าร่วมประชุมสัมมนาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ตลอดทั้งสมาชิกเครือข่ายผู้แทนเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักฯทุกท่าน ขอขอบคุณองค์กรที่ให้ข้อมูล ขอขอบคุณทีมงานฝ่ายเลขานุการที่มีส่วนสำคัญในการทบทวนและเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่า และขอขอบคุณสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างสำคัญเช่นกันในการให้ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับ เกณฑ์ EdPEx และเป็นวิทยากรและพี่เลี้ยงช่วยแก้ไขปัญหอุปสรรค จนรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี



(นายชานนท์ นนทคุปต์)

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
มิถุนายน 2555

สารบัญ		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทนำ : โครงร่างองค์การ		1
1 ลักษณะองค์การ		1
2 สภาวะการณ์ขององค์การ		10
หมวดที่ 1 การนำองค์การ		13
1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง		13
1.2 ธรรมชาติและความสำเร็จขององค์กร		19
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์		24
2.1 การจัดทำกลยุทธ์		24
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ		30
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า		36
3.1 เสียงของลูกค้า		36
3.2 ความผูกพันของลูกค้า		39
หมวดที่ 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		43
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร		43
4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้		46
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน		49
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน		49
5.2 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน		51
หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ		55
6.1 การออกแบบระบบงาน		55
6.2 กระบวนการทำงาน		57
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์		61
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลลัพธ์ด้านกระบวนการ		61
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า		69
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน		71
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมชาติ		76
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและตลาด		79
สรุปการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx		81
สรุปการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU		107
ภาคผนวก		108
1. คณะกรรมการดำเนินการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)		109

บทนำ : โครงร่างองค์กร (Organizational Profile) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

“สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ” มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้น โดยการรวม “สำนักทะเบียนและประมวลผล” เข้ากับ “กองบริการการศึกษา” เมื่อ 29 เมษายน 2549 (สำนักทะเบียนและประมวลผล เดิมคือกลุ่มงานทะเบียน สังกัดกองบริการการศึกษา แยกมาตั้งเป็น สำนักทะเบียนและประมวลผล เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2537 และกลั้บมารวมกันใหม่ เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น) ต่อไปในรายงานฉบับนี้ จะเรียก “สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)” สั้นๆ ว่า “สำนักฯ”

1.ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

1.ก.(1) บริการทางการศึกษา (Educational Services)

สำนักฯ สนับสนุน การบริหารและพัฒนาวิชาการ โดยการให้ บริการทางการศึกษา (Educational Services) หลักที่สำคัญ ดังรายการข้างล่างต่อไปนี้

[1] การให้บริการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เริ่มตั้งแต่การให้บริการแนะแนวการศึกษาทั้งการให้บริการแนะแนวสู่จรรยาบรรณในระบบรับตรง บริการแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาในระบบ Admission บริการรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษใหม่ ระดับปริญญาตรี ทั้งโดยวิธีรับตรง และโดยวิธีรับผ่านส่วนกลางในระบบ Admission

[2] การให้บริการด้านมาตรฐานหลักสูตรและรายวิชา ให้บริการประสานงาน/ตรวจสอบ/กลั่นกรอง การขออนุมัติเปิด/ปรับปรุง/ปิดหลักสูตรและรายวิชาของทุกคณะ/หน่วยงาน ทุกระดับ ให้สอดคล้องตามกรอบเกณฑ์คุณวุฒิการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งให้บริการฐานข้อมูลประวัติหลักสูตร/รายวิชา และประสานงานสหกิจศึกษา

[3] การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน ให้บริการประสานงานด้านระบบทะเบียนเรียนทุกคณะ และทุกระดับการจัดการศึกษา ทั้งการจัดทำตารางสอน-ตารางสอบ การขึ้นทะเบียน/ต่อทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียน-เพิ่ม-ถอนวิชาเรียน การบริหารจัดการฐานข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอน

[4] การให้บริการรับรองสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่า ให้บริการด้านการออกเอกสารแสดงสถานภาพแก่นักศึกษา/ผู้สำเร็จการศึกษา ทุกระดับและทุกคณะแบบเบ็ดเสร็จที่ผู้ขอเอกสารสามารถรับได้ทันที (ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ ภายใน 10 นาทีต่อฉบับ) และ ให้บริการประสานจัดการงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

[5] การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศหลักสูตรและนักศึกษา ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในฐานะศูนย์กลางการบริหารจัดการฐานข้อมูล ด้านหลักสูตร รายวิชา และนักศึกษา ทั้งภายในสำนักฯ และ หน่วยงานเครือข่าย

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สำนักฯ ให้บริการเป็น 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 บริการผ่านจุดให้บริการในสำนักงาน โดยบริการในวันเสาร์เพิ่มด้วย ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

รูปแบบที่ 2 บริการทางไกล ผ่านระบบเครือข่าย Internet ประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ผ่านระบบไปรษณีย์ไทย

รูปแบบที่ 3 บริการสัญจร โดยให้บริการนอกสถานที่ในช่วงโอกาสเตรียมรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษา

การให้บริการทุกรูปแบบ เน้นคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และ ความผูกพันให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจอยากใช้บริการต่อเนื่อง ยั่งยืน

1.ก.(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)

สำนักฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริหารและพัฒนาวิชาการที่เป็นพันธกิจสำคัญของสำนักฯ อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้บริการทางการศึกษาของสำนักฯ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ ตลอดไป ภายใต้วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และสมรรถนะหลักของสำนักฯ ดังแสดงในตารางที่ 1ก (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม และสมรรถนะหลักตลอดจนความท้าทาย และความได้เปรียบ ของสำนักฯ จะได้รับการทบทวนสม่ำเสมอทุกปี สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และสอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักฯ นโยบายมหาวิทยาลัย และ ทิศทางการพัฒนาการศึกษาของประเทศ

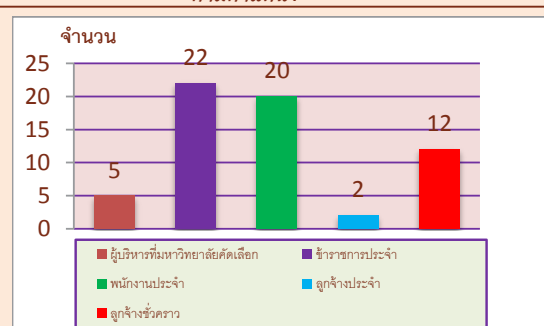
ตารางที่ 1 ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม และสมรรถนะหลัก ขององค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision)	มุ่งสู่ การบริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ
พันธกิจ (Mission)	[1] ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ [2] เป็นศูนย์ประสานงานด้านบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน [3] เป็นแหล่งสารสนเทศด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย [4] สนับสนุนการจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัย
วัตถุประสงค์ (Purpose)	มุ่งสู่การเป็น องค์กรการบริหารสู่ความเป็นเลิศของประเทศไทย ภายในปีการศึกษา 2558
ค่านิยม (Value)	[1] มุ่งมั่นให้บริการทางการศึกษาอย่างมีวิสัยทัศน์ [2] พัฒนาการให้บริการ บุคลากร และเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง [3] ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติและจริยธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ [4] ตื่นตัวในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
วัฒนธรรม (Culture)	[1] การให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพ [2] การบริหารจัดการที่เน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	[1] ความเข้มแข็งของเทคโนโลยีและโปรแกรมสนับสนุนการให้บริการทางการศึกษาของ สำนักฯ [2] ความเข้มแข็งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำของสำนักฯ ที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในภารกิจที่ให้บริการทางการศึกษาสูง ที่สั่งสมยาวนาน และมีระบบการพัฒนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์งานระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี [3] ความเข้มแข็งด้านปัจจัยสนับสนุนทางการเงิน

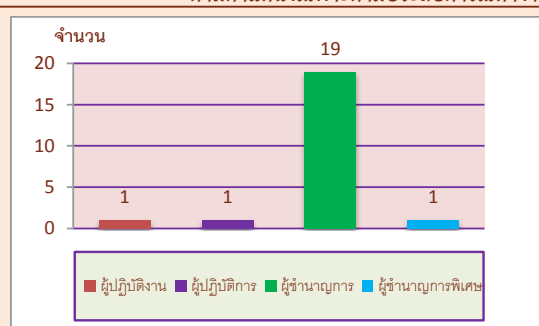
1.ก.(3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Profile)

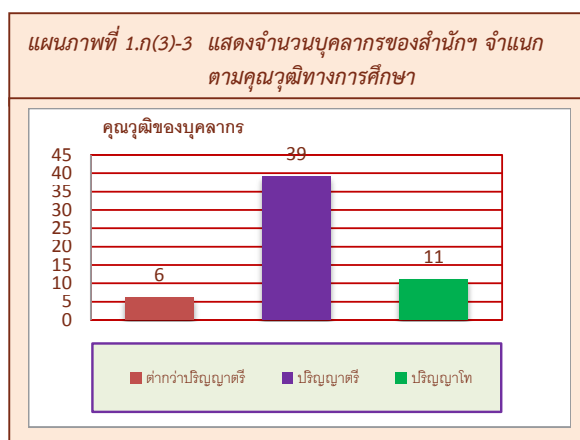
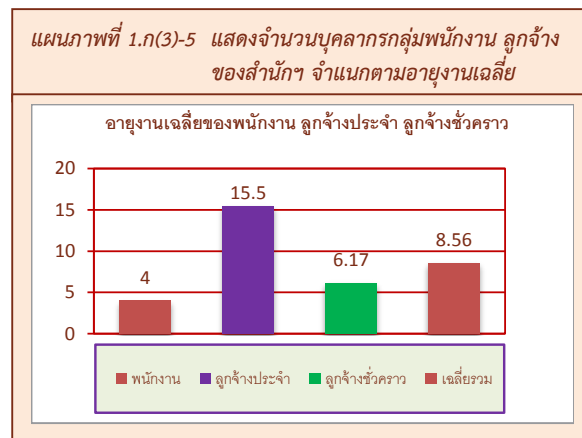
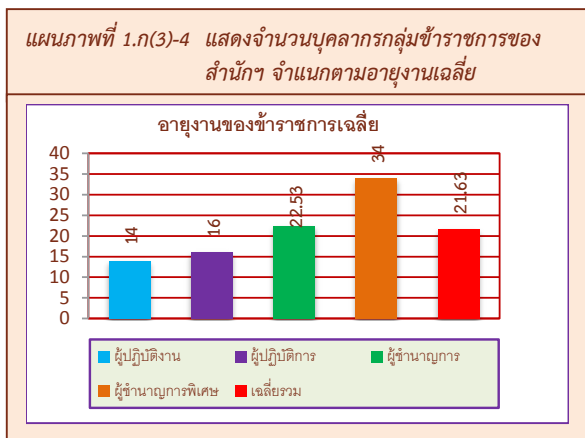
ทีมงานที่ร่วมรับผิดชอบเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ของสำนักฯ ประกอบด้วย บุคลากรผู้ปฏิบัติประจำ จำนวน 56 คน เป็นข้าราชการจำนวน 22 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน 1 คน ผู้ปฏิบัติการ 1 คน ผู้ชำนาญการ 19 คน ผู้ชำนาญการพิเศษ 1 คน อายุงานเฉลี่ยของข้าราชการ (ประสบการณ์ทำงาน) เฉลี่ยโดยรวม 21.63 ปี ต่ำสุด 14 ปี สูงสุด 34 ปี) สำนักฯมี พนักงาน และลูกจ้างจำนวน 34 คน (ประกอบด้วย พนักงาน 20 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 12 คน อายุงานเฉลี่ยของพนักงานและลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว เฉลี่ยโดยรวม 8.56 ปี สูงสุด 15.5 ปี) ในด้านคุณวุฒิทางการศึกษา บุคลากรมีคุณวุฒิตะดับ ปริญญาโท 11 คน ปริญญาตรี 39 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน และ คณะผู้บริหาร ที่ได้รับการคัดเลือกมาตามวาระ จำนวน 5 คน คุณวุฒิ ปริญญาโท และปริญญาเอก ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ และ รองศาสตราจารย์ มีวาระการทำงาน 4 ปี และมีบุคลากรที่จ้างเหมาจากหน่วยงานภายนอกช่วยปฏิบัติงานตามโอกาส นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมี คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนหลายชุด ช่วยบริหารจัดการทุกกลุ่มภารกิจ [ดูเอกสารประกอบ บัญชีรายการ 1.ก (3)]

แผนภาพที่ 1.ก (3)-2 แสดงจำนวนบุคลากรที่สังกัดสำนักฯ จำแนกตามตำแหน่ง



แผนภาพที่ 1.ก (3)-3 แสดงจำนวนบุคลากรที่สังกัดสำนักฯ จำแนกตามตำแหน่งเฉพาะตามประสบการณ์ทำงาน





ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ที่สำคัญคือ

- [1] ผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบประกันคุณภาพ
- [2] การเปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมทั่วทั้งสำนักฯ
- [3] การสนับสนุนด้านงบประมาณการเงินที่เพียงพอ
- [4] การอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์และบรรยากาศการทำงาน
- [5] การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- [6] การให้สวัสดิการ การให้รางวัล และค่าตอบแทนที่จูงใจ
- [7] การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานที่ถนัดและสนใจ และท้าทายความสามารถ โดยสามารถทำข้อตกลงท้าทายกับผู้อำนวยการ

1.ก.(4) สินทรัพย์ (Assets) สินทรัพย์ที่สำคัญของสำนักฯ ประกอบด้วย

สำนักฯ มีสำนักงานอยู่ที่ อาคารพิมล กลกิจ เป็นอาคารทางการบริการวิชาการขนาดใหญ่ ของมหาวิทยาลัย อาคารสูง 6 ชั้น โดยสำนักฯมีพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ อยู่ที่บริเวณชั้นที่ 1 ทั้งหมด และชั้นที่ 2 บางส่วน ที่พร้อมด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สำหรับทั้งผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.ก(4) แสดงเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ	
เทคโนโลยี	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) สำนักฯ มีระบบระบบ Computer Network เครื่องแม่ข่ายแบบ Cluster Database Server 1 ระบบ และแม่ข่ายแบบ Web Server แบบ Load Balance 1 ระบบ พร้อมระบบป้องกันความเสี่ยง ที่พร้อมให้บริการ 24 ชั่วโมง ของตนเอง และเชื่อมต่อเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ที่ให้บริการกับทั้งบุคลากรภายในสำนักฯ และภายนอกสำนักฯ ที่เป็น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ จากคณะวิชาในมหาวิทยาลัย จากโรงเรียน บุคคลทั่วไปจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ครอบคลุมการให้บริการทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่ติดต่อผ่านระบบเครือข่าย Internet ได้ โดยเปิดให้บริการทางการศึกษา ด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทั้งในระบบรับตรงของมหาวิทยาลัย และ ในระบบรับผ่านส่วนกลางในฐานะที่เป็นศูนย์เครือข่ายของสมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.) ในการรับสมัครสอบ และคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ประมาณปีละ กว่า 40,000 คน ให้บริการด้านระบบทะเบียนเรียน ปีละประมาณ 40,000 คน ให้บริการด้านเอกสาร ปีละประมาณกว่า 50,000 รายการ ให้บริการอำนวยความสะดวกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักฯ และบุคลากรจากคณะวิชาต่างๆของมหาวิทยาลัย ที่เข้าใช้บริการของฐานข้อมูลของสำนักฯ ในระหว่างการจัดการศึกษา รวมทั้งประสานเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ต้องทำธุรกรรมเกี่ยวข้องด้านการเงินร่วมกับสำนักฯด้วย 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management Information Systems) สำนักฯ มีระบบโปรแกรมการจัดการงานที่ได้มาตรฐาน และมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเป็นระบบสามารถรองรับการให้บริการฐานข้อมูลและการบริหารจัดการต่างๆได้อย่างดี มีระบบฐานข้อมูล หลักสูตร รายวิชา ทั้งที่เป็นลักษณะของการพัฒนาหลักสูตรการกำกับดูแลมาตรฐานหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การตรวจสอบและกลั่นกรองหลักสูตรร่วมกับฝ่ายวิชาการผ่านคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวน ประมาณ 330 หลักสูตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2555) ฐานข้อมูลด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ทุกคณะสาขาวิชา ประมาณกว่า 40,000 คน ฐานข้อมูลด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษาประมาณ 40,000 คน
เทคโนโลยี	3. ระบบเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) 4. สำนักฯมีระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลาย/สูญเสียข้อมูลให้บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนักฯ ให้บริการ และเนื่องเพราะระบบมีการประสานต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายของมหาวิทยาลัยด้วย ระบบจึงได้รับการป้องกันผ่านระบบป้องกันของมหาวิทยาลัยอีกชั้นหนึ่งด้วย ทำให้มั่นใจในมาตรการต่างๆ เพื่อการรักษาความปลอดภัยของระบบ อีกทั้งยังมีระบบ สำรองข้อมูลที่ปลอดภัย แยกเป็นอิสระแก่กัน 3 ส่วน ที่ให้ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลอย่างเต็มที่
อุปกรณ์	เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ● สำนักฯ ให้การสนับสนุนการจัดซื้อ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้งานทางด้านต่างๆ ของแต่ละกลุ่มพันธกิจตามความจำเป็นของภารกิจ กล่าวคือมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้เพื่อใช้ในการบริหารจัดการในสำนักงาน กว่า 60 เครื่อง ทั้งเพื่อใช้สำหรับการบริการทั่วไปแก่นักเรียน นักศึกษา และบริการที่จัดไว้ให้บุคคลทั่วไปใช้ โดยเฉพาะในช่วงการดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือก การให้บริการลงทะเบียนวิชาเรียน การให้บริการในจุดบริการเอกสาร การให้ความสะดวกในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของฝ่ายประมวลผล ตลอดจนทั้งที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการ และบริการทั่วไปในแต่ละกลุ่มภารกิจ ทั้งแบบประจำสำนักงาน และแบบพกพา เคลื่อนย้ายได้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลา ● สำนักฯ มีห้องควบคุมดูแลจัดการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมีเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูล แบบ คลัสเตอร์ (Cluster Databases Server) จำนวน 1 ระบบ และเครื่องแม่ข่ายเว็บ (Web Server) แบบ โหลดบาลานซ์ (Load Balance) จำนวน 1 ระบบที่สามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ● สำนักฯ มีอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เป็นเครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) รองรับบริการให้บริการและการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในอนาคต และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุดเสียหาย จำนวน 10 ตัว

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักฯ	
	● สำนักฯ มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล ทั้งส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์ภายใต้ระบบการป้องกันของระบบกลางของมหาวิทยาลัยและระบบย่อยภายในสำนักฯ กับทั้งมีระบบสำรองข้อมูลทั้งระบบ ที่แยกเก็บรักษาข้อมูล เป็น 3 ส่วน ที่เป็นอิสระแก่กัน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุทางข้อมูล ● สำนักฯ มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ช่างเทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์ คอยตรวจสอบและ ฝึการะวังบำรุงรักษา ทั้งที่เป็นบุคลากรของสำนัก และ จากตัวแทนบริษัทที่คอยให้การบำรุงรักษาตามข้อสัญญาที่ทำไว้
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์และถ่ายเอกสารประกอบการประชุม เครื่องปรับอากาศทุกห้องปฏิบัติงาน เครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็น เครื่องรับโทรทัศน์ สำนักฯ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรทุกกลุ่มภารกิจเพื่อให้มีความพร้อมที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งได้จัดอุปกรณ์บางส่วนให้บริการรับรองอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการระหว่างรอคอย เพื่อให้ผู้รับบริการผูกพันกับการมาใช้บริการและอยากมารับบริการอีก ในโอกาสต่อไป เช่น โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ และแม้กระทั่งการปรับปรุงห้องน้ำ ให้สะอาดน่าใช้บริการ อำนวยความสะดวกทั้งแก่ผู้พิการด้วย เป็นต้น
สิ่งอำนวยความสะดวก	2. ห้องประชุมและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักฯ มีห้องประชุมขนาดใหญ่ความจุกว่า 100 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง ที่ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อม ที่สามารถรองรับการจัดประชุมขนาดใหญ่ของสำนักฯ และขนาดเล็ก ความจุประมาณ 12 ที่นั่ง เพื่อบริการแก่คณะกรรมการฝ่ายต่างๆของสำนักฯ 3. รถบัสปรับอากาศ รถยนต์ตู้ รถบรรทุกเล็ก สำนักฯจัดให้มี รถบัสปรับอากาศ รถยนต์ตู้ รถบรรทุกเล็ก เพื่อใช้ในกิจการเฉพาะกิจ เช่นการออกบริการนอกพื้นที่ของสำนักฯ และให้อำนวยความสะดวกแก่ต่างองค์กรตามความเหมาะสม 4. ลานจอดรถ สำนักฯจัดให้มีลานที่จอดรถขนาดใหญ่ ทั้งด้านหน้าและด้านหลังของอาคาร ที่สามารถรองรับรถยนต์มากกว่า 100 คัน รถจักรยานยนต์อีก มากกว่า 100 คัน ไว้อำนวยความสะดวกทั้งแก่ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น และนักศึกษา เป็นต้น

1.ก.(5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

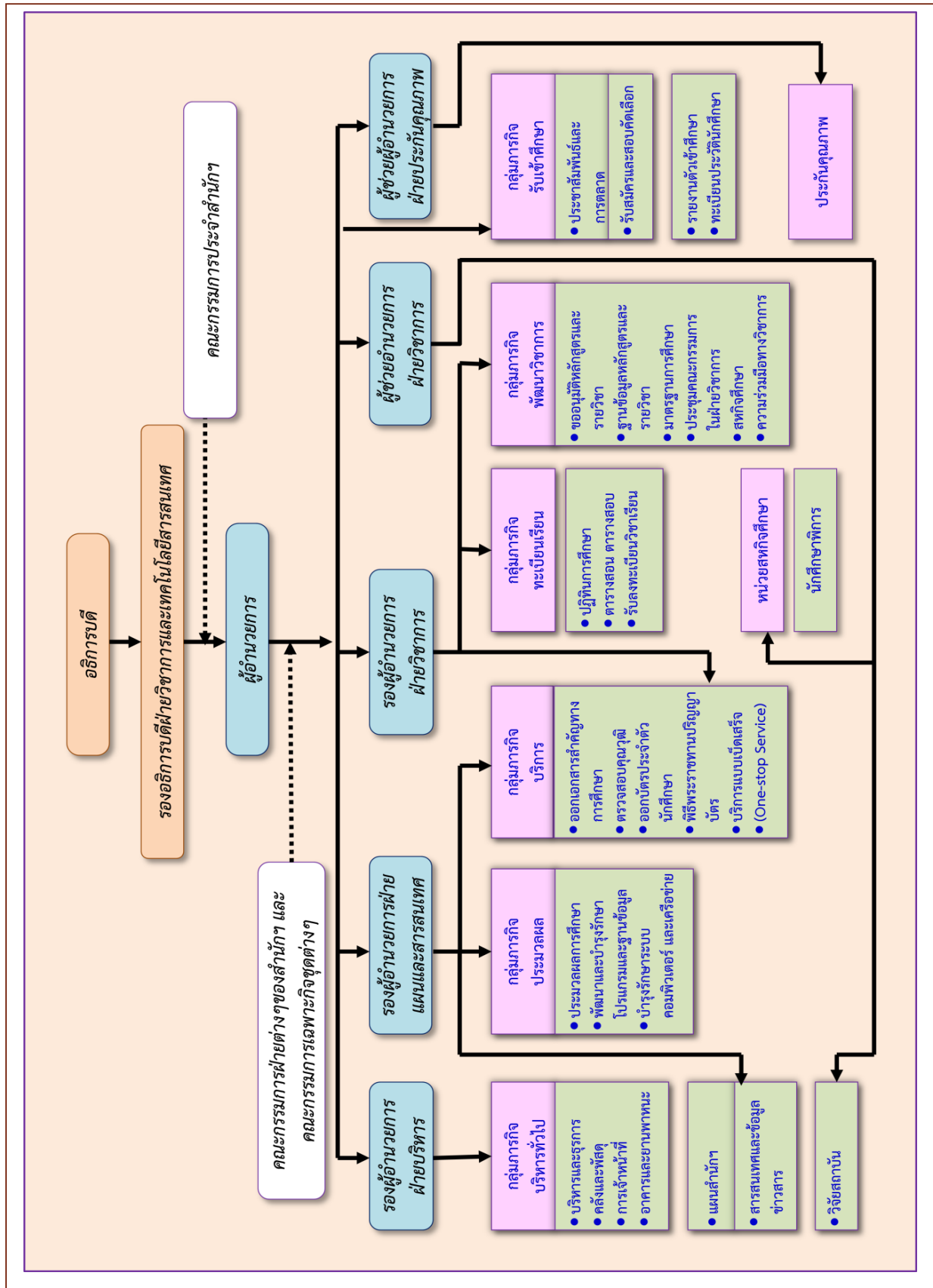
การดำเนินการของสำนักฯ อยู่ภายใต้ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภายใต้กฎระเบียบการบริหารข้าราชการพลเรือน มหาวิทยาลัยของประเทศ โดยมี ระเบียบข้อบังคับ เกณฑ์มาตรฐาน ประกาศ คำสั่ง มติที่ประชุม ทางการบริหารราชการ การบริหารบุคคล การบริหารการเงิน และ การบริหารจัดการศึกษา การบริหารความเสี่ยง เป็นกรอบเกณฑ์แนวทางปฏิบัติ ที่ต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด [ดูเอกสารประกอบ บัญชีรายการ 1.ก(3)]

1.ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationship)

1.ข.(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้าง สำนักฯเป็นองค์กรเทียบเท่าคณะมี ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุดภายใต้สายบังคับบัญชาของอธิการบดี และ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มี คณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นคณะที่ปรึกษาระดับนโยบาย แบ่งส่วนราชการเป็น 6 กลุ่มภารกิจ และ 1 หน่วย (รับเข้าศึกษา พัฒนาวិชาการ ทะเบียนเรียน ประมวลผล บริการ บริหารงานทั่วไป และ หน่วยสหกิจศึกษา) กลุ่มภารกิจต่างๆ และหน่วยสหกิจศึกษา ผู้อำนวยการกำหนดให้ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการบางส่วน และมอบหมายให้ขึ้นตรงต่อ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายต่างๆ บางส่วน ดังแผนภาพที่ 1.ข(1)

แผนภาพที่ 1.ข(1) แสดงโครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล และสายความสัมพันธ์เชิงรายงาน ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ



ระบบธรรมาภิบาล สำนักบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรับมอบหมายนโยบายจาก อธิการบดี และอยู่ภายใต้ คณะกรรมการประจำสำนักฯ ที่มีอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นประธานกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณบดีคณะทางกลุ่มวิทยาศาสตร์กายภาพ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้อำนวยการศูนย์/สำนักกลุ่มสนับสนุนโดยมีผู้อำนวยการสำนักและผู้แทนจากสำนักเป็นฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการ มีจำนวน 11 คน นอกจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ ที่กำกับดูแลเชิงนโยบายแล้ว ผู้อำนวยการสำนักฯ ยังกำหนดให้มี คณะกรรมการชุดต่างๆและกรรมการเฉพาะกิจที่มีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา อำนาจการ ในการบริหารจัดการงานในกลุ่มภารกิจร่วมด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักฯ โปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และเปิดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ติดตามตรวจสอบของมหาวิทยาลัย สามารถติดตามตรวจสอบการบริหารจัดการของสำนักฯได้ตามโอกาสที่มหาวิทยาลัยเห็นเหมาะสม ในส่วนสายบังคับบัญชา ผู้อำนวยการบริหารจัดการโดยมีการกระจายอำนาจสายบังคับบัญชาให้แก่รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆกำกับดูแลกลุ่มภารกิจและกลุ่มงาน มีคณะกรรมการในแต่ละฝ่ายเป็นที่ปรึกษาบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสเป็นธรรม โดยมีคณะผู้บริหารสำนักฯร่วมเป็นกรรมการและที่ปรึกษา

ในส่วนการถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติ โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักฯ กำหนดให้ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และ ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หัวหน้าหน่วยสหกิจศึกษา รับมอบอำนาจกำกับตรวจสอบดูแลบริหารจัดการงานในกลุ่มภารกิจต่างๆ และหน่วยสหกิจศึกษา โดยลำดับชั้น การรายงานการปฏิบัติผ่านคณะกรรมการในแต่ละฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย ที่มีผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯและผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯทุกฝ่ายร่วมเป็นคณะกรรมการอยู่ด้วย โดยให้นับเป็นการรายงานการปฏิบัติงานในที่ประชุมเป็นการรายงานต่อผู้นำระดับสูงสุดด้วย

อีกทั้งสำนักฯยังมีคณะกรรมการธรรมาภิบาล ช่วยกำกับดูแลและบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบธรรมาภิบาลในสำนักฯ ที่อิงตามกรอบแนวทางคณะกรรมการระบบธรรมาภิบาลระดับมหาวิทยาลัยด้วยอีกส่วนหนึ่ง

1.ข.(2) ลูกค้า (Customers)

ส่วนตลาด สำนักฯ ให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นตลาดสำคัญได้แก่ บริการแนะแนวการศึกษาเพื่อตั้งจุดและสร้างความผูกพันกับนักศึกษาในอนาคต เน้นตลาดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในภูมิภาคตะวันออก เฉียงเหนือ ผ่านระบบแนะแนวสัญจรที่ให้บริการนอกสถานที่ถึงกลุ่มโรงเรียนในทุกจังหวัดภาคอีสาน ทั้งการเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงและร่วมออกให้บริการแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาทุกภูมิภาคทั่วประเทศ บริการรับบุคคลเข้าศึกษาและสอบคัดเลือกระดับปริญญาตรี โดยวิธีรับตรง ประมาณปีละ 40,000 คน บริการรับสมัครสอบและคัดเลือกผ่านส่วนกลาง (Admission) ปีละประมาณ 40,000 คน บริการด้านระบบทะเบียนเรียนแก่นักศึกษาปัจจุบัน ทุกคณะวิชาและทุกระดับ ในและนอกมหาวิทยาลัย จำนวนประมาณ 40,000 คน บริการกำกับตรวจสอบดูแลมาตรฐานหลักสูตรมหาวิทยาลัยของทุกคณะสาขาวิชาและทุกระดับ จำนวน 330 หลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ บริการเอกด้านเอกสารสำคัญแก่ผู้สำเร็จการศึกษาทุกคณะสาขาวิชาและทุกระดับทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย ปีละประมาณ 50,000 รายการ ให้บริการข้อมูลสารสนเทศและประสานงานคณะหน่วยงานในและนอกสำนักฯในฐานะศูนย์กลางการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถ ติดต่อเชื่อมโยงระบบ Internet ของสำนักฯได้ กลุ่มลูกค้าหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักฯ และความต้องการหลักที่สำคัญ คือ

ตารางที่ 1.ข(2)-1 ส่วนตลาด ประเภทผู้เรียน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กับ ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการบริการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน และต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญ ของสำนักฯ

ส่วนตลาด ประเภทผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ความต้องการ หรือ ความคาดหวัง ที่สำคัญ	
	ต่อการบริการส่งเสริมและสนับสนุน	ต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ
นักเรียนชั้น ม. 6 (ส่วนตลาด และ ผู้เรียนในอนาคต ที่กำลังจะเข้ามาเรียน สัดส่วนภาคอีสานต่อภาคอื่น เป็น 75% : 25%)	- บริการแนะแนวการศึกษา - บริการรับสมัครสอบและรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษา - บริการติดต่อสอบถาม	- ความเชื่อถือได้ของข้อมูล - ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย - บริการติดต่อสอบถามที่อำนวยความสะดวกได้หลายช่องทาง - การมีบริการทางเลือกที่สะดวกสบาย - ประหยัดค่าใช้จ่าย - ชิ้นงานบริการคุณภาพสูง
นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ (ผู้เรียนปัจจุบันที่กำลังเรียน กว่า 40000 คน)	- บริการรับขึ้นและต่อทะเบียนนักศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียน - บริการ เอกสารสำคัญ/การรับรองคุณวุฒิ	

ส่วนตลาด ประเภทผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ความต้องการ หรือ ความคาดหวัง ที่สำคัญ	
	ต่อการบริการส่งเสริมและสนับสนุน	ต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ
ศิษย์เก่าทุกระดับ (ผู้เรียนที่เรียนสำเร็จแล้วทุกระดับ ทั้งหมด และ ผู้ที่เคยเป็นศิษย์เก่า)	- บริการ เอกสารสำคัญ/การรับรองคุณวุฒิ คุณภาพสูง ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ - บริการขึ้นทะเบียนบัณฑิตเพื่อขอรับปริญญาบัตร	
งานบริการการศึกษา ของแต่ละคณะหน่วยงาน (คู่ความร่วมมือเป็นทางการ ผู้ ประสานงานจากทุกคณะทุก ระดับ) Partners	- บริการสนับสนุนด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี - บริการสนับสนุนด้านระบบทะเบียน การรับขึ้นและต่อทะเบียน นักศึกษา การลงทะเบียนวิชาเรียน การจัดทำตารางสอนตารางสอบ - บริการสนับสนุนด้านการขอเปิด ปิด ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักสูตร/รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรของคณะ - บริการสนับสนุนด้านการประมวลผลนักศึกษา ฐานข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา และ หลักสูตร รายวิชา ทุกระดับ - บริการสนับสนุนด้าน เอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียนของนักศึกษาทุกระดับ และ ด้านการรับปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัย	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว - เป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย - คุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจ - บริการให้คำแนะนำช่วยเหลือที่เป็นกันเอง ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ
สกอ. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านการสนับสนุนส่งเสริมการขอเปิด ปิดปรับปรุง หลักสูตร ของคณะวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัย - ศูนย์ประสานงานด้านกรอบแนวปฏิบัติ ตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร กฎ และ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการศึกษา	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว - ประสานงานได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด - คลังตัว มีประสิทธิภาพสูง ประสาน งานผ่านเครือข่าย คอมพิวเตอร์ได้
สทศ. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	ศูนย์ประสานงานด้านการจัดสอบจากส่วนกลาง	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ - คลังตัว มีประสิทธิภาพสูง ประสาน งานผ่านเครือข่าย คอมพิวเตอร์ได้
สอท. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาจากส่วนกลาง - ศูนย์บริการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาประจำจังหวัดขอนแก่น	- ประสานงานได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสานงานได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม - การอำนวยความสะดวก
สถาบันอุดมศึกษา ที่ร่วมโครงการ รับสมัครสอบคัดเลือก ผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ผ่าน โครงการรับตรง (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกเข้าศึกษา โดยวิธีรับตรงระดับปริญญาตรีระหว่างสถาบันที่ร่วมโครงการ - บริการรับสมัครสอบและคัดเลือกเข้าศึกษาที่หลากหลาย เข้าถึงบริการได้สะดวก	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ - คลังตัว มีประสิทธิภาพสูง ประสาน งานผ่านเครือข่าย คอมพิวเตอร์ได้ - ประสานงานได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสานงานได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม
โรงเรียนสถานศึกษา (คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ) Collaborators	- การประสานงานด้านข้อมูลนักเรียนเพื่อใช้ประกอบเกณฑ์คัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - การประสานงานด้านการแนะแนวสัญญา - การประสานงานในฐานะหน่วยสอบคัดเลือกทั้งการรับตรง และการรับผ่านส่วนกลาง (บางแห่งที่มีความเหมาะสม)	- รับทราบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการสอบที่ทันเหตุการณ์ ถูกต้องเชื่อถือได้ - ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว - ประสานงานได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสานงานได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม
ธนาคาร/ไปรษณีย์ (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	ประสานบริการด้านธุรกรรมการเงินทางไกล ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับสำนักฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียนนักศึกษา	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว - ประสานงานได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด - ประสานงานได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม
อาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ)	- บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร - บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการ	- ประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว - เป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็น

ส่วนตลาด ประเภทผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ความต้องการ หรือ ความคาดหวัง ที่สำคัญ	
	ต่อบริการส่งเสริมและสนับสนุน	ต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ
Partners	- ประเมินผลนักศึกษา - บริการข้อมูลสารสนเทศอื่นที่สนใจเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา	- ปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย - คุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจ - บริการให้คำแนะนำช่วยเหลือที่เป็นกันเองด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ
องค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	ประสานการจัดการทั่วไป	คุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจ

1.ข.(3) ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือ (Suppliers and Partners)

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ และความต้องการหลักที่สำคัญ ประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ ดังแสดงใน ตารางที่ 1.ข(3)-1

ตารางที่ 1.ข(3)-1 คู่ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ กับ บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน

คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้	กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน
งานบริการการศึกษา ของแต่ละคณะหน่วยงาน (คู่ความร่วมมือเป็นทางการ) Partners	- บริการสนับสนุนด้านการขอเปิด ปิด ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร/รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรของคณะ (คณะสร้างและปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร รายวิชา ยื่นขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัยผ่านสำนักฯ เพื่อสนับสนุนกลั่นกรองให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดของ สกอ.) - บริการสนับสนุนด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี (การประสานงานข้อมูล จำนวนรับคุณสมบัติเฉพาะ เงื่อนไขข้อกำหนดจำเป็น) - บริการสนับสนุนด้านระบบทะเบียน การรับขึ้นและต่อทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียนวิชาเรียน การจัดตารางสอนตารางสอบ - บริการสนับสนุนด้านการประมวลผลนักศึกษา ฐานข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา และ หลักสูตร รายวิชา ทุกระดับ - บริการสนับสนุนด้าน เอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียนของนักศึกษาทุกระดับ และ ด้านการรับปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัย	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง - การประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติในการดำเนินการร่วมกัน - การให้บริการแนะนำปรึกษาโดยตรงที่จุดบริการในสำนักฯ
สกอ. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และการประกันคุณภาพหลักสูตร ต่อทุกสถาบันอุดมศึกษา - ศูนย์ประสานงานด้านกรอบแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของทุกสถาบันอุดมศึกษา	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง - การประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติในการดำเนินการร่วมกัน
สทศ. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	ศูนย์ประสานงานด้านการจัดสอบจากส่วนกลาง	
สอท. (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาจากส่วนกลาง - ศูนย์บริการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาประจำจังหวัดขอนแก่น	
สถาบันอุดมศึกษา ที่ร่วมโครงการ รับสมัครสอบคัดเลือก ผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ผ่าน โครงการรับตรง (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- ศูนย์ประสานงานด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงระดับปริญญาตรีระหว่างสถาบันที่ร่วมโครงการ - บริการรับสมัครสอบและคัดเลือกเข้าศึกษา	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง - การประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติในการดำเนินการร่วมกัน - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้	กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน
โรงเรียนสถานศึกษา (คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ) Collaborators	- การประสานงานด้านข้อมูลนักเรียนเพื่อใช้ประกอบเกณฑ์คัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - การประสานงานด้านการแนะแนวสัจจร - การประสานงานในฐานะหน่วยสอบคัดเลือกทั้งการรับตรง และการรับผ่านส่วนกลาง (บางแห่งที่มีความเหมาะสม)	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง - การปรึกษาหารือระหว่างกิจกรรม
ธนาคาร/ประชาชน (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners และผู้ส่งมอบค่าธรรมเนียม	- ประสานบริการด้านธุรกรรมการเงินทางไกล ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับสำนักฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียนนักศึกษา - ที่คลองตัว มีประสิทธิภาพสูง ประสานงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง - การปรึกษาหารือระหว่างการจัดกิจกรรมร่วมกัน
อาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ) Partners	- บริการ ข้อมูลหลักสูตร รายวิชาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร - บริการข้อมูล สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลนักศึกษา	- โทรศัพท์ - E-mail - Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1.ข(3)-2 แสดงกลุ่มผู้ส่งมอบ และ ความต้องการหลักของกลุ่มนั้นๆ ของสำนักฯ

ผู้ส่งมอบที่สำคัญ	บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้	กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน
บริษัทซ่อมบำรุงเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์	การประสานงานการเบิกจ่ายค่าบริการที่สะดวก ตามกำหนดข้อตกลงร่วมกัน	- โทรศัพท์ - E-mail
บริษัทห้างร้านผู้ได้รับมอบหมาย ให้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	การประสานงานการเบิกจ่ายค่าบริการที่สะดวก ตามกำหนดข้อตกลงร่วมกัน	- Website - หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังของกลุ่ม ด้านกลไกและ ข้อมูลสารสนเทศหลักในการสื่อสาร

- ความสามารถให้บริการ ถูกต้อง รวดเร็ว ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่าย Internet กับสำนักฯได้
- เป็นศูนย์ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน และมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ดี
- สามารถติดต่อสื่อสารได้แบบสองทาง ตลอดเวลาทาง Internet และมีบริการติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทาง

2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

2.ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

2.ก.(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

เนื่องจากยังไม่มีการจัดลำดับหน่วยงานที่ทำงานในทำนองเดียวกันกับสำนักฯ ไว้ แต่เพื่อให้เห็นภาพว่า สำนักฯมีความพร้อมที่จะมุ่งสู่การเป็นองค์กรบริหารที่ “มุ่งสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ” ตามวิสัยทัศน์ สำนักฯ ได้เฝ้าติดตามสภาพด้านความพร้อมในเชิงคุณภาพการบริการทางการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX ที่ผ่านการคัดกรองคุณภาพขั้นต้นของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) สำหรับปีการศึกษา 2555-2557 ซึ่งสำนักฯ คือ หน่วยงานหนึ่งที่ผ่านการคัดเลือก จากการคัดเลือกจากหน่วยงานระดับอุดมศึกษา จำนวน 38 สถาบันอุดมศึกษา 75 หน่วยงาน จาก ทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ ซึ่งได้รับคัดเลือกไว้ จำนวน 18 สถาบัน 28 คณะ/หน่วยงาน กล่าวได้ว่า ลำดับในการแข่งขันคุณภาพ สำนักฯอยู่ในกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพการบริการการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX 1 ใน 28 หน่วยงาน ที่ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ของประเทศ รับรองความพร้อมในการสนับสนุนพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ในช่วงปีการศึกษา 2555-2557

คู่เปรียบเทียบด้านการให้บริการการศึกษาในการกิจทำนองเดียวกันกับสำนักฯ โดยสำนักฯมุ่งให้ความสำคัญกับสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มชั้นนำของประเทศ ตามผลการประเมิน ของ กพร.

2.ก.(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Changes)

ผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาและ การสร้างนวัตกรรม ที่สำคัญ คือ

- [1] การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯและมหา วิทยาลัย และความร่วมมืออย่างมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน
- [2] การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการให้บริการหลักของสำนักฯ
- [3] ศักยภาพความพร้อมของระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสนับสนุน ของสำนักฯ
- [4] การได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEX
- [5] เครือข่ายความร่วมมือกับต่างสถาบัน

2.ก.(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

เก็บรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย และจากความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นคู่ความร่วมมือ

2.ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

• ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

เพื่อบรรลุตามเป้าหมาย และ วิสัยทัศน์ ที่กำหนด สำนักฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ไว้ 3 ด้าน ที่สอดคล้องตามพันธกิจหลัก ดังแสดงใน ตารางที่ 2.ข-1 และความได้เปรียบ

ตารางที่ 2.ข-1 แสดงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ด้านบริการการศึกษา	1. การพัฒนาคุณภาพการบริการทางการศึกษาให้ผู้รับบริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 2. สนับสนุนระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย การเพิ่มคุณภาพและขยายพื้นที่บริการให้มีความหลากหลาย เป็นบริการชั้นนำครอบคลุมทุกภาคของประเทศ 3. บริการด้านระบบทะเบียนเรียนทางไกลประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ติดต่อผ่าน Internet ได้	• ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 • จำนวนนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวการศึกษา ไม่น้อยกว่า 60,000 คน • จำนวนผู้สมัครรับตรง ไม่น้อยกว่า 40,000 คน • ความนิยม จากสัดส่วนผู้สมัคร เป็น 1: 10 • บริการนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยทุกคน ความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
ด้านบริการการศึกษา	4. บริการด้านเอกสารและการขึ้นทะเบียนบัณฑิตที่หลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ต่างกัน ทั้งทางไกลผ่านระบบ Internet และระบบไปรษณีย์ หรือ บริการด่วนผ่านเคาน์เตอร์บริการที่รองรับได้ในวันเดียว (สามารถบริการด่วนได้ภายในประมาณ 10 นาทีต่อฉบับ) 5. สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่ดีมุ่งสนับสนุนให้หลักสูตรทั้งหมดของทุกคณะมีคุณภาพสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	• จำนวนเอกสารที่ให้บริการไม่น้อยกว่า 25,000 ฉบับ • บริการด่วนได้ ณ จุดบริการ ไม่น้อยกว่า 10 นาที ต่อ ฉบับ • มีระบบโปรแกรมบริหารจัดการข้อมูลหลักสูตร ตามมาตรฐาน TQF ที่มีประสิทธิภาพ • จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการกลั่นกรอง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 • มีบริการ บัตร Smart Card
ด้านปฏิบัติการ	1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ครอบคลุมกับระบบปฏิบัติงานต่างๆ ของสำนักฯ และหน่วยงานเครือข่ายเกี่ยวข้อง 2. ประสิทธิภาพในการให้บริการที่หลากหลายช่องทางสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม 3. คุณภาพของเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาการ	• มีระบบการใช้เทคโนโลยีได้ครอบคลุมกับระบบปฏิบัติงานและมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงให้พร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง • มีช่องทางให้บริการทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ติดต่อเครือข่าย Internet ได้ ด้วยมาตรฐาน

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
	ให้บริการร่วมกัน	คุณภาพเดียวกัน
ด้านทรัพยากรบุคคล	1. การเพิ่มพูนความรู้/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และพัฒนาศักยภาพการให้บริการทางการศึกษาของบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 2. การพัฒนาความผูกพันกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 3. การพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมรับการเข้าสู่ความเป็นอาเซียน	• มีโครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักฯ ที่บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90

- **ความได้เปรียบที่สำคัญ** สำนักฯ มีความได้เปรียบที่สำคัญ คือ
 1. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านการประกันคุณภาพ
 2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในระบบประกันคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ
 3. บุคลากรประจำของสำนักฯ มีทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูงที่สั่งสมยาวนาน ในการให้บริการทางการศึกษา (แนะแนว การศึกษา การรับสมัครและสอบคัดเลือกเข้าศึกษา งานระบบทะเบียนเรียน ระบบมาตรฐานหลักสูตร ระบบบริการงานปริญญาบัตร ระบบประมวลผล) และมีระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกปี
 4. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมของสำนักฯ มีศักยภาพสูง และได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
 5. มีความเข้มแข็งทางงบประมาณสนับสนุน

ค. บริบทการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

ใช้ระบบ PDCA พัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินการ จากผลการประเมินคุณภาพ ตาม OFI และ จากการวิเคราะห์ประเมินตนเอง ความเข้มแข็ง ความได้เปรียบ และความท้าทาย ของสำนักฯ ینگเกณฑ์คุณภาพ EdPEx เน้นการมีส่วนร่วมที่เป็นวัฒนธรรมของสำนักฯ โดยใช้ประโยชน์ความได้เปรียบและสมรรถนะหลักของสำนักฯด้านบุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์สูง เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานระหว่างกันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านกิจกรรม “วงเล่าเรื่อง” ซึ่งแต่ละกลุ่มภารกิจได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้ดำเนินการเองอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มภารกิจสามารถจัดกิจกรรม วงเล่าเรื่อง ได้โดยอิสระ และสามารถร่วมกิจกรรมข้ามกลุ่มภารกิจได้ ไม่จำกัดรูปแบบ สำนักฯจัดให้มีมุมการประชุมขนาดเล็กไว้ในทุกกลุ่มภารกิจ สามารถเชิญผู้บริหารที่กลุ่มต้องการคำแนะนำปรึกษาร่วมกิจกรรมได้

แนวทางหลักสำคัญที่สำนักฯ พิจารณานำมาใช้ มีหลายวิธี แต่ที่สำคัญและใช้บ่อย คือ

เทคนิค PDCA: Plan- Do- Check- Action)

เทคนิค การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM)

เทคนิคการประชุม ทั้งประชุมระดมสมอง (Brain Storming) การประชุมสัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมสัมมนา ร่วมกับต่างหน่วยงาน ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน

เทคนิคการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ที่ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

เทคนิคการวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

เทคนิคการศึกษาอบรมดูงานต่างหน่วยงาน ทั้งในและต่างประเทศ

โดยการใช้เทคนิคต่างๆตามโอกาส ที่สำคัญคือ การอิงนวัตกรรมกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) และ กลุ่มเครือข่ายคุณภาพ เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาปรับปรุงตนเอง สำนักฯ กำหนดให้มีการประชุมบุคลากรของสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้บุคลากรได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแสดงความคิดเห็นทั้งที่เป็นข้อปัญหาอุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น และใช้เป็นเวทีแสดงความชื่นชมยินดีสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และประชุมสัมมนา ร่วมกับต่างหน่วยงาน

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

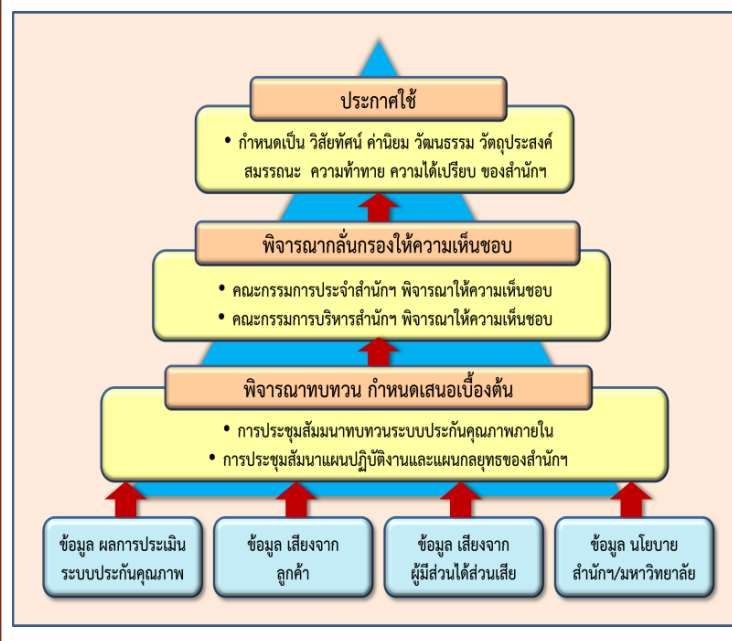
1.1 ก. วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม และพันธกิจ (Vision, Values, and Mission)

1.1 ก.(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้อำนวยการสำนักฯ ในฐานะผู้บริหารสูงสุดของสำนักฯ จัดให้มีการประชุมสัมมนา เพื่อทบทวนแผนระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ การจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักฯ เป็นประจำปี ซึ่งจะมีการทบทวน วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ พันธกิจ สมรรถนะ ความท้าทาย ความได้เปรียบ พร้อมทั้งคำแนะนำจากคณะกรรมการชุดต่างๆของสำนักฯ ตลอดจนเสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านทางกลุ่มภารกิจทุกกลุ่ม ทุกหน่วย โดยผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพิจารณาและเสนอในเบื้องต้น ผู้อำนวยการพิจารณาทบทวนกำหนดปรับปรุง และเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และ คณะกรรมการประจำสำนักฯ ก่อนประกาศใช้ นับตั้งแต่สำนักฯ ใช้ระบบประกันคุณภาพตามแนวเกณฑ์คุณภาพ PMQA (Performance Management for Quality Award) และอาสาสมัครมาใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx : Educational Criteria for Performance Excellence) จนถึงปัจจุบัน สำนักฯ มีการกำหนดปรับเปลี่ยน วิสัยทัศน์ ค่านิยม มาแล้ว 2 ครั้ง

ในปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับคัดเลือก ขึ้นต้น จาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ของประเทศ ให้เข้าร่วม โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สู่ความเป็นเลิศ โครงการ 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) จำนวน 7 คณะ/หน่วยงาน ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ โดยพิจารณาคัดเลือกไว้ 28 คณะ/หน่วยงาน ของ 18 สถาบันอุดมศึกษา จากผู้สมัครจำนวน 75 คณะ/หน่วยงาน ของ 38 สถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน และในจำนวนนั้น มีหน่วยงานสนับสนุนด้านการศึกษา เพียงหน่วยงานเดียวของประเทศที่ได้รับการคัดเลือกครั้งนี้ คือสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการเข้าร่วมกิจกรรม และต้องส่งงานมอบหมายเพื่อพิจารณาคัดกรองเข้มข้นขึ้น โดยลำดับ แม้เป็นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ที่สำนักฯมีโอกาสร่วมโครงการดังกล่าว เพราะต่อมา หน่วยงานที่ได้รับการคัดกรองไว้ให้อยู่ต่อ จะเหลือเพียงคณะแพทยศาสตร์เพียงหน่วยงานเดียว แต่ก็นับเป็นความภาคภูมิใจของสำนักฯ และมหาวิทยาลัยขอนแก่นร่วมกัน การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้สำนักฯ มีการพิจารณาทบทวนปรับเปลี่ยน วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ พันธกิจ สมรรถนะ ความท้าทาย ความได้เปรียบ ของสำนักฯทั้งหมด ซึ่งกำหนดประกาศใช้ใหม่ในปีการศึกษา 2554 โดยที่สำนักฯ ยังคงมุ่งมั่นที่ปลู่วัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อมุ่งมั่นสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ ตามวิสัยทัศน์ที่ปรับปรุงใหม่ต่อไป

แผนภาพที่ 1.1 ก(1)-1 แสดงระบบ วิธีการกำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ สมรรถนะ ความท้าทาย ความได้เปรียบ ของสำนักฯ



แผนภาพที่ 1.1 ก(1)-2 กิจกรรมกลุ่มในการมีส่วนร่วมการพัฒนาแผนของสำนักฯ



แผนภาพที่ 1.1 ก(1)-3 กิจกรรมกลุ่มในการมีส่วนร่วมการพัฒนาแผนของสำนักฯ



แผนภาพที่ 1.1 ก(1)-4 กิจกรรมกลุ่มในการมีส่วนร่วมการพัฒนาแผนของสำนักฯ



แผนภาพที่ 1.1 ก(1)-5 กิจกรรมกลุ่มในการมีส่วนร่วมการพัฒนาแผนของสำนักฯ



วิธีการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ ผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้เรียน

สำนักฯ ถ่ายทอดผ่านสื่อทั้งแบบทางเดียวและแบบสองทาง คือ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ ผ่านเอกสารสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ของสำนักฯ ในลักษณะของ เป็นส่วนหนึ่งใน เอกสารของกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักฯ เป็นเอกสารประชาสัมพันธ์เฉพาะ เป็นเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เป็นเอกสารรายงานประจำปีของสำนักฯ เป็นเอกสารแนบแนว และ ในลักษณะ website ของสำนักฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยม และ พันธกิจ ของสำนักฯ นอกจากนี้รูปแบบเอกสารสนเทศ แล้ว ยังมีการถ่ายทอดในลักษณะบรรยาย โดยวิทยากร ที่เป็นผู้บริหารสำนักฯ ในหลายโอกาส เช่น ในโอกาสประชุมอบรมสัมมนากระบวนการคุณภาพ การประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้มีส่วนร่วมในหลากหลายการประชุม การประชุมแนวทางการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเปิดให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ ร่วมกันที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของสำนักฯ โดยให้ความสำคัญ ในความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรมาภิบาล

1.1 ก.(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

บุคลากรสำนักฯทุกคนยึดถือปฏิบัติตามระเบียบบริหารราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย และ ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 อันประกอบด้วย จรรยาบรรณตนเอง จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน จรรยาบรรณต่อนักเรียนนักศึกษาผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม และจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ผู้อำนวยการสำนักฯ และคณะผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ เป็นแบบอย่างในการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดด้วยมาตรฐานเดียวกันเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนได้ถึงผู้อำนวยการโดยตรง ในกรณีที่บุคลากรของสำนักฯประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติตามกฎหมาย และ จริยธรรม โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบรับทราบในหลายช่องทาง ทั้งจาก website ของสำนักฯ ประชาสัมพันธ์อีกขั้วหนึ่งในสำนักฯ หน้าสำนักงานผู้บริหาร และ จุดบริการของสำนักฯ บริเวณลานน้ำพุ และเปิดให้ “การยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติและจริยธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ” เป็น ค่านิยม หนึ่งของสำนักฯ ที่ผู้อำนวยการสำนักฯ และคณะผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ ถือปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในสำนักฯ เพื่อให้ถือปฏิบัติตาม

แผนภาพที่ 1.1 ก(2)-1 แสดงกิจกรรมกลุ่มของสำนักฯ บุคลากรร่วมกับต่าง
หน่วยงานในอาคาร ร่วมทำบุญสัปดาห์งานร่วมกัน



แผนภาพที่ 1.1 ก(2)-2 แสดงกิจกรรมกลุ่มของสำนักฯ ในการนำบุคลากรไป
ปฏิบัติธรรมที่สถานปฏิบัติธรรมเวฬุวันเพื่อพัฒนาจิต



แผนภาพที่ 1.1 ก(2)-3 กิจกรรมกลุ่มชวนแห่สงกรานต์ของสำนักฯร่วมกับ
หน่วยงานในอาคารพิมล กลกิจ ในวันประเพณี
สงกรานต์ ของมหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 1.1 ก(2)-4 แสดงกิจกรรมกลุ่มของสำนักฯ ในการนำบุคลากร
ไปปฏิบัติธรรมที่สถานปฏิบัติธรรมเวฬุวันเพื่อ
พัฒนาจิต



นอกจากการเป็นแบบอย่างด้านการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ ที่ถือเป็นค่านิยมหนึ่งของสำนักฯ คณะผู้บริหารสำนักฯ โดยนโยบายของผู้อำนวยการสำนักฯ ยังกำหนดให้มีแผนพัฒนากลุ่มเคลาจิตใจของบุคลากร แผนทำนุบำรุงวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามในแต่ละปี เช่น ประเพณีทำบุญสัปดาห์งานแต่ละปี ประเพณีรดน้ำขอพรผู้ใหญ่ ประเพณีสงกรานต์ การนำบุคลากรไปปฏิบัติธรรมเพื่อกลุ่มเคลาจิตใจบุคลากรในสถานปฏิบัติธรรม โดยกำหนดเป็นกิจกรรมในแผนปฏิบัติงานประจำปีด้วย

1.1 ก.(3) การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน (Creating a SUSTAINABLE Organization)

ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหาร โดยคำแนะนำปรึกษาของ คณะกรรมการประจำสำนักฯ และการระดมสมองของ คณะกรรมการชุดต่างๆ มีการทบทวนวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความยั่งยืนขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยอิงแนวทางวิธีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ต้องคำนึงผลกระทบ ต่อปัจจัยหลัก 5 ปัจจัย ดังแสดงใน ตารางที่ 1.1 ก(3)-1

ตารางที่ 1.1 ก(3)-1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลกระทบตอความยั่งยืนของสำนักฯ ผลกระทบ และการตอบสนองของสำนักฯ

ปัจจัยที่ส่งผลในการ สร้างสำนักฯให้ ยั่งยืน	ผลกระทบของปัจจัย	การตอบสนองต่อปัจจัย
1. วิสัยทัศน์	- ความชัดเจนของวิสัยทัศน์ - ความเป็นไปได้ที่จะบรรลุ - ความต่อเนื่องของการพัฒนา	[1] ให้มีการทบทวนวิสัยทัศน์สม่ำเสมอทุกปี [2] กำหนดระบบที่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแก้ไขเพื่อความยั่งยืนขององค์กร และ เพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

ปัจจัยที่ส่งผลในการ สร้างสำนึกให้ ยั่งยืน	ผลกระทบของปัจจัย	การตอบสนองต่อปัจจัย
2. ทักษะของ บุคลากร	• ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร • การพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพ • การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน	[1] มีแผนโครงการพัฒนาบุคลากร ด้านต่างร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ประจำปี [2] มีกิจกรรมศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ต่างหน่วยงาน [3] มีการสนับสนุนให้อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทุกปี ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆที่จัด ในภารกิจที่สอดคล้องกับต่างหน่วยงาน [4] มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
3. แรงจูงใจ	• สิ่งที่เป็นแรงเสริมสนับสนุนทำให้บุคลากรมุ่งมั่นต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์	[1] ผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบประกันคุณภาพ [2] การเปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วมทั่วทั้งสำนึกฯ [3] การสนับสนุนด้านงบประมาณการเงินที่เพียงพอ [4] การอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์และบรรยากาศการทำงาน [5] การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ [6] การให้สวัสดิการ การให้รางวัล และค่าตอบแทนที่จูงใจ [7] การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานที่ถนัดและสนใจและท้าทายความสามารถ โดยสามารถทำข้อตกลงท้าทายกับ ผู้อำนวยการ
4. ทรัพยากร สนับสนุน	• ความพร้อมและประสิทธิภาพที่ดีของเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก • คน • งบประมาณ • ระบบวิธีการ	[1] มีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ [2] มีการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีศักยภาพสูง และพัฒนาปรับปรุงสม่ำเสมอ พร้อมระบบป้องกันความเสี่ยง [3] มีการสนับสนุนอุปกรณ์จำเป็นที่เพียงพอ [4] มีการสนับสนุนกำลังคนทั้งจากภายในและนอกหน่วยงาน ที่จูงใจเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผนโครงการสำคัญ [5] การสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งแบบทางการและไม่ทางการ
5. แผนกลยุทธ์	• ความชัดเจนของแผนที่มุ่งสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ความท้าทายหลัก นโยบาย สำนึกฯ และ มหาวิทยาลัย ที่สามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างคล่องตัว	[1] มีคณะกรรมการทบทวนแผนปฏิบัติงาน สม่ำเสมอทุกปี [2] มีคณะกรรมการทบทวนระบบคุณภาพ สม่ำเสมอทุกปี [3] มีการติดตามประเมินผลแผนและพัฒนาปรับปรุงสม่ำเสมอในระหว่างปีดำเนินการ [4] มีระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขแผนกลยุทธ์ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร และเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ [5] มีระบบมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่ชัดเจน
6. ระบบ ปฏิบัติงาน	• ระบบที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ระบบอย่างรอบคอบและพัฒนาสม่ำเสมอต่อเนื่อง • ระบบที่ใช้เทคโนโลยีช่วยดำเนินการเพื่อความถูกต้องรวดเร็ว ลดขั้นตอน • ระบบที่แม่นยำตรง ที่สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายสำหรับผู้รับบริการ มีความหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการ	[1] มีคณะกรรมการกำกับดูแล และติดตามเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ [2] มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงของระบบปฏิบัติงาน [3] เทคโนโลยีศักยภาพสูง ทันสมัย และพัฒนาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง พร้อมมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่มั่นคง [4] มีระบบปฏิบัติงาน ที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [5] มีระบบติดตามและให้บริการทางไกลอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถรับบริการเร่งด่วนได้ในวันหยุดราชการผ่านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในช่วงกิจกรรมสำคัญๆ เช่น ช่วงเวลาการสมัครสอบ การสอบ การลงทะเบียนเรียน การขึ้นทะเบียนบัณฑิต เป็นต้น [6] สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การใช้นวัตกรรม เพื่อประโยชน์ของระบบปฏิบัติงาน

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance) บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัว และมีผลการดำเนินการที่เหนือคู่แข่ง หรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สถาบันอื่น รวมทั้งการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล สำนึกฯ ใช้วิธี

- กระจายอำนาจ โดย
 - ◆ ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้ระดับรองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลและบริหารสั่งการ กลุ่มภารกิจตามความเหมาะสมโดยอิสระ และกระจายอำนาจต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจในการปฏิบัติงานเฉพาะที่ต้องการความกระชับและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ
 - ◆ มีการมอบหมายกระจายอำนาจ ถึงกลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในรูปแบบของ คณะกรรมการ คณะทำงาน คณะอนุกรรมการ ด้านต่างๆ ตามกิจกรรม โครงการ พิเศษ ตามแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีความคล่องตัว ในการพิจารณาตัดสินใจ สร้างสรรค์นวัตกรรม ดำเนินการตามโครงการให้เกิดความคล่องตัว ในการปฏิบัติงานมอบหมายพิเศษต่างๆ
 - ◆ ผู้บริหารระดับสูงเคารพในข้อวินิจฉัยของหัวหน้าภารกิจที่วินิจฉัยสั่งการตามที่ได้รับมอบอำนาจ และให้อิสระในการดำเนินการโดยเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลต่างๆ ของผู้บริหารที่เป็นที่ปรึกษา
- สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการบริหารจัดการที่พัฒนาบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการงานสำคัญได้เอง เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต เช่นการรับผิดชอบสนามสอบในฐานะหัวหน้าหน่วยสอบ เลขานุการสนามสอบ กรรมการหลักประจำสนามสอบในหน่วยสอบต่างจังหวัด ในลักษณะการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อการบริหารจัดการ มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อพัฒนาระบบงานร่วมกัน
- สนับสนุนการศึกษาอบรมดูงานและสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งอบรมโดยสำนักฯ และ โดยหน่วยงานอื่นที่สัมพันธ์กัน เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคคล และพัฒนางานในสำนักฯ เช่น การดูงานต่างสถาบัน การอบรมความรู้ใหม่ในสำนักฯ การสัมมนาบุคลากรสำนักฯ เป็นต้น
- สนับสนุนปัจจัยจำเป็น เช่น ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ อัตราค่าจ้าง วัสดุอุปกรณ์ หรืออบรมพัฒนา สนับสนุนส่งเสริมการใช้นวัตกรรม เช่น สนับสนุนการใช้เกณฑ์ EdPEx ที่เป็นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ ของฝ่ายประกันคุณภาพ สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี ช่วยงานระบบปฏิบัติงานด้านมาตรฐานหลักสูตร (TQF)
- วางแผนตัวบุคคลเพื่อเรียนรู้และรองรับระบบปฏิบัติงานด้านต่าง เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต สำนักฯ กำหนดให้มีระบบงานหลักงานรอง เพื่อเอื้อให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะที่พร้อมดำเนินการทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น มีการกำหนดตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และกำหนดตำแหน่งผู้ช่วยรองรับสนับสนุนการดำเนินการและพัฒนา ศักยภาพ หรือ เตรียมการเพื่อการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต มีการสนับสนุนให้ผู้นำระดับสูงเข้ารับการอบรมผู้บริหาร ในหลักสูตรการอบรมผู้บริหารมหาวิทยาลัยระดับต่างๆ มีการมอบหมายให้บุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์ เป็นวิทยากรของสำนักฯ สนับสนุน เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในหลากหลายโอกาส

1.1 ข. การสื่อสารและการดำเนินการขององค์กร (Communication and Organizational PERFORMANCE)

1.1 ข.(1) การสื่อสาร (Communication)

ในการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติทั้งสำนักฯ สำนักฯ ใช้การสื่อสารทั้งแบบทางเดียว และแบบสองทาง ตามความเหมาะสม กรณีการสื่อสารทางเดียว เช่น การออกหนังสือ หรือการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือจดหมาย E-mail สำนักฯใช้เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารสารสนเทศที่เป็นทางการ ที่ผ่านการกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญชัดเจนแล้ว หรือสิ่งที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติที่เป็นทางการ และใช้การสื่อสารแบบสองทางเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจเพิ่มเติม หรือชักจูงความเข้าใจให้ชัดเจนขึ้น มีทั้งรูปแบบ การโทรศัพท์พูดคุย หรือ จดหมาย e-mail หรือการประชุมคณะกรรมการ การอบรมสัมมนา เช่น การประชุมเตรียมความพร้อมก่อนออกสนามสอบทั้งการประชุมภายในสำนักฯ และ ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น หรือการประชุมก่อนการดำเนินการสำคัญเรื่องอื่นๆ รูปแบบที่ใช้ มีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามโอกาส และความเหมาะสม หรือวัตถุประสงค์ เช่นเชิญประชุมชี้แจงทั้งหมด เชิญมาชี้แจงเป็นกลุ่ม หรือเป็นรายบุคคล หรือไม่เป็นทางการ เช่น ช่วงเวลานันทนาการ ร่วมกันระหว่างกรรมการสัมมนา การสนทนาระหว่างพัก หรือระหว่างรับประทานอาหาร หรือระหว่างเดินทางร่วมกัน เป็นต้น ส่วนมากจะเน้นที่รูปแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งจะใกล้ชิดผู้ปฏิบัติและสร้างความผูกพันได้มากกว่า วัฒนธรรมของสำนักฯ ประการหนึ่ง คือการเน้นการมีส่วนร่วม

ร่วม บุคลากรของสำนักฯทุกคนจะได้รับโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจสำคัญๆของสำนักฯร่วมกัน กับคณะผู้บริหารระดับสูง

สำนักฯให้ความสำคัญกับบทบาทในเชิงรุกในการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยเพื่อส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น โดยส่วนหนึ่งสำนักฯใช้ประโยชน์จาก ระบบการให้โบนัส กับบุคลากรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ส่งเสริมพิเศษโดยการให้โอกาสไปศึกษาดูงานต่างประเทศ การให้ไปประชุมสัมมนาในต่างจังหวัดที่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์และเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ เพื่อสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น การให้โอกาสได้รับค่าตอบแทนพิเศษ การใช้เป็นเหตุผลในการพิจารณาความดีความชอบในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การประกาศยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน การยกย่องชมเชยความสำเร็จของนักเรียนในการสอบคัดเลือก ให้โรงเรียนได้ภาคภูมิใจ และ ผูกพันกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ สร้างความผูกพันเชิงรุกด้วยการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น พึงพอใจ และประทับใจ เช่น บริการให้นโยบาย บริการให้แล้วเสร็จเร็วพิเศษกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเล็กน้อย เช่น ที่จุดบริการ เมื่อผู้เรียนยื่นคำร้องในช่วงเช้าแล้วแจ้งความประสงค์ว่า จะมาขอรับเอกสารตอนช่วงบ่าย กรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการเสร็จในช่วงเช้าได้ ผู้ปฏิบัติงานจะแจ้งเพิ่มว่าสามารถรับในช่วงเช้าได้เลย เป็นต้น เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างหน่วยงาน เข้าร่วมกิจกรรมอบรมสัมมนา กิจกรรมศึกษาดูงาน กิจกรรมพิเศษ ที่มีค่าตอบแทน เช่นการดำเนินการจัดสอบ การเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีประจำปี เป็นต้น

1.1 ข.(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจัง (Focus on Action)

ในการดำเนินการเพื่อทำให้เกิดการทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจัง สำนักฯ เชื่อว่า การให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนด วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการเป็นผู้รับผิดชอบกิจกรรมโครงการที่สำคัญเพื่อนำไปสู่ทิศทางความสำเร็จของวิสัยทัศน์ร่วมกัน ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการปลูกฝังให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับรู้ ถึงวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และ เกิดความภาคภูมิใจในสำนักฯ จะเป็นพลังสำคัญที่ผลักดันให้บุคลากรผู้ปฏิบัติของสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งมั่นปฏิบัติกรอย่างจริงจัง อีกทั้ง ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ยังให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินการสม่ำเสมอ โดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มภารกิจรายงานผลการดำเนินการปัญหาอุปสรรคต่อที่ประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน (ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานการประชุมบุคลากรสำนักฯ) สำนักฯ ทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ เพื่อติดตามปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการทบทวนการดำเนินการของภารกิจที่รับผิดชอบสม่ำเสมอ โดยวิธี

- การจัดประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ต่างๆ ทันทีที่เสร็จสิ้นการดำเนินการ เช่นการประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษา ของคณะกรรมการฝ่ายต่าง โดยวิธีโดยตรง ภารกิจพระราชพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ภารกิจจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน ภารกิจทะเบียนเรียน การประชุมสัมมนา โครงการย่อยต่างๆ เป็นต้น
- การเข้าร่วมประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ที่เกี่ยวข้องร่วมกับองค์กรอื่น ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เช่นการประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษาผ่านส่วนกลาง ของคณะกรรมการฝ่ายต่างร่วมกับ สกอ. เป็นต้น
- การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการฝ่ายต่างๆ
- การวิเคราะห์ผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงพัฒนา วางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพในรอบปีต่อไป

กระบวนการทบทวนการดำเนินการ สำนักฯ เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารสำนักฯทบทวนเป็นประจำ คือ

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)
- กระบวนการพัฒนาแผน
(ตัวชี้วัดที่ 1.1 ของ IQA-KKU และตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)
- ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ
(ตัวชี้วัดที่ 8.1 ของ IQA-KKU เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการสนับสนุนส่งเสริมอย่างพอเพียงเพื่อพัฒนาระบบงาน และ นวัตกรรมมุ่งสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด)
- ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

(ตัวชี้วัดที่ 9.1 ของ IQA-KKU และ และตัวชี้วัดตามอัตลักษณ์ของสำนักฯ ที่กลุ่มภารกิจกำหนดเพิ่มเติมและทำ
ข้อตกลงกับผู้อำนวยการ เพื่อมุ่งสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์)

การมุ่งสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการที่เป็นเลิศ เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาหลักของสำนักฯอย่าง ต่อเนื่อง เป็นพลวัต (Dynamic) สำนักฯ กำหนด วัตถุประสงค์ ระยะสั้นเพื่อสนับสนุนทิศทางการมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด คือ ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจในบริการของสำนักฯ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงติดตามอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ สำนักฯ ตระหนักถึงความชัดเจนของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติ ปัจจัยสนับสนุนแผนทั้งกำลังคน ศักยภาพของคน ของเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญที่ คณะผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนกำหนดไว้ในแผนอย่างชัดเจน และที่สำคัญ คือปัจจัยสนับสนุนทางการเงินที่ต้องพร้อมและเพียงพอให้การ ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ระบบประกันคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับเชื่อถืออย่างกว้างขวาง เพื่อสร้างมาตรฐานความมีคุณค่าในการ ให้บริการหลักของสำนักฯ อย่างยั่งยืน

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม(Governance and Societal Responsibilities)

1.2 ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์กร (Organizational Governance)

1.2 ก.(1) ระบบธรรมาภิบาล (GOVERNANCE System)

เพื่อสร้างความมั่นใจในระบบธรรมาภิบาล สำนักฯ โดยผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารระดับสูง ได้ดำเนินการดังนี้

- จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและจัดทำมีอนักศึกษา เผยแพร่แก่นักศึกษาใหม่ทุกปี เพื่อความชัดเจนในสิทธิประโยชน์ ตามระเบียบปฏิบัติของนักศึกษา เพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้
- มีคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้บริการ และมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและแก้ไข
- ให้มีการติดตามตรวจสอบการดำเนินการของสำนักฯ โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี
- อนุญาตให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนโดยตรงถึงผู้อำนวยการเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติที่สำนักฯได้ประกาศต่อสาธารณะ
- การดำเนินการที่สำคัญ สำนักฯ จัดให้มีคณะกรรมการหลายชุด ที่ประกอบด้วยบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์ตรง จากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการพิจารณาดำเนินการให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้

ความรับผิดชอบต่อแสดงถึงความเป็นธรรมาภิบาลของสำนักฯ สามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้จาก

• ความรับผิดชอบต่อในการกระทำ

สำนักฯ บริหารจัดการตนเอง และให้บริการแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภารกิจที่ได้มีการประกาศไว้แล้วอย่าง ชัดเจนต่อสาธารณชนที่ไม่อาจบิดพลิ้วได้ เอกสาร หรือบริการที่ ผ่านการรับรองของผู้บริหารระดับสูง จะได้รับการรับรองที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถมั่นใจได้อย่างเต็มที่ ถือได้ว่า สำนักฯ ได้ประกาศความรับผิดชอบต่อแล้วอย่างเป็นทางการ ซึ่งสำนักฯ จะถือปฏิบัติตามแนวนโยบายนั้นอย่างเคร่งครัด และไม่สามารถบิดพลิ้วได้

• ความรับผิดชอบในด้านการเงิน

การให้บริการที่เกี่ยวกับการเงิน เป็นบริการที่มีระเบียบว่าด้วยการเงินเป็นกฎที่ต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด สำนักฯ จะ

- ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการเงิน โดยยึดตามระเบียบว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของกระทรวงการคลังเหมือนเช่นหน่วยงานราชการ อื่นทั่วไป และรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติอื่นๆ เช่นเดียวกับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ทั่วไป
- ในการให้บริการผ่านคู่มือความร่วมมือ สำนักฯมีคู่มือความรับผิดชอบต่อเป็นทางการซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในเรื่องการให้บริการ ด้านการเงิน เช่น กองคลังของมหาวิทยาลัย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพฯ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ที่ทำการไปรษณีย์ ที่จะร่วมให้บริการด้วยมาตรฐานที่เชื่อถือไว้วางใจได้ สำนักฯ มีข้อตกลงความร่วมมือ มีระบบที่มีความมั่นใจ ภายใต้ความร่วมมือรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพสูง และมั่นใจได้เต็มที่

• ความโปร่งใสในการดำเนินการ

การบริหารจัดการของสำนักฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลด้านนโยบายโดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยอธิการบดี เป็นประธาน มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกรรมการ คณบดีผู้แทนทางกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่ม วิทยาศาสตร์กายภาพ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และผู้อำนวยการ สำนักฯ และ ศูนย์ ผู้แทนกลุ่มสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัย ร่วมเป็นคณะกรรมการโดยมีผู้อำนวยการสำนักฯและผู้แทนจากสำนักฯ เป็นฝ่ายเลขานุการ ที่สามารถตรวจสอบได้ การดำเนินการที่

สำคัญและส่งผลกระทบต่อสังคมกว้าง จัดให้มีองค์คณะกรรมการดำเนินการที่ร่วมรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่มีความโปร่งใสเป็นธรรม ที่ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบได้ โดยสำนักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบกับสิทธิประโยชน์ส่วนที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับควบคู่กันไป ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบได้ (แต่ต้องไม่ละเมิดสิทธิประโยชน์ผู้อื่น) ภายในช่วงเวลาตามที่สำนักประกาศต่อสาธารณะ เช่นข้อมูลผู้สมัครสอบคัดเลือก เป็นต้น ซึ่งสำนัก จะดำเนินการรับผิดชอบตามหลักกฎหมายร้องทุกข์ และหลักคุณธรรม โดยเต็มที่ หากมีผู้ร้องทุกข์โดยไม่เลือกปฏิบัติ

การสรรหา คณะกรรมการประจำสำนัก ที่นอกเหนือจากคณะกรรมการโดยตำแหน่งแล้ว สำนักมีระบบการสรรหาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรสำนักสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการสรรหาได้

1.2 ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

วิธีการประเมิน ผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูง ซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุดด้วย ดำเนินการ ดังแสดงในตารางที่ 1.2 ก(2)-1

ตารางที่ 1.2 ก(2)-1 แสดงวิธีการประเมินผู้บริหาร และการนำผลการประเมินไปใช้ ของสำนัก

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน	การนำผลการประเมินไปใช้
ผู้อำนวยการสำนัก	- รับการประเมินจากมหาวิทยาลัย - รับการประเมินจากผู้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนัก	- ใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ - ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือ/และ พัฒนางาน - ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือ/และ พัฒนาบุคลากร
รองผู้อำนวยการสำนัก และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก	- รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนัก - รับการประเมินจากผู้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนัก	
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักโดย ความเห็นร่วมจากรองผู้อำนวยการสำนักฝ่าย ต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก	

1.2 ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม(Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

1.2 ข.(1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (GOVERNANCE System)

สำนักมีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดผลลบขึ้นในการให้บริการการศึกษาด้านต่างๆของสำนัก อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการ และการปฏิบัติงานของสำนัก ก็อาจมีลบที่เกิดขึ้นในการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักในด้านกระบวนการพิจารณาหลักสูตร กระบวนการรับสมัครและสอบคัดเลือก กระบวนการระบบทะเบียนเรียน กระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญ กระบวนการรับปริญญา บัตร และอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคมในเชิงลบ สำนัก มีกระบวนการและคณะกรรมการประเมินความเสี่ยงที่ช่วยประเมินผลเชิงลบที่ อาจเกิดขึ้น และกำหนดมาตรการในแต่ละด้านไว้เพื่อป้องกันความเสี่ยงเชิงลบดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้น ระดับหนึ่ง และในกรณีที่เกิด ผลกระทบเชิงลบขึ้น สำนัก จะยึดถือแนวปฏิบัติที่สำนักถือปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่ประกาศต่อสาธารณะ เป็นสำคัญ และยึดหลัก ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ประกาศต่อสาธารณชนโดยคำนึงประโยชน์ต่อสังคมเป็นสำคัญด้วย โดยสำนักปฏิบัติดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการของสำนัก ให้กลุ่มผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละประเภทงาน บริการได้รับทราบล่วงหน้า เช่น กำหนดปฏิทินการดำเนินการเรื่องนั้นๆ(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากปฏิทินดำเนินการฝ่ายต่างๆ ที่ประกาศล่วงหน้า) ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ (ดูเพิ่มเติมได้จากคู่มือการให้บริการ เอกสารคู่มือของนักศึกษา และ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวข้อง) ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือก (ดูเพิ่มเติมได้จากระเบียบการแต่ละปีการศึกษา)
2. ให้นโยบายและแนวปฏิบัติกลางแก่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดตามแนวปฏิบัติ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่ส่ง ผลกระทบเชิงลบ หรือยอมให้ผิดพลาดน้อยที่สุด
3. กรณีเกิดผลกระทบเชิงลบขึ้น มีการกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องนั้นๆ รายงานผลกระทบนั้นต่อคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องและผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ หรือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายโดยเร็ว
4. ดำเนินการแก้ไขผลกระทบเชิงลบนั้นๆ ให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบปฏิบัติที่ได้ประกาศแล้วต่อสาธารณชน โดย

- 4.1 ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงโดยด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไข ตามแนวทางแก้ไขที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วโดยทันที
- 4.2 กรณีอยู่นอกการคาดการณ์ ให้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง พร้อมเสนอแนวทางแก้ปัญหา ต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักฯ และต่อผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป (รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ อธิการบดี ตามอำนาจหน้าที่เรื่องนั้นๆ เพื่อให้รับทราบปัญหา และพิจารณาวินิจฉัยสั่งการดำเนินการแก้ไข)
5. กรณีผลการดำเนินการแก้ไข กระทบต่อผลประโยชน์อันพึงได้รับของผู้รับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายอื่น กำหนดให้ผู้รับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายอื่นนั้นได้รับผลประโยชน์ทำนองเดียวกันด้วย

ตารางที่ 1.2 ข(1)-1 แสดงวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้น ของสำนักฯ

การจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้น			
กระบวนการ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
- ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที - กรณีอยู่นอกการคาดการณ์ล่วงหน้า ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่คาดการณ์ไว้โดยทันทีพร้อมรายงานการแก้ไขต่อผู้อำนวยการ - กรณีอยู่นอกเหนือการคาดการณ์ กำหนดให้รายงานผู้บริหารที่สูงกว่าตามขั้นตอนโดยเร็ว - นำสู่คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไข - แก้ไขโดยเร็ว - กำหนดมาตรการป้องกัน	- ชี้ชัดประเด็นปัญหา - นำสู่กระบวนการวิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขป้องกัน - ดำเนินการโดยรอบคอบเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางที่คาดการณ์ไว้ - เพื่อขจัดปัญหา หรือบรรเทาจนสามารถรับได้ - เพื่อวางมาตรการป้องกันต่อไป	จำนวนปัญหาผลกระทบทางลบลดลงหรือไม่เกิดขึ้น	- ปัญหาได้รับการแก้ไขทันทีอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - มีแนวทางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกในโอกาสต่อไป - สร้างความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทั่วไป

การให้บริการของสำนักฯ บางส่วนอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมของหน่วยงานอื่น ที่สำนักฯไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การให้บริการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่ร่วมให้บริการ การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบ การประกาศแผนผังที่นั่งสอบ ของ สทศ. การแจ้งข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะ/หน่วยงาน การนำเข้าข้อมูลวิทยานิพนธ์ /ดุขุณิพนธ์ การให้ข้อมูลหลักสูตรรายวิชาจาก คณะ/หน่วยงาน เป็นต้น มาตรฐานการให้บริการขึ้นอยู่กับต่างหน่วยงานนั้นๆ ด้วย แต่ สำนักฯมีมาตรการตรวจสอบป้องกัน หรือ ช่วยแก้ไขปัญหากการให้บริการที่อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้น สำนักฯมีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดมีการบริการและการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบในทางลบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไว้ด้วย โดยมีแนววิธีปฏิบัติ ดังนี้

- **ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะสั้น** ช่วงการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ เช่นการดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา สำนักฯจัดให้มีการประชุมเตรียมการ คณะกรรมการ/ คณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซักซ้อมแนวทางปฏิบัติก่อน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ที่เป็นปัญหา ที่เคยเกิดขึ้นในชุดหนึ่งชุดใด เพื่อกำหนดมาตรการระมัดระวังป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก หรือประเมินร่วมกันในสิ่งที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นแต่อาจเกิดขึ้น เพื่อวางระดับมาตรการป้องกันล่วงหน้า ให้สามารถป้องกันแก้ไขตัวเองได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเสียหายและกระทบในวงกว้าง
- **ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะยาว** สำนักฯ ส่วนหนึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีความตระหนักรู้ และมีแนวความคิดจัดวางมาตรการป้องกันภัยในรูปแบบต่างๆ ระดับหนึ่ง ซึ่งรวมถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบทางลบด้านการให้บริการที่จะกระทบต่อสังคมในวงกว้างด้วย
- **ในส่วนที่ต้องประสานกับต่างหน่วยงาน** สำนักฯ มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับต่างองค์กรด้วยโดยเปิดให้ผู้ร่วมประชุมซึ่งเป็นทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ เช่นการประชุมโครงการแนะแนวสัณจร ที่ตัวแทนโรงเรียน และนักเรียน และผู้ปกครอง ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นผลกระทบทางลบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งส่วนหนึ่ง นำไปสู่การกำหนดมาตรการล่วงหน้าในการระมัดระวังป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตทางหนึ่งด้วย

ตัวชี้วัด IQA-KKU เกี่ยวกับเรื่องนี้ของสำนักฯ คือ ตัวชี้วัด “ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน”

1.2 ข.(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (GOVERNANCE System)

การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม ผู้อำนวยการสำนักฯ และคณะผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ ถือเป็นหน้าที่ที่ต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากรสำนักฯ และเปิดให้มีการตรวจสอบได้อย่างโปร่งใสเป็นธรรม สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษา ที่มีจุดแข็งเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใต้ข้อกำหนดของมาตรฐานระเบียบปฏิบัติส่วนกลาง ที่ต้องปฏิบัติให้เหมือนกันแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มทุกประเภท ในการให้บริการแบบเดียวกัน วิธีการปฏิบัติของสำนักฯ จึงถือปฏิบัติโดยความเป็นธรรม ที่ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นเรื่องปกติ แต่การให้บริการที่เป็นเรื่องเดียวกันซ้ำๆ เกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ โดยเปลี่ยนผู้รับบริการที่สร้างปัญหาเดิมๆ จนเกิดความถี่ถึงระดับที่ผู้ปฏิบัติของสำนักฯ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อาจเกิดปัญหาได้บ้าง และอาจมีการแสดงกริยาอาการหรืออาจทำที่อาจไม่เหมาะสมได้ เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้บริหารของสำนักฯ ตระหนักและเข้าใจดี มีการนำเรื่องนี้แนะนำตักเตือนให้บุคลากรให้ความระมัดระวัง และได้จัดให้มีการให้บริการเรื่องเดียวกันได้หลายคน เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนทดแทนเมื่อเกิดความเครียด

เรื่องการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ส่งผลกระทบต่อจิตใจ สำนักฯ ดำริจัดให้มีโครงการพัฒนาจิต ให้บุคลากรได้มีโอกาสใกล้ชิดพระพุทธศาสนา มีการเข้าศูนย์ปฏิบัติธรรมเป็นระยะ โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลดีบ้าง ดังข้างล่างต่อไปนี้ แม้จะไม่ทั้งหมด หรือ อาจเกิดบ้างในส่วนน้อยก็ตาม

- บุคลากรจะเข้าใจการควบคุมจิตใจ มีความรู้สึกที่ดีทางธรรม มีจิตใจงดงามที่สามารถให้บริการได้อย่างมีจริยธรรม
- บุคลากรจะสำนึกรู้สึกควบคุมตน อายกปฏิบัติดี ไม่อยากปฏิบัติชั่ว มีความเกรงกลัว ละอายต่อบาป มีเมตตา กรุณา ระมัดระวังตัว เรื่อง โลก โกรธ หลง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลดีอย่างมากต่อการให้บริการอย่างมีจริยธรรม

1.2 ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (Societal Responsibilities and Support of Key Communities)

1.2 ค.(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

การให้บริการของสำนักฯ เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น แฝงไปด้วยเจตนามุ่งมั่นสร้างประโยชน์ และ รักษาประโยชน์สุขของสังคม เพื่อสร้างความผาสุกแก่สังคมไปพร้อมกัน เช่นการเปิดให้บริการที่หลากหลายแก่สังคมผู้รับบริการด้วยบริการสัญญา เช่น บริการแนะแนวสัญญา บริการตลาดนัดหลักสูตร บริการรับสมัครสอบทาง Internet เปิดสนามสอบให้นักเรียนเลือกสมัครสอบใกล้บ้านลดปัญหาค่าใช้จ่าย การให้บริการทางไกลในด้านระบบทะเบียนเรียน การชำระค่าธรรมเนียมผ่านจุดเคาน์เตอร์บริการใกล้บ้าน การขอเอกสารสำคัญ ที่มุ่งเน้นการช่วยเหลือลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ให้โอกาสใช้บริการได้ในวันหยุด หรือนอกเวลาราชการปกติเพื่อความผาสุกของสังคม และมีนโยบายสนับสนุนช่วยเหลือการขอความอนุเคราะห์จากชุมชน ให้สำนักฯ ให้ความอนุเคราะห์ เช่น ให้บริการแนะแนวการศึกษาตามคำขอความอนุเคราะห์ เป็นต้น สิ่งที่สังคมควรตระหนักเพื่อประโยชน์สุขของสังคม การสร้างความสมบูรณ์ของสภาพแวดล้อม แม้จะไม่ใช่วิถีทางโดยตรง แต่สำนักฯ ก็พร้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมเสมอ และพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือตามความเหมาะสม

1.2 ค.(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ และวิธีการเลือก

ชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ ได้แก่ กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายทุกแห่งในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะโรงเรียนที่ใช้เป็นหน่วยสอบคัดเลือก กลุ่มนักศึกษาปัจจุบันทุกระดับและอดีตนักศึกษาทุกคณะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย กลุ่มงานบริการการศึกษา ของคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ กลุ่มสถาบันเครือข่ายในการรับสมัครสอบคัดเลือก ซึ่งถือเป็นชุมชนสำคัญที่สำนักฯ มุ่งให้การสนับสนุนและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

เกี่ยวกับการกำหนดเป็นชุมชนที่สำคัญ

การพิจารณากำหนด สำนักฯ แบ่งเขตความรับผิดชอบตามภูมิภาค ที่มีมหาวิทยาลัยแกนตั้งอยู่ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จะให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี จึงกำหนด กลุ่มนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นชุมชนสำคัญที่จะต้องให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ ส่วนกลุ่มนักศึกษาปัจจุบันและอดีตนักศึกษาทุกคณะทุกระดับ รวมทั้งกลุ่มงานบริการการศึกษาของทุกคณะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักฯมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการตลอดทั้งประสานความร่วมมืออยู่แล้ว จึงถือเป็นกลุ่มชุมชนที่สำคัญที่สำนักฯจะสนับสนุนและช่วยสร้างความเข้มแข็ง สำหรับกลุ่มสถาบันเครือข่ายการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ เป็นกลุ่มที่สมัครมาเข้าร่วมเป็นเครือข่าย จึงนับเป็นชุมชนสำคัญที่สำนักฯต้องให้การสนับสนุนและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้ด้วย

วิธีการการสนับสนุน และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว

กลุ่มนักเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและโรงเรียนที่เป็นหน่วยสอบ สำนักฯ ให้การสนับสนุนโดยการใช้เป็นหน่วยสอบ ใช้เป็นศูนย์การให้บริการแนะแนวสัญจรเป็นประจำทุกปี สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ด้านการเรียนการสอน ข้อมูลทางเลือกข้อสอบคัดเลือกเก่าวิชาต่างๆ ทั้งรับตรง และ Admissions การยกย่องชมเชยที่นักเรียนสามารถสอบคัดเลือกได้คะแนนสูงในรายวิชาต่างๆ กระตุ้นการพัฒนาการเรียนการสอนในโรงเรียน การแข่งขันพัฒนาผลการเรียน การใช้ผลการเรียนของนักเรียน (GPA) มาเป็นเกณฑ์ประกอบในการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น การสร้างโอกาสให้นักเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้มีโอกาสเพิ่มทางเลือกในระบบโดยตรงเพื่อเลือกศึกษาต่อในสถาบันเครือข่ายที่ร่วมรับสมัครผ่านมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย การให้บริการแนะแนวตามโรงเรียนตามที่โรงเรียนขอความอนุเคราะห์ การจัดสอบใกล้บ้านเพื่อลดค่าใช้จ่ายแก่นักเรียนและเพื่ออำนวยความสะดวก

กลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน และอดีตนักศึกษาทุกคณะ ทุกระดับ สำนักฯสนับสนุนและช่วยสร้างความเข้มแข็งด้วยการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพื่อช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น การลงทะเบียนเรียนที่รวดเร็วผ่านระบบ Internet ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการแม้อยู่ห่างไกลช่วยอำนวยความสะดวกผ่านบัตรประจำตัวแบบ Smart Card ที่ใช้บริการได้สะดวก การขอเอกสารเพื่อการสมัคร งาน เพื่อการสอบแข่งขัน เพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ ที่สะดวกรวดเร็วและให้บริการในวันหยุดเพิ่มด้วย ช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันแก่นักศึกษาปัจจุบัน และอดีตนักศึกษาทุกคณะ ทุกระดับ

กลุ่มงานบริการการศึกษาคณะต่างๆ สำนักฯสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกันที่กลุ่มที่เป็นชุมชนสำคัญจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศสำคัญของสำนักฯ เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กัน และได้รับโอกาสประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับสำนักฯ ได้รับโอกาสร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินการกิจกรรมการให้บริการทางการศึกษาที่สำคัญ เช่น การจัดสอบคัดเลือก เป็นต้น

กลุ่มสถาบันเครือข่ายในการรับสมัครสอบคัดเลือก สำนักฯสนับสนุนในการช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศในการแนะแนวสัญจร และให้โอกาสสถาบันที่พร้อมเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวสัญจร ให้สามารถได้โอกาสร่วมกิจกรรมด้วย ได้รับประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนนักเรียนที่สนใจสมัครเข้าศึกษา ได้นักเรียนจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือเข้าศึกษาในสถาบัน ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านอื่นระหว่างกัน เป็นต้น

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

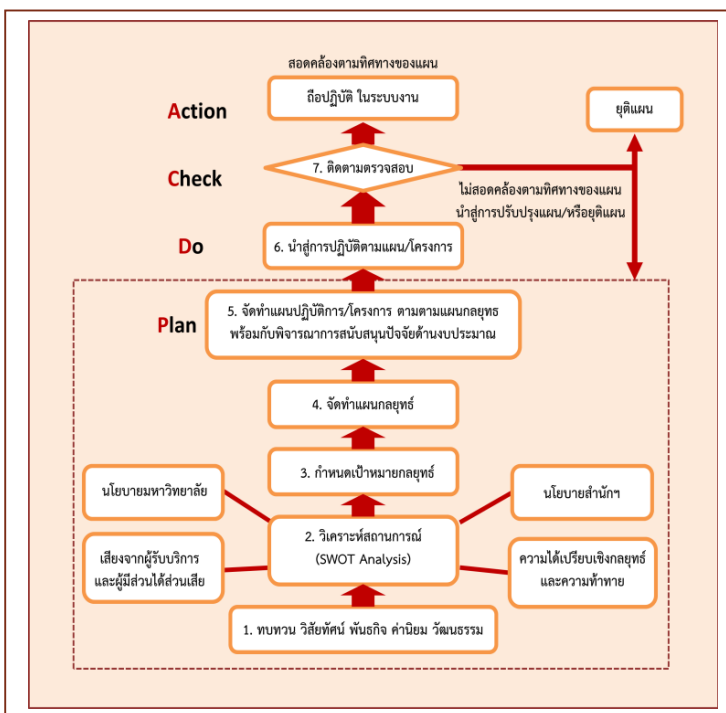
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1 ก.กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

2.1 ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์เริ่มจากสำนักฯ ส่งผู้แทนเข้าร่วมรับนโยบายจากมหาวิทยาลัย ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติของสำนักฯ ตามกรอบเวลาและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงนำเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนการจัดทำแผนของสำนักฯ 7 ขั้นตอนสำคัญ ดังแสดงใน แผนภาพที่ 2.1ก(1)-1 คือ เริ่มต้นด้วย ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก ค่านิยม และ วัฒนธรรมของสำนักฯ โดยคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ ที่จะมีหน้าที่ยกร่างแผนกลยุทธ์ ซึ่งประมวลข้อมูลนำเข้า ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักฯ โดยการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยมาเป็นกรอบหลัก เพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมาสู่ระดับสำนักฯ และพิจารณาความสอดคล้องนโยบายมหาวิทยาลัยกับนโยบายและพันธกิจหลักของสำนักฯ เพื่อสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัย พิจารณาความเสี่ยงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มภารกิจ ที่ได้จากการประชุมสรุปโครงการ/กิจกรรม หรือ จาก การเปิดให้แสดงความคิดเห็น ระหว่างดำเนินกิจกรรม เช่นความเสี่ยงความต้องการจาก นักเรียนในโอกาสแนะแนวสัณฐาน เสี่ยงจากโรงเรียนที่เป็นหน่วยสอบระหว่างสอบ เสี่ยงจากกรรมการเฉพาะกิจในการประชุมประเมินผล หรือเสี่ยงจากการตรวจประเมินการประกันคุณภาพที่เป็น OFI เป็นต้น แล้วจึงนำสู่ขั้นตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ทั้งขั้นตอนที่ 1 และ 2 สำนักฯ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ถือเป็นวัฒนธรรมในการทำงานของสำนักฯ ที่เน้นคุณภาพการให้บริการ และ เน้นการทำงานที่ให้บุคลากรมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีกิจกรรมประชุมสัมมนา เพื่อทบทวนแผน ทบทวนคุณภาพ ทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ ภาวะคุกคาม ในลักษณะ เป็นประจำทุกปี เพื่อสัมมนา ระดมสมองวิเคราะห์สถานการณ์ ผ่านกระบวนการ SWOT Analysis ที่จะช่วยให้เห็น จุดแข็ง ความ ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จุดอ่อน หรือจุดบอด แนวทางแก้ไข หรือ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ที่ได้จากการ สัมมนาทบทวนระบบประกันคุณภาพ และสรุปนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการฝ่ายแผนฯของสำนักฯ

แผนภาพที่ 2.1ก(1)-1 แสดงกระบวนการ ขั้นตอนการวางแผน ของสำนักฯ



สู่การพิจารณาของคณะกรรมการฝ่ายแผนฯของสำนักฯ ในขั้นตอนที่ 3 - 7 ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการ/โครงการ และกรอบงบประมาณสนับสนุน นำสู่การปฏิบัติตามแผน/โครงการ และติดตามตรวจสอบ โดยดำเนินการตามกรอบเวลาปฏิทินดำเนินการของมหาวิทยาลัย ที่มีคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ รับผิดชอบ และให้มีทุกกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วม ในการตรวจติดตามแผนการปฏิบัติงานอ้างอิงแนวปฏิบัติตามแนวทาง PDCA ดังแสดงใน แผนภาพที่ 2.1ก(1)-1

ในแต่ละขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบเวลา และเหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา ดังแสดงในตารางที่ 2.1ก(1)-2

ตารางที่ 2.1ก(1)-2 แสดง ขั้นตอนการวางแผน ของสำนักฯ ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบเวลา เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
ส่งผู้แทนสำนักฯ เข้าร่วมประชุม สัมมนาเพื่อร่วมพิจารณากำหนด กรอบแนวทางนโยบาย ปฏิทิน ดำเนินการ แนวปฏิบัติร่วมกับ มหาวิทยาลัย เพื่อนำมาจัดทำแผน สำนักฯ	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนาฯ - หัวหน้ากลุ่มภารกิจ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ	ตามปฏิทินการกำหนดแผน เพื่อส่งต่อมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
1. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม ขององค์กร แผนประกัน คุณภาพของสำนักฯ	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้ากลุ่มภารกิจ - กรรมการประเมินและประกัน คุณภาพภายใน ของสำนักฯ - บุคลากรสำนักฯ	ประมาณเดือน มกราคม – มีนาคม ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทาง ระบบประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัย และปรับปรุงสู่ การบริหารและพัฒนาวิชาการ ที่เป็นเลิศ อย่างต่อเนื่อง
2. วิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) ทบทวนการประกัน คุณภาพ ผลประเมิน และ OFI	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนและ สารสนเทศของสำนักฯ - บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือน มีนาคม ของ ทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
3. กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ	ตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
4. จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ ของสำนักฯ ส่ง มหาวิทยาลัย	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ	ตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
5. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ การพิจารณาของประมาณดำเนินการ	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ - กลุ่มภารกิจ และหน่วยงานภายใน ผู้รับผิดชอบแผนโครงการต่างๆ	ตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
6. นำสู่การปฏิบัติตาม แผน/ โครงการ จัดสรรงบประมาณสนับสนุน	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ - กลุ่มภารกิจ และหน่วยงานภายใน ผู้รับผิดชอบแผนโครงการต่างๆ	ตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย
7. ติดตามตรวจสอบแผน	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ - กลุ่มภารกิจ และหน่วยงานภายใน ผู้รับผิดชอบแผนโครงการต่างๆ	ตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย	เพื่อให้สอดคล้องกับแผน โดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผนปฏิบัติการที่ค่อนข้างไม่เปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนแปลงน้อยมาก บ่งแสดงถึงความยั่งยืนของระบบงาน สำนักฯ จะเก็บไว้เป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งจะกำหนดไว้ประจำปีในแผนปฏิบัติการแต่ละปี ส่วนแผนที่มีความไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ หรือมีเสียงที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ แนวนโยบายใหม่ หรือ ผลจากข้อเสนอแนะ (OFI) ของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพแต่ละปีการศึกษา สำนักฯจะนำกลับมาทบทวนปรับปรุงพัฒนาแผนใหม่ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป ดังแสดงใน แผนภาพที่ 2.1ก(1)-1 ขั้นตอนที่ 7

2.1 ก(2) การพิจารณากลยุทธ์ (Strategy Considerations)

ในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ของทุกปี สำนักฯจะพิจารณานำข้อมูลสนับสนุนจากภายใน และจากภายนอก มาร่วมพิจารณาด้วยเสมอทุกปีการศึกษา ตามระบบกระบวนการขั้นตอนการจัดทำแผนที่แสดงไว้แล้วใน 2.1ก(1) เพื่อนำเข้าสู่ที่ประชุมสัมมนาการจัดทำแผนประจำปีการศึกษา หรือ การทบทวนพัฒนาแผนปฏิบัติการ ซึ่งข้อมูลนำเข้าที่สำคัญนั้นๆ จะได้รับการจัดทำเป็นเอกสารประกอบการประชุมเสมอ ข้อมูลที่ได้ อาจมาจากกลุ่มภารกิจที่มีการประเมินผลการดำเนินการ มาจากการพึงเสียงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม จากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม หรือจากนโยบาย ของมหาวิทยาลัย และ สำนักฯ หรือจาก

การตรวจประเมินคุณภาพ ในปีการศึกษานั้นๆ ซึ่งปัจจัยดังกล่าว มีข้อมูลที่เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค สัญญาณบ่งชี้ความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบ ข้อมูล OFI ที่สะท้อนความได้เปรียบและความท้าทายในการปฏิบัติการกิจ มุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ และถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการประชุมพัฒนาแผนที่สำคัญในการวางแผนร่วมด้วย ทุกปี (พิจารณาเพิ่มเติมได้จากโครงการสัมมนาการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในแต่ละปีการศึกษา)

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวเพื่อมาใช้ในการวางแผน สำนักพิจารณาใช้ในหลายรูปแบบ คือ

การจัดกิจกรรมประชุมสัมมนา บุคลากรในกลุ่มภารกิจร่วมกับคณะกรรมการจากภายนอก

ปัจจัย	เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจาก
จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค	- การประชุมสัมมนาคณาจารย์ ทบทวนระบบประกันคุณภาพและการจัดทำแผนกิจกรรม SWOT Analysis - สรุปผลการตรวจประเมิน - จากการประเมินความพึงพอใจที่เป็นทางการ และที่วิเคราะห์โดยคณะทำงานเฉพาะกิจ - รับฟังผ่านข้อมูลข่าวสาร Internet, Face book, E-mail
สัญญาณบ่งชี้ความเสี่ยงแต่เนิ่นๆ	- การรับฟังเสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม โดย - การประชุมสัมมนา - การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นระหว่างจัดกิจกรรม - การประชุมเตรียมการคณะกรรมการเฉพาะกิจก่อนการดำเนินการ - การประเมินจากคณะกรรมการประกันความเสี่ยง - การไปศึกษาดูงาน - ข้อมูลข่าวสารภายนอกที่เกี่ยวข้อง รับฟังผ่านข้อมูลข่าวสาร Internet, Face book, E-mail และสื่อต่างๆ - ข่าวปัญหาอุปสรรคที่เกิดกับองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่คล้ายกัน
ความยั่งยืนและสมรรถนะหลัก	- การขอเข้าศึกษาดูงานจากต่างองค์กรที่ปฏิบัติการกิจทำนองเดียวกัน - การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับต่างองค์กร - การขอความอนุเคราะห์ เพื่อให้บริการ ในส่วนภารกิจที่สำนักดำเนินการอยู่ - เสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ความสามารถในปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์	ผลการตรวจประเมินคุณภาพ

2.1 ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key STRATEGIC OBJECTIVES)

สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์สำคัญใหม่ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสำนักฯ เมื่อ 16 พ.ค. 2555 และได้มีการปรับปรุง ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ ความได้เปรียบขององค์กรให้ชัดเจนขึ้นไปพร้อมกันด้วย เนื่องจากสำนักฯได้รับคัดเลือกจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ซึ่งส่งผลให้เกิดการปรับปรุงให้ชัดเจนขึ้น แต่ยังคงให้ความสำคัญกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย แผนปฏิบัติที่ใช้อย่างเดิมไม่ปรับเปลี่ยนใหม่ เนื่องจากแผนเดิมสอดคล้องตามแนวแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ จากการตรวจพิจารณาเห็นว่าแผนปฏิบัติเดิมมีกลยุทธ์ที่สนับสนุนการมุ่งสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดใหม่

วัตถุประสงค์หลักของสำนักฯ คือ มุ่งสู่การเป็น องค์กรการบริหารสู่ความเป็นเลิศของประเทศไทย ภายในปีการศึกษา 2558 สำนักฯ กำหนดประเด็นกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ตามกรอบประเด็นกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หลักของสำนักฯ ที่ สอดคล้องไปพร้อมกับมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 2.1ข(1)

ตารางที่ 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
1.สนับสนุนการผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์	1.1 มีระบบทะเบียนเรียนที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการจัดจำนวนรายวิชานักศึกษาที่เพิ่มขึ้น	มีระบบทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ (มีระบบ) รองรับนักศึกษามากกว่า 40000 คน ในปีการศึกษานี้	สนับสนุนระบบทะเบียนนักศึกษาที่รองรับการจัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบ
	1.2 สนับสนุนการขอเปิด ปิดปรับปรุง หลักสูตร รายวิชาของคณะวิชา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหลักสูตรที่คณะเสนอและสำนักฯ ดำเนินการผ่านความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย (100 %) ต่อปีการศึกษา - จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร (24 ครั้ง) ต่อปีการศึกษา	สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
	1.3 มีเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร	- ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมดที่เสนอ ต่อปีการศึกษา (85%) - จำนวนครั้งของการสัมมนาหลักสูตรและรายวิชา (1 ครั้ง) ต่อปีการศึกษา - จำนวนเอกสารคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรและรายวิชา (800 เล่ม) ต่อปีการศึกษา - จำนวนเอกสารคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ (500 เล่ม) - จำนวนระเบียบข้อบังคับการจัดการศึกษามหาวิทยาลัย ขอนแก่น (500 เล่ม)	1.1 มีเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร
	1.4 สนับสนุนสหกิจศึกษา	- หลักสูตร ที่เปิด หรือ ปรับปรุงใหม่ มีสหกิจศึกษา - จำนวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา 200 คน	สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
2.สนับสนุนการการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย	2.1 มีการสนับสนุนระบบรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย	- จำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าศึกษา ไม่น้อยกว่า 40000 คน - มีการร่วมมือกับต่างสถาบันในการร่วมโครงการรับตรงในอัตราที่เพิ่มขึ้น (มากกว่า 4 สถาบัน เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา)	สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย
	2.2 มีสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	จำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการแนะแนวสัจจรในอัตราที่เพิ่มขึ้น (31,000 คน)	สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย
3. สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	3.1 สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	- จำนวนผลงานวิจัยสถาบัน (5 เรื่อง) - จำนวนบุคลากรได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน (ไม่น้อยกว่าปีละ 6 เรื่อง)	สนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญ ของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลา ที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
4.สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและ ฟื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณีและ วัฒนธรรมภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	4.1 มีโครงการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์ พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและ วัฒนธรรม (ร้อยละ 90)	สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณีอีสานเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา ชุมชนและสังคม
5.การบริหารจัดการ องค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ	5.1 มีการบริหารจัดการ องค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียในบริการของหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ทุกปี) - ระดับความสำเร็จการพัฒนาบุคลากร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสู่สากล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) - มีความพร้อมในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี ในระบบทะเบียน (มีการตรวจสอบบำรุงให้มี ประสิทธิภาพสูงสุดอย่างสม่ำเสมอ) - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีประ สิทธิภาพ (มีระบบ) - มีระบบการและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่ท้าทาย (มีระดับความสำเร็จ สูงสุด 1 ใน 3 ของกลุ่มสนับสนุนของ มหาวิทยาลัย) - มีฐานข้อมูลสารสนเทศหลักสู่ตราวิทยาที่มี ประสิทธิภาพสูง (เป็นปัจจุบัน และพร้อม ให้บริการ) - มีบริการเบ็ดเสร็จที่มีประสิทธิภาพที่ผู้รับบริการ พึงพอใจ (รอรับเอกสารได้ในวันที่ขอ โดยเฉลี่ย รายการละ ไม่เกิน 10 นาที	การบริหารองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ ครบตามเกณฑ์ IQA- KKU และสอดคล้องตามเกณฑ์ คุณภาพ PMQA และ EdPEx

2.1 ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations)

ดังได้กล่าวไว้ใน 2.1ข(1) ข้างต้น ว่า คณะกรรมการประจำสำนักฯ ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบการปรับ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์
ใหม่ และพิจารณาปรับ ความชัดเจนของ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ ความได้เปรียบ ขององค์กร ไปพร้อมกันด้วย แม้จะไม่ได้มีการปรับ
แผนใหม่ แต่แผนปฏิบัติเดิมยังคงสอดคล้องกับความท้าทาย ความได้เปรียบ นโยบายมหาวิทยาลัย การตรวจพิจารณาในการจัดสร
บบประมาณสนับสนุนแผนปฏิบัติการ ในคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ ให้ความสำคัญกับข้อมูล ความท้าทายเชิงกล
ยุทธ์ ความได้เปรียบ สมรรถนะหลัก เพื่อพิจารณาความต้องการความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาถึงความ
สมดุลของความต้องการของผู้รับบริการกับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกันด้วย

ตารางที่ 2.1ข(2)-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลัก เพื่อสร้าง
นวัตกรรม เพื่อพิจารณาวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ที่จะมุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์สำคัญคือ มุ่งสู่การเป็น องค์กรการบริหารสู่ความเป็นเลิศของประเทศไทย ภายในปีการศึกษา 2558			
ความท้าทายสำคัญเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบ	ความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ เพื่อสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
ด้านบริการการศึกษา 1. การพัฒนาคุณภาพการบริการทาง การศึกษาให้ผู้รับบริการพึงพอใจไม่ น้อยกว่าร้อยละ 85 2. สนับสนุนระบบการรับเข้าศึกษาที่	1. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านการประกันคุณภาพ 2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในระบบประกัน คุณภาพการให้บริการของ	ความต้องการที่สมดุลระหว่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ■ การให้บริการที่มีความเชื่อถือได้ ของข้อมูล มีความถูกต้อง รวดเร็ว	- ความเข้มแข็งของเทคโนโลยีและ โปรแกรมสนับสนุนการให้บริการ ทางการศึกษาของ สำนักฯ - ความเข้มแข็งของบุคลากรผู้ ปฏิบัติ งานประจำของสำนักฯที่

วัตถุประสงค์สำคัญคือ มุ่งสู่การเป็น องค์กรการบริหารสู่ความเป็นเลิศของประเทศไทย ภายในปีการศึกษา 2558			
ความท้าทายสำคัญเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบ	ความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ เพื่อสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
มีความหลากหลาย การเพิ่ม คุณภาพและขยายพื้นที่บริการให้มี ความหลากหลาย เป็นบริการชั้น นำครอบคลุมทุกภาคของประเทศ 3. บริการด้านระบบทะเบียนเรียน ทางไกลประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ติดต่อผ่าน Internet ได้	สำนักฯ 3. บุคลากรประจำของสำนักฯ มี ทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทางสูงที่สั่งสมยาวนาน ในการ ให้บริการทางการศึกษา (แนะ แนวการศึกษา การรับสมัคร และสอบคัดเลือกเข้าศึกษา งานระบบทะเบียนเรียน ระบบมาตรฐานหลักสูตร ระบบบริการ	ทันสมัย ชื่นงานบริการคุณภาพสูง ■ การให้บริการอำนวยความสะดวก ได้หลายช่องทาง ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ■ การประสานงานที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรม ■ มีศักยภาพสูงระดับเป็นแหล่ง ข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ และ ทันสมัย	มีทักษะความเชี่ยวชาญใน ภารกิจที่ให้บริการทางการศึกษา สูง ที่สั่งสมยาวนาน และมีระบบ การพัฒนาเพื่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์งานระหว่าง กันอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก ปี • ความเข้มแข็งด้านปัจจัย สนับสนุนทางการเงิน
4. บริการด้านเอกสารและการขึ้น ทะเบียนบัณฑิตที่หลากหลาย ช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการที่ต่างกัน ทั้งทางไกล ผ่านระบบ Internet ระบบ ไปรษณีย์ไทย หรือบริการด่วนผ่าน เคาน์เตอร์บริการที่รองรับได้ในวัน เดียว (สามารถบริการด่วนได้ ภายในประมาณ 10 นาทีต่อฉบับ) 5. สนับสนุนกระบวนการปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรที่ดี มุ่ง สนับสนุนให้หลักสูตรทั้งหมดของ ทุกคณะมีคุณภาพสอดคล้องตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	เอกสาร ระบบบริการงาน ปริญญาบัตร ระบบ ประมวลผล) และมีระบบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกปี 4. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมของสำนักฯมี ศักยภาพสูง และได้รับการ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา ยาวนาน 5. มีความเข้มแข็งทาง งบประมาณสนับสนุน	■ บริการด้วยโมดริฟิเคชันภาพ ด้วยคุณภาพการบริการเป็นที่พึง พอใจ ■ สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการสอบที่ทันเหตุการณ์ ถูกต้องเชื่อถือได้	เป็นความร่วมมือทำให้สำนักฯ สามารถพัฒนาฐานข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลหลักฐานการประกัน คุณภาพ เพื่อประโยชน์การ ให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ผู้รับบริการทั่วไป และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ทั้งในมหาวิทยาลัย และนอกมหาวิทยาลัย ในงานด้าน ระบบทะเบียนเรียน ระบบบริการ เอกสารสำคัญทันสมัย ระบบรับ บุคคลเข้าศึกษา ระบบพัฒนา วิชาการ ระบบประมวลผล ระบบ บริหารทั่วไป ผ่านระบบการ บูรณาการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ใช้ โปรแกรมร่วมกัน ที่มีประสิทธิภาพ สูง เชื่อถือได้ สะดวก รวดเร็ว ไม่ จำกัดด้วยเวลา และ สถานที่ เป็น ความร่วมมือทำให้เกิดนวัตกรรม หลายด้านเพื่อการให้บริการและ การปฏิบัติงาน เช่น - โปรแกรมด้านการพัฒนา หลักสูตร(TQF) - โปรแกรมบริการ On line การ บริการระบบทะเบียน ระบบขอ เอกสาร ระบบการขึ้นทะเบียน บัณฑิต ระบบ Smart Card ระบบรับสมัครสอบคัดเลือก เป็นต้น - ระบบการตรวจพิจารณา หลักสูตรที่รวดเร็ว
ด้านปฏิบัติการ 1. การใช้เทคโนโลยีได้ครอบคลุมกับ ระบบปฏิบัติงานต่างๆของสำนักฯ และหน่วยงานเครือข่ายเกี่ยวข้อง 2. ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง สำหรับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม 3. คุณภาพของเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อพัฒนาการให้บริการร่วมกัน			
ด้านทรัพยากรบุคคล 1. การเพิ่มพูนความรู้/แลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์และพัฒนา ศักยภาพการให้บริการทางการศึกษา ของบุคลากรให้พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง 2. การพัฒนาความผูกพันกลุ่มบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน 3. การพัฒนาศักยภาพทาง ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมรับการเข้าสู่ ความเป็นอาเซียน			

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plan Development)

การจัดทำแผนกลยุทธ์(แผนระยะยาว)และแผนปฏิบัติการ(แผนระยะสั้น)ของสำนักฯ อยู่ในขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 5 ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.1ก(1)-1 คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ จะพิจารณาวิเคราะห์แผน กำหนดเป้าตัวชี้วัด ประเมินสถานการณ์ ให้กลุ่มภารกิจร่วมเสนอโครงการ วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ และ จัดสรรงบประมาณสนับสนุน กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การพิจารณาปรับแผน หรือ พัฒนาแผนในแต่ละรอบการปฏิบัติการ เป็นขั้นตอน P: PLAN ของระบบ Action Plan เพื่อนำสู่การปฏิบัติ ในขั้นตอนที่ 6 (D: DO) และ ขั้นตอนที่ 7 (C: CHECK) และจากการติดตามตรวจสอบแผน อาจนำไปสู่การถือปฏิบัติ (A: ACTION) ในระบบ หรือนำสู่การปรับปรุงแผน การพัฒนาแผน หรือ การ ยุติแผนต่อไป ตามกระบวนการ PDCA แผนปฏิบัติการสำคัญของสำนักฯ คือ

ตารางที่ 15 แสดงกลยุทธ์และงาน/โครงการ/กิจกรรม ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2554

กลยุทธ์ และงาน/โครงการ/กิจกรรม ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2554					
- ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 1. สนับสนุนการผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณ	กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
1.1 โครงการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน	- ระดับความสำเร็จของการใช้งานโปรแกรมระบบฐานข้อมูลหลักสูตรและกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา (TQF) - มีฐานข้อมูลการตรวจพิจารณาหลักสูตรตามมาตรฐานกรอบคุณวุฒิอุดมศึกษา (TQF) - ร้อยละหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 1 ฐานข้อมูล - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	600,000	พัฒนาวิชาการ	ภายใน 30 กันยายน 2554
1.2 โครงการจัดทำหนังสือคู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาตรี(ม.ข.5)	จำนวนหนังสือคู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ระเบียบและแนวปฏิบัติ และ คู่มือสำหรับนักศึกษา)	ไม่น้อยกว่า 10,000 เล่ม	250,000	พัฒนาวิชาการ	
1.3 โครงการพัฒนาสหกิจศึกษา	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษา	ไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	100,000	พัฒนาวิชาการ	
1.4 โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลรายวิชา เพื่อการจัดทำตารางสอนตารางสอบ	- มีรายวิชาในฐานข้อมูล - มีตารางสอนตารางสอบประจำปี	- มีฐานข้อมูลรายวิชา - มีตารางสอนตารางสอบประจำปี	3000,000	ทะเบียนเรียน	
1.5 สนับสนุนการบริหารจัดการภาคฤดูร้อน	- มีรายวิชาที่เปิดสอนในภาคการศึกษาฤดูร้อน - มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาฤดูร้อน	- ไม่น้อยกว่า 300 รายวิชา - จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 8500 คน	900,000	ทะเบียนเรียน	
1.6 สนับสนุนการให้บริการสำหรับนักศึกษาโครงการพิเศษ	สนับสนุนการให้บริการสำหรับนักศึกษาโครงการพิเศษ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	300,000	บริหารทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน 2554

• ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 2. สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณปี 2553	กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
2.1 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษา โดยวิธีรับตรง	• จำนวนเอกสารระเบียบการรับเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง	• ไม่น้อยกว่า 3000 เล่ม	200,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2554
2.2 โครงการดำเนินการรับสมัครและจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา โดยวิธีรับตรง	• นักเรียนผู้สมัคร • สัดส่วนผู้สมัคร	• > 40000 คน • 1:10	15,000,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2554
2.3 สนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	• จำนวนนักเรียนชั้นมัธยม ศึกษาตอนปลายเข้าร่วมโครงการ	• ไม่น้อยกว่า 60,000 คน	4,000,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2554
• ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 3. สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณปี 2554	กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
3.1 โครงการวิจัยสถาบัน	• มีผลงานวิจัยเพื่อการเผยแพร่	• ไม่น้อยกว่า ปีละ 5 เรื่อง	50,000	บริหารทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน 2554
• ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 4. สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณปี 2553	กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
4.1 โครงการทำบุญบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	• จำนวนกิจกรรมทำบุญบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี • ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม	• 2 กิจกรรม • ร้อยละ 90	150,000	บริหารทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน 2554
• ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 5. การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ตามเกณฑ์ IQA-KKU และสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA)					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณปี 2553	กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
5.1 โครงการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบทะเบียน	• ความถี่การตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษา	• มีการบำรุงรักษาและมีความพร้อมในการใช้งาน	2,000,000	ทะเบียนเรียน	ภายใน 30 กันยายน 2554
5.2 โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบทะเบียน	• จำนวนกิจกรรมที่ปรับปรุง	• ไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	450,000	ทะเบียนเรียน	
5.3 โครงการครุภัณฑ์ทดแทน	• มีโครงการการจัดหาครุภัณฑ์ทดแทน	• มีการจัดหาไม่น้อยกว่า ปีละ 1 ครั้ง	1,000,000	บริหารทั่วไป	
5.4 โครงการบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง	• ความถี่ในการตรวจสอบบำรุงรักษา	• ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	200,000	ประมวผล	
5.5 โครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการ ประเมินผลและรายงานผล	• มีการทบทวนระบบประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	• มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	300,000	บริหารทั่วไป	
5.6 โครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ	• ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ	• ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	1,500,020	บริหารทั่วไป	

สำนักฯ					
5.7 โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	• มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	• มีแผนปฏิบัติการ	250,000	บริหารทั่วไป	
5.8 โครงการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและบริการเอกสารสำคัญ	• จำนวนนักศึกษารุ่นใหม่ (Smart Card) • จำนวนเอกสารที่ออกให้นักศึกษา • เวลาเฉลี่ยการให้บริการ	• นักศึกษาใหม่ได้รับ Smart Card ทุกคน • ไม่น้อยกว่า 25,000 ฉบับ • ไม่น้อยกว่า 10 นาที	1,800,000	บริการ	
5.9 สนับสนุนการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร	• จำนวนครั้งการจัดงานพิธีต่อปี	• ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง ต่อ ปี	6,500,000	บริการ	
5.10 โครงการปรับปรุงระบบบริการนักศึกษา	• ระบบทะเบียนนักศึกษามีความทันสมัย • ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ	• มีระบบการให้บริการการศึกษา • ร้อยละ 80	4,320,000	บริการ	
5.11 โครงการสนับสนุนดูแลระบบสาธารณูปโภคอาคารศูนย์บริการวิชาการ	• ระดับความสำเร็จของการใช้ทรัพยากรร่วมกัน • มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี	• ไม่น้อยกว่า 5 โครงการ/กิจกรรม	2,000,000	บริหารทั่วไป	

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ (Action Plan Implementation)

การนำแผนไปปฏิบัติ อยู่ในขั้นตอนที่ 6 ของระบบกระบวนการจัดทำแผนของสำนักฯ สำนักฯ ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ ในรูปแบบคำสั่งที่เป็นทางการ และเปิดให้มีการซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนสอดคล้องตรงกัน ตามเป้าหมายของภารกิจของแผน และแนวทางปฏิบัติที่ต้องประสานสัมพันธ์กันทั่วทั้งกลุ่ม ภายใต้กรอบเกณฑ์มาตรฐานแนวปฏิบัติเดียวกัน โดยให้มีการซักซ้อมทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

• อย่างไม่เป็นทางการ

- โดยการประชุมย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มผู้รับผิดชอบ ทั้งกลุ่มเดียวกัน หรือต่างกลุ่มกัน ให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกันแผนงาน เช่นการออกดำเนินการสอบคัดเลือกฯ เช่นการเตรียมการออกปฏิบัติการ เน้นแนวสัจจร เน้นแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา การออกปฏิบัติการจัดสอบตามหน่วยสอบต่างๆ
- โดยการปรึกษาหารือกันเองในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะกลุ่มที่ยังไม่ชัดเจนสอดคล้องตรงกัน ระหว่างปฏิบัติตามแผน หรือมีความจำเป็นในระหว่างปฏิบัติการที่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยน และต้องถือปฏิบัติทั่วทั้งระบบที่อาจต้องถ่ายทอดการดำเนินการถือปฏิบัติร่วมกันโดยเร่งด่วน เช่นการติดต่อโทรศัพท์ ซักซ้อมแนวปฏิบัติหรือการดำเนินการที่มีข้ออุปสรรคระหว่างดำเนินการสอบ ระหว่างสนามสอบ เป็นต้น

• อย่างเป็นทางการ

- ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน/ประชุมกรรมการบริหารสำนักฯชี้แจงถ่ายทอดแผนการปฏิบัติ ทั้งแผนปกติ และมาตรการป้องกันความเสี่ยง หรือแผนสำรองฉุกเฉินกรณีเกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่คาดการณ์ไว้ผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจหรือคณะกรรมการเกี่ยวข้องเพื่อนำสู่การปฏิบัติ เช่นการประชุมใหญ่ของคณะกรรมการดำเนินการสอบ การประชุมอำนวยการคณะกรรมการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร หรือการประชุม/สัมมนาถ่ายทอดแผน และซักซ้อมแนววิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจร่วมกับต่างหน่วยงาน เป็นต้น

เพื่อความมั่นใจได้ว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีผลยั่งยืน สำนักฯ พิจารณานั่นที่

- ศักยภาพ คุณภาพ และความมุ่งมั่น และประสบการณ์ที่เป็นทักษะความชำนาญพิเศษของบุคลากรที่มอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญนั้นๆ ที่สำนักฯมีความพร้อม สำนักฯเชื่อมั่นว่าประสิทธิภาพ และคุณภาพ และความมุ่งมั่น ของผู้ปฏิบัติ จะสะท้อนประสิทธิภาพและคุณภาพของผลการดำเนินการที่ยั่งยืน

- ♦ **แนวปฏิบัติที่เป็นระบบกระบวนการทำงานที่ดี** สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งโดยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์ภาระงานและการออกแบบระบบและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยาวนานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ♦ **ความพร้อมของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง** ที่ได้รับการดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ความพร้อมของปัจจัยสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายดำเนินการ เป็นเครื่องช่วยที่จะทำให้การดำเนินการตามแผน ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถดำเนินการได้ด้วยคุณภาพที่ไม่ต่ำกว่าเดิม แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน หรือความร่วมมือ บ้าง
- ♦ **สำนักฯเป็นศูนย์แหล่งข้อมูลสารสนเทศของงานบริการการศึกษาที่มีความเชื่อถือได้สูง** และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่รัดกุม สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- ♦ **มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างสม่ำเสมอ**
- ♦ **มีการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันในบุคลากร** ให้เกิดความรู้สึกผูกพัน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของแผนงานโครงการต่างๆร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืน
- ♦ **มีระบบบริหารความเสี่ยง** เพื่อสร้างหลักประกันให้แผนดำเนินการได้อย่างเต็มที่ตามเป้าหมาย

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับแผนงานที่สามารถนำสู่การปฏิบัติได้จริง โดยหลักการนี้ผู้รับผิดชอบต้องเสนอกรอบดำเนินการ พร้อมการขออนุมัติแผน ซึ่งสำนักฯ จะประมวลเสนอขออนุมัติในรูปนโยบายและแผนของสำนักฯ เพื่อขอกำหนดงบค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน และจะนำมาทบทวนจัดสรรจากกรอบใหญ่ที่ผ่านการอนุมัติวงเงินดำเนินการแล้ว เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่า โครงการตามแผนปฏิบัติใดบ้างที่ดำเนินการต่อไปได้ หรือต้องชะลอไว้ก่อน หรือดำเนินการได้บางส่วนก่อน โครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักฯจะกำหนด ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย งบประมาณสนับสนุน ผู้รับผิดชอบ และกรอบเวลาปฏิบัติงานไว้ดังแสดงแผนโครงการบางส่วนไว้ในตารางที่ 2.2ก(1) เป็นต้น

ขั้นตอนดำเนินการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ

- ให้ทุกกลุ่มภารกิจเสนอแผน/โครงการตามกรอบแผนปฏิบัติของสำนักฯ พร้อมกรอบงบประมาณสนับสนุน
- วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนที่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นของแต่ละกลุ่มภารกิจโดยคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ เพื่อจัดลำดับความสำคัญและความเป็นไปได้ให้สอดคล้องตามกรอบนโยบายทั้งของสำนักฯและมหาวิทยาลัยร่วมกัน
- ติดตามการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ
- คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศประชุมชี้แจงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้สำนักฯ และวิเคราะห์ลำดับความสำคัญและจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนที่จำเป็นและที่เหมาะสม/จัดหา/พัฒนาศักยภาพบุคคลให้เหมาะสมของแต่ละกลุ่มภารกิจ
- กำหนดผู้รับผิดชอบแผนโครงการและปฏิทินดำเนินการเพื่อการติดตามที่ชัดเจน
- สนับสนุน ติดตาม เพื่อคอยกำกับไม่ให้เกิดอุปสรรคด้านการสนับสนุนทรัพยากร

2.2 ก(4) แผนด้านผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Plan)

สำนักฯ ให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมาก เนื่องจากถือเป็นสมรรถนะหลักสำคัญของสำนักฯ ที่จะต้องมีทีมผู้ปฏิบัติผู้เชี่ยวชาญในงาน มีทักษะประสบการณ์ที่สูงและรอบรู้ในงาน ที่สำคัญคือต้องได้รับการเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์สม่ำเสมอ และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในทีมงาน จึงเน้นการพัฒนาทรัพยากรทั้งหมดหรือกลุ่มส่วนใหญ่เพื่อเรียนรู้งาน และเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ทั้งโดยวิธีถ่ายทอดจากทีมผู้ปฏิบัติที่มีทักษะนั้นๆในสำนักฯ หรือ จากวิทยากรเฉพาะทางจากต่างหน่วยงาน หรือให้เข้าร่วมกับต่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยหรือร่วมกับต่างสถาบัน โดยสำนักฯให้ความสำคัญในระดับที่กำหนดเป็นแผนประจำปีในการปฏิบัติงานทุกปี และสนับสนุนด้านทรัพยากรจำเป็น (รายละเอียดในเอกสารแผนปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2554 และข้อมูลการเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ของบุคลากร) โดยเน้นให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากรแบบทุกคนต้องได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ทางใดทางหนึ่งเสมอ เช่นการกำหนดแผนการศึกษาอบรมดูงานต่างสถาบัน ต่างหน่วยงาน ทั้งใน และต่างประเทศ การสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อ และกำลังมีนโยบายสนับสนุนให้ยืมค่าใช้จ่ายในการศึกษาบางส่วน การสนับสนุนให้ทำวิจัยสถาบัน เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพความสามารถเชิงวิชาการที่ตนเองถนัดและมีความสนใจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ก(5) ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ตัวชี้วัดสำคัญที่ชี้บ่งการดำเนินการของสำนักฯ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อใช้ตรวจประเมินผลการดำเนินการของสำนักฯ จำนวน 9 ตัวชี้วัด (รายละเอียด ดังปรากฏในเอกสารแบบฟอร์มรายงานข้อมูลตามตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554(IQA))

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้กำหนดเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ในการให้บริการทางการศึกษาที่เป็นภารกิจหลักของสำนักฯ เพิ่มเติมด้วย จำนวน 1 ตัวชี้วัด โดยหลักการแล้ว สำนักฯติดตามผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการทุกตัวชี้วัด IQA-KKU ที่มหาวิทยาลัยกำหนดใช้ประเมินผลการดำเนินการของสำนักฯ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลการดำเนินการไปสู่ระดับคะแนนสูงสุดของเกณฑ์ และให้ความสำคัญกับรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEx แต่อย่างไรก็ตาม สำนักฯได้พิจารณาเลือกให้ความสำคัญกับบางตัวชี้วัดที่กระทบโดยสำคัญต่อบทบาทของสำนักฯ โดยที่ ตระหนักว่า การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ คือหัวใจสำคัญสูงสุด สำนักฯ เชื่อว่ากระบวนการพัฒนาแผนที่ดี ทรัพยากรสนับสนุน ที่มีศักยภาพ จะช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลัก ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ให้สามารถพัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาหลักของสำนักฯ ไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด และ สนับสนุนให้สำนักฯดำเนินการในภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังนั้น ตัวชี้วัดที่สำนักฯ โดยผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ

- **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)
- **กระบวนการพัฒนาแผน**
(ตัวชี้วัดที่ 1.1 ของ IQA-KKU และตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)
- **ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ**
(ตัวชี้วัดที่ 8.1 ของ IQA-KKU เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการสนับสนุนส่งเสริมอย่างพอเพียงเพื่อพัฒนาระบบงาน และ นวัตกรรมมุ่งสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด)
- **ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน**
(ตัวชี้วัดที่ 9.1 ของ IQA-KKU และ และตัวชี้วัดตามอัตลักษณ์ของสำนักฯ ที่กลุ่มภารกิจกำหนดเพิ่มเติมและทำข้อตกลงกับผู้อำนวยการ เพื่อมุ่งสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์)

2.2 ก(6) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

ในกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ สำนักฯ มีระบบในการพิจารณาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

1. เลือกพิจารณาปรับแผน/พัฒนาแผน เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสมกว่า แนวทางเดิมเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ
2. เลือกยุติแผน กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อไปได้

โดยทั่วไปในช่วงดำเนินการภารกิจต่างๆของสำนักฯจะใช้การตรวจสอบกระบวนการตามกระบวนการ PDCA ด้วย เช่น การประชุมของคณะทำงานติดตามการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องต่างๆ สำนักฯคาดว่า การเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรคอาจเกิดขึ้นได้ จึงพร้อมให้ตรวจแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโดยเร็วทันที โดยที่ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการเรื่องนั้นๆ เป็นกระบวนการปรับปรุงแผนระยะสั้น เพื่อการแก้ไขปัญหา โดยยังคงอิงตามกรอบแผนระยะยาวที่จะพัฒนาต่อในระดับรอบต่อไป ซึ่งปกติสำนักฯจะมีแผนสำรองฉุกเฉินในกิจกรรมนั้น เช่น แผนดำเนินการด้านทะเบียนโดยระบบทำมือ เมื่อระบบเทคโนโลยีขัดข้อง แผนแนวทางปฏิบัติที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในการดำเนินการสอบคัดเลือก อนุสนามสอบต่างๆ เป็นต้น หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลาค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

2.2 ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

ดังอธิบายแล้วใน 2.1 ก. และ ข. สำนักฯพิจารณาจากข้อมูลทั้งจากกรอบนโยบาย เสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย OFI และ และผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาประกอบกระบวนการพัฒนาแผน และโดยที่สำนักฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนานตนเองไปสู่เกณฑ์คุณภาพสูงสุด ส่วนหนึ่งจึงเป็นแรงผลักดันให้สำนักฯมุ่งมั่นท้าทายกับนวัตกรรมทางเกณฑ์คุณภาพ แต่ก็ต้องคำนึงถึงศักยภาพและกรอบพันธกิจของตนเองไปพร้อมกัน สำนักฯปฏิบัติงานในพันธกิจในลักษณะการสนับสนุนที่ซ้ำๆ จนเป็นระบบ การดำเนินการ สำนักฯ มีระบบการประเมินผลการดำเนินการ/กิจกรรมภายหลังเสร็จการดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ ทั้งนี้ และ ที่สำคัญในทุกปีการศึกษา

มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการประเมินผล และรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ ทั้ง เกณฑ์ IQA-KKU เกณฑ์ PMQA PL เกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์ภายในของสำนักฯเอง ทำให้ได้รับทราบ OFI ทำให้ได้รับทราบความคิด/ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อระบบการดำเนินการของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง สำนักฯ มีกระบวนการพัฒนาแผนที่ต้องพิจารณาข้อมูลเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามเปรียบเทียบผลการดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นประจำทุกปีการศึกษา สิ่งเหล่านี้จะได้รับการประกาศผลการดำเนินการต่อบุคลากรสำนักฯ และต่อมหาวิทยาลัย จะได้รับการนำมาวิเคราะห์หาบทวนผลการดำเนินงานในขั้นตอนกระบวนการวางแผนปฏิบัติการ จะได้รับการทบทวนเปรียบเทียบเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพไว้ไม่ให้ต่ำกว่าเดิม หรือ ปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องตามเกณฑ์ เป็นประจำทุกปี และที่สำคัญ สำนักฯ มีคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง คาดการณ์ความเสี่ยง วางมาตรการรับมือความเสี่ยง การบริหารจัดการความเสี่ยงคือเครื่องมือช่วยในการคาดการณ์ผลการดำเนินการร่วมด้วย

คู่แข่งสำคัญของสำนักฯ คือ เกณฑ์สูงสุดของระบบคุณภาพที่เป็นนวัตกรรม ที่สำนักฯมุ่งมั่นให้ถึงจุดสูงสุดอยู่เสมอในการดำเนินการครั้งต่อไป ไม่ว่าผลการดำเนินการในรอบปีการศึกษานี้จะเป็นเช่นไร

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of Customer)

3.1. ก. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER Listening)

3.1. ก.(1) การรับฟังผู้เรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Listening to Current Students and Stakeholders)

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับบริการหลักของสำนักฯ และการสนับสนุนของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ จัดให้มีการรับฟังเสียงของทั้งผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด ที่หลายรูปแบบตามความเหมาะสมของกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 3.1ก(1) แสดงวิธีการรับฟังเสียงผู้เรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วงเวลาการสานความสัมพันธ์

กลุ่มผู้รับบริการและ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ในปัจจุบัน	วิธีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ สามารถนำไปปฏิบัติได้	ช่วงเวลาการสานความสัมพันธ์
นักศึกษาในอนาคต และ ตลาด (นักเรียน และ ผู้สนใจเข้า ศึกษา)	• ติดต่อสอบถามตามต้องการจาก Website ติดต่อ สอบถามของสำนักฯ	• สามารถติดต่อได้ตามความต้องการ ตลอดเวลา (ไม่เป็นทางการ)
	• ถามตอบจากบูธแนะแนวการศึกษาของสำนัก • ถามตอบจากวิทยากรแนะแนวการศึกษาของสำนัก ฯ	• ทุกช่วงเวลากการแนะแนวการศึกษาทุก จังหวัดในภาคอีสานที่สำนักฯออก ให้บริการแนะแนวสัญจร
	• ถามตอบจากกองอำนวยการหน่วยสอบ	• ทุกช่วงเวลากการจัดสอบ ทั้งโดยวิธีรับ ตรง และ โดยวิธีรับผ่านระบบ Admissions ทุกหน่วยสอบ ทุกจังหวัด ภาคอีสาน
	• แสดงความคิดเห็นแบบสำรวจความคิดเห็น	• ช่วงเวลาสิ้นสุดกิจกรรมโครงการเฉพาะกิจ ของแต่ละโครงการ
นักศึกษาปัจจุบัน (นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และนอกมหาวิทยาลัย)	• ติดต่อสอบถามแสดงความคิดเห็นที่จุดเคาน์เตอร์ บริการ	• สามารถติดต่อสอบถามแสดงความคิดเห็น ได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ
	• ติดต่อสอบถามแสดงความคิดเห็นทางโทรศัพท์	• ติดต่อได้แบบไม่เป็นทางการ
	• แสดงความคิดเห็นผ่าน website ของสำนักฯ • ผ่านจดหมาย และ E-mail, • ผ่าน Face book กับ บุคลากรสำนักฯ	• สามารถติดต่อได้ตามความต้องการ ตลอดเวลา ทั้งเป็นทางการ หรือ ไม่เป็น ทางการ
	• แสดงความคิดเห็นผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจ	• ช่วงเวลากการวิจัยสถาบันสำรวจความ คิดเห็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการการศึกษาของ คณะ/หน่วยงานต่างๆ	• แสดงความคิดเห็น ระดมสมอง ในการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อการบริหารจัดการหรือ เพื่อการเตรียมการในกิจกรรมเฉพาะกิจหรือติดตาม งานร่วมกัน และแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือกำหนด แนวปฏิบัติที่ชัดเจนร่วมกัน	• ในโอกาสประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ตลอดปีการศึกษา หรือตลอดช่วงเวลา เตรียมการ ดำเนินการ และ สรุปผลการ ดำเนินการของคณะกรรมการชุดต่างๆ ร่วมกัน
	• รับฟังและชี้แจงแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับบุคลากรนอก ทั่วไป	• ในโอกาสร่วมกิจกรรมการอบรม/สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน • ในโอกาสร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน

		ร่วมกัน เข้าร่วมประชุม/สัมมนาร่วมกับหน่วยงานอื่นภายนอก ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน
	พบปะสนทนาอย่างไม่เป็นทางการร่วมกันในโอกาสทั่วไป กับบุคคลทั่วไป	พบปะอย่างไม่เป็นทางการ ในโอกาสต่างๆ
บุคคลทั่วไป และ ตลาด	รับฟังและชี้แจงแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับบุคคลภายนอกทั่วไปทั้งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยภารกิจ หรือ ผู้ที่สนใจทำนองเดียวกันทั่วไป	- ในโอกาสร่วมประชุม/สัมมนาร่วมกับหน่วยงานอื่นภายนอก ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน - ในโอกาสร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน ร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก - ในโอกาสจัดกิจกรรมนอกสถานที่
	พบปะสนทนาอย่างไม่เป็นทางการร่วมกันในโอกาสทั่วไป กับบุคคลทั่วไป	พบปะอย่างไม่เป็นทางการ ในโอกาสต่างๆ
ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และ ตลาด	- ติดต่อสอบถามแสดงความคิดเห็นที่จุดเคาน์เตอร์บริการ - ติดต่อสอบถามแสดงความคิดเห็นทางโทรศัพท์ - แสดงความคิดเห็นผ่านจดหมาย และ E-mail, Website และ Face book ของสำนักฯ - พบปะสนทนาอย่างไม่เป็นทางการร่วมกันในโอกาสทั่วไป กับบุคคลทั่วไป	- ตลอดเวลาตามความสะดวกของศิษย์เก่า - พบปะอย่างไม่เป็นทางการ ในโอกาสต่างๆ

การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับฟังทั้งโดยผ่านกิจกรรมกลุ่มภารกิจ และการเปิดช่องทางติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง มีทั้งแบบทางการไม่ทางการ วิธีการสื่อสารส่วนใหญ่เป็น การสื่อสารแบบสองทาง

3.1 ก.(2) การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถเป็นไปได้ (Listening to Potential Students and Stakeholders)

วิธีการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และ ของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปปฏิบัติ และ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการให้บริการหลักของสำนักฯ และวิธีติดต่อระหว่างกัน สำนักฯ เลือกใช้วิธีการเดียวกันกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ตามรูปแบบวิธีการใน 3.1ก(1) ข้างต้น แต่เพิ่มเติมจุดเน้นของวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน ในแนวปฏิบัติที่แสดงใน 3.1ก(1) เป็นการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด แบบเปิดกว้างทั่วไปทุกแนวทางการความคิดเห็น ส่วน ในรูปแบบที่ปฏิบัติในแนวปฏิบัติตามข้อ 3.1ก(2) สำนักฯ จะมุ่งรับฟังประเด็นความคิดเห็นที่อยู่ในความสนใจในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตามวัตถุประสงค์ที่กำลังอยู่ในความสนใจ เน้นการค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจที่สำคัญ วิธีการที่อาจให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นคือ การใช้แบบสอบถาม ประเมินผลการดำเนินงาน และแบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไป หรือวิจัยสถาบันของสำนักฯ การประชุมคณะกรรมการที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก เช่น ในช่วงการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา หรือ ระหว่างการพิจารณาสร้างนวัตกรรมอำนวยความสะดวก หรือ ระหว่างการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด เมื่อเทียบกับคู่แข่งเป็นต้น

ข้อมูลสำคัญในการประกอบการตัดสินใจของสำนักฯ คือ ความสมดุล ของความต้องการระหว่างผู้รับบริการ นักเรียน นักศึกษาบัณฑิต ศิษย์เก่า กับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ร่วมให้บริการเกี่ยวข้อง ร่วมด้วย

3.1. ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Determination of Student and STAKEHOLDER Satisfaction and ENGAGEMENT)

3.1. ข.(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction and ENGAGEMENT)

สำนักฯ มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกปีการศึกษาในรูปแบบโครงการวิจัยสถาบัน และสนับสนุนให้ทุกกลุ่มภารกิจ มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ

ใจความผูกพัน ความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มภารกิจ (กลุ่มภารกิจอาจรวมสำรวจวัดในโครงการวิจัยสถาบันของสำนักฯ หรือ แยกสำรวจวัดเฉพาะกลุ่มภารกิจได้) นอกจากนี้ ในการดำเนินการตามโครงการต่างๆของสำนักฯ ยังมีการประเมินผลโครงการ ที่มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความไม่พึงพอใจ ในการดำเนินการในโครงการนั้นๆ อีกทางหนึ่งด้วย ผลการวิจัยสถาบัน จะได้รับการพิจารณาในภาพรวมของสำนักฯ ในโอกาสนำเข้าข้อมูลเพื่อการทบทวนคุณภาพ และในโอกาสพัฒนา หรือ จัดทำแผนปฏิบัติในโอกาสต่อไป สำหรับผลการประเมินโครงการ ในกิจกรรมโครงการเฉพาะกิจ เช่น การแนะนำการศึกษา การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี การพัฒนาหลักสูตร การบริการเอกสาร การบริการระบบทะเบียนเรียน พิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น จะได้รับการนำมาพิจารณาทบทวนการดำเนินการในช่วงเตรียมการในรอบต่อไป เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น รูปแบบการสำรวจวัดผลที่ใช้ คือ

- รวบรวมประเมินผลจากกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ
- ประเมินจากการทำวิจัยสถาบันเพื่อตรวจประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ
- ประเมินจากแบบสอบถามการประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการประชุมสัมมนาแผน/โครงการ
- จากการเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็นระหว่างกิจกรรม
- จาก Website, Face book ของกลุ่มภารกิจ

3.1. ข.(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

ปีการศึกษา 2554 นี้ เป็นปีการศึกษาแรกที่สำนักฯพิจารณาความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และระดับของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ซึ่งให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ที่ผ่านมา สำนักฯพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินการ ตาม เกณฑ์ IQA-KKU ซึ่งเป็นเกณฑ์ภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับปีการศึกษา 2554 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างหนึ่งในด้าน การประกันคุณภาพของสำนักฯ โดยที่สำนักฯ เป็น หน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยในจำนวน 7 คณะ/หน่วยงาน (1.คณะแพทยศาสตร์ 2.คณะวิศวกรรมศาสตร์ 3.คณะเภสัชศาสตร์ 4.คณะเกษตรศาสตร์ 5.คณะศึกษาศาสตร์ 6.คณะวิทยาการจัดการ และ 7.สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ที่คัดเลือกโดย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา จาก 75 คณะ/หน่วยงาน ระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ (มหาวิทยาลัยขอนแก่นสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 12 คณะหน่วยงาน ผ่านการคัดเลือก 7 คณะ/หน่วยงาน ซึ่งมีสำนักฯ รวมอยู่ด้วย) การได้เข้าร่วมโครงการระยะหนึ่ง ส่งผลให้ได้รับประสบการณ์เกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ EdPEx ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านประกันคุณภาพของสำนักฯ ที่สำคัญหลายด้าน เช่น เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม วัตถุประสงค์สำคัญ และอื่นๆ กระบวนการตรวจประเมินภายในสำนักฯข้ามกลุ่มกันเองระหว่างกลุ่มภารกิจ การปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้แต่ละกลุ่มภารกิจเริ่มให้ความสำคัญข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่แข่ง แต่ที่ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบดำเนินการไปพร้อมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับต่างหน่วยงาน รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังกล่าว ใช้วิธีรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือที่สำคัญ เป็นหลัก โดยการสำรวจจากข้อมูลต่างสถาบันที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวิธีการสำรวจขอข้อมูลที่เป็นไปได้จาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และโดยการใช้ความสัมพันธ์และความผูกพันของกลุ่มภารกิจกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น และการใช้โอกาสที่ไม่เป็นทางการในช่วงโอกาสการเข้าร่วมประชุมกับต่างสถาบัน การเข้าร่วมกิจกรรม โครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) กับต่างสถาบัน เพื่อสำรวจขอทราบข้อมูลที่สนใจ เพื่อช่วยให้มองเห็นทิศทางการสนใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคู่แข่งที่สำนักฯสนใจ

3.1. ข.(3) ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

การสำรวจข้อมูลด้านความไม่พึงพอใจ นอกจาก สำนักฯจะได้ดำเนินการไปพร้อมกับการสำรวจวัดความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการเดียวกันกับ 3.1ข(1) และ 3.1ข(2) ข้างต้น แล้ว สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงร้องเรียน หรือเสนอแนะความคิดเห็น ความต้องการที่สำนักฯยังบริการให้ไม่เป็นที่พอใจ ผ่านทางทุกช่องทางที่สำนักฯเปิดให้ใช้ตามปกติ ดังแสดงไว้แล้วในวิธีการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ตาราง 3.1 ก(1) สำนักฯ โดยนโยบายผู้อำนวยการสำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อแจ้งโดยตรงถึงผู้บริหารได้ ทางโทรศัพท์ หรือ สื่ออื่น เช่น Website, e-mail, หรือ Face book เพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ และจริยธรรมที่สำนักฯประกาศไว้ โดยเร่งด่วนทันที

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2. ก. บริการหลักทางการศึกษา และ การส่งเสริมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Educational SERVICES and Student and STAKEHOLDER Support)

3.2. ก.(1) บริการทางการศึกษา (Educational SERVICES)

สำนักฯ สนับสนุน การบริหารและพัฒนาวิชาการ โดยการให้ บริการทางการศึกษา (Educational Services) หลักที่สำคัญ ดังรายการข้างล่างต่อไปนี้

[1] การให้บริการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เริ่มตั้งแต่การให้บริการแนะแนวการศึกษาทั้งการให้บริการแนะแนวสู่จรรยาบรรณในระบบรับตรง บริการแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษาในระบบ Admission บริการรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษใหม่ ระดับปริญญาตรี ทั้งโดยวิธีรับตรง และโดยวิธีรับผ่านส่วนกลางในระบบ Admission

[2] การให้บริการด้านมาตรฐานหลักสูตรและรายวิชา ให้บริการประสานงาน/ตรวจสอบ/กลั่นกรอง การขออนุมัติเปิด/ปรับปรุง/ปิดหลักสูตรและรายวิชาของทุกคณะ/หน่วยงาน ทุกระดับ ให้สอดคล้องตามกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งให้บริการฐานข้อมูลประวัติหลักสูตร/รายวิชา และประสานงานสหกิจศึกษา

[3] การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน ให้บริการประสานงานด้านระบบทะเบียนเรียนทุกคณะ และทุกระดับการจัดการศึกษา ทั้งการจัดทำตารางสอน-ตารางสอบ การขึ้นทะเบียน/ต่อทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน

[4] การให้บริการรับรองสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่า ให้บริการด้านการออกเอกสารแสดงสถานภาพแก่นักศึกษา/ผู้สำเร็จการศึกษา ทุกระดับและทุกคณะแบบเบ็ดเสร็จที่ผู้ขอเอกสารสามารถรอรับได้ทันที (ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ ภายใน 10 นาทีต่อฉบับ) และ ให้บริการประสานจัดการงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

[5] การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศหลักสูตรและนักศึกษา ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในฐานะศูนย์กลางการบริหารจัดการฐานข้อมูล ด้านหลักสูตร รายวิชา และนักศึกษา ทั้งภายในสำนักฯ และ หน่วยงานเครือข่าย

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สำนักฯ ให้บริการเป็น 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 บริการผ่านจุดให้บริการในสำนักงาน โดยบริการในวันเสาร์เพิ่มด้วย ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

รูปแบบที่ 2 บริการทางไกล ผ่านระบบเครือข่าย Internet ประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ผ่านระบบไปรษณีย์ไทย

รูปแบบที่ 3 บริการสัญจร โดยให้บริการนอกสถานที่ในช่วงโอกาสเตรียมรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษา

การให้บริการทุกรูปแบบ เน้นคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และ ความผูกพันให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจอยากใช้บริการต่อเนื่อง ยั่งยืน

3.2. ก.(2) การส่งเสริมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER Support)

การส่งเสริมให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการ สำนักฯ ได้พัฒนาถึงระดับให้บริการทางไกลได้อย่างคล่องตัวแล้ว นับเป็นการส่งเสริมส่งเสริมให้ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้บริการด้าน บริการการศึกษา และสามารถสืบค้นสารสนเทศหรือมาใช้บริการจากบริการดังกล่าวของสำนักฯ ได้อย่างคล่องตัวทั่วทุกกลุ่ม (บริการนี้แตกต่างกันบ้าง ในระดับชั้นของความลับของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ) วิธีการตามมาตรฐานสำนักฯ คือ

- สำนักฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการติดต่อใช้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร E-mail address, Website Face book ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ประกาศต่อสาธารณชนในสื่อต่างๆ ของสำนักฯ ในช่วงการให้บริการด้านต่างๆ และในเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอเข้าใช้บริการหรือแม้แต่การร้องเรียน ได้โดยสะดวกรวดเร็ว (การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ จะได้รับบริการที่แตกต่างกันบ้างตามมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละคน จะได้สิทธิประโยชน์เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของตนตามสิทธิ์ แต่จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศบุคคลอื่นได้ ถ้าไม่ได้รับอนุญาต หรือกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มเดียวกันที่ได้สิทธิประโยชน์เข้าใช้บริการ อาจจะใช้สิทธิประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม แต่ใช้สิทธิประโยชน์ต่างกลุ่มที่ต่างเงื่อนไขกันไม่ได้ หรือผู้รับบริการทั่วไป จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ได้ลึก เท่ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือคู่ความร่วมมือของสำนักฯ เป็นต้น)
- สำนักฯ จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการของแต่ละกลุ่มภารกิจแสดงให้เห็นชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือร้องเรียนได้โดยสะดวก และมีนโยบายการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่แตกต่างกัน

- สำนักฯ ให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ปกครองนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เข้าถึงข้อมูลนักศึกษาในความดูแลของตนผ่านเครือข่ายการให้บริการของสำนักฯ ได้ โดยมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของที่เป็นบริการที่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลบ้าง
- สำนักฯ มีการดำเนินการประสานงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันแล้ว หรือโดยสื่ออื่นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสะดวกที่จะใช้ เพื่อประสานบริหารจัดการข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันที่ทันต่อเหตุการณ์มีความเชื่อถือได้อยู่เสมอ เป็นบริการที่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลแตกต่างกันบ้างในระดับความสำคัญของภารกิจที่แตกต่างกัน เช่นการเข้าถึงข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษาของอาจารย์ การเข้าถึงข้อมูลการเงินของธนาคาร หรือ กองคลัง ร่วมกับสำนักฯ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ประสานงานด้านบริการการศึกษาระหว่างคณะเป็นต้น
- การให้บริการต่างๆผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักฯได้ดำเนินการให้พัฒนาซอฟต์แวร์ สนับสนุนที่เข้าถึงได้ สะดวก ง่าย และ รวดเร็ว ใช้เวลาดำเนินการน้อย มีขีดความสามารถและประสิทธิภาพสูง
- สำนักฯ มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงข้อมูล ด้วยระบบชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลตามปกติ มีระบบป้องกันการทำลายข้อมูลด้วยโปรแกรมป้องกันพิเศษ ตามมาตรฐานส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีมาตรการสำรองข้อมูล 3 ระดับชั้น ที่เป็นอิสระ แกกกัน ณ ที่เก็บรักษาที่ปลอดภัยคนละแห่งกัน มีมาตรการป้องกันความเสี่ยง ที่อาจเกิดข้อขัดข้องของระบบ ด้วย ระบบฉุกเฉิน มีคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ โปรแกรมเมอร์ และ ปัจจัยสนับสนุนที่พร้อมเพื่อคอยเฝ้าระวังป้องกัน และ แก้ไขข้อขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นบริการที่ไว้วางใจได้ เชื่อถือได้ ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- เพื่อความเหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการเป็นกลุ่มที่มีเงื่อนไขการรับ-ไม่รับบริการที่แตกต่างกัน ตามเงื่อนไขที่หลักสูตรหรือคณะ/หน่วยงานกำหนด ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่ต่างกลุ่มกัน อาจได้รับการบริการในรายละเอียดที่แตกต่างกันบ้าง ตามคุณสมบัติ เงื่อนไข ระเบียบปฏิบัติของกลุ่มที่ต่างกัน เช่น วัน เวลา กลุ่ม หรือการอนุญาตให้เข้าใช้บริการ อาจต่างกันบ้าง ตามระเบียบปฏิบัติ ตามรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศ ที่จัดให้บริการเฉพาะกลุ่มนั้นๆ โดยที่มาตรฐานในการให้บริการ และศักยภาพของเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ สำนักฯให้บริการโดยใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การบริหารข้อมูลของสำนักฯ พัฒนามาถึงระดับที่เชื่อมโยงกับคู่ความรับผิดชอบที่เป็นทางการอย่างเป็นระบบผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งในและนอกสำนักฯ และสามารถเชื่อมโยงใช้โปรแกรมของสำนักฯร่วมกันได้ตามข้อกำหนดเงื่อนไข มาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งสำนักฯ และ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ภายใต้มาตรฐานคุณภาพเดียวกัน ที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง บูรณาการเชื่อมโยงทั้งในและนอกสำนักฯ

3.2. ก.(3) ส่วนแบ่งกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER Segmentation)

จากสภาพการให้บริการการศึกษาแก่ นักเรียน นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วไป และจากการพิจารณาจากข้อมูล สัดส่วนของผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การพิจารณาข้อมูลนโยบายการกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนเพื่อสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นผ่านกระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกที่สำนักฯให้บริการ สำนักฯ ถือว่าส่วนแบ่งตลาดที่สำคัญของสำนักฯ ประมาณ 3 ใน 4 ส่วน คือผู้รับบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เหลือ เป็นผู้รับบริการต่างภูมิภาค ตามที่ตั้งของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนแบ่งตลาดที่สำคัญของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ทุกสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปัจจุบัน สำนักฯ ได้ดำเนินการขยายส่วนแบ่งตลาดการให้บริการไปยังต่างภูมิภาค ผ่านสถาบันเครือข่ายที่ร่วมรับสมัครสอบคัดเลือกโดยวิธีรับตรงผ่านระบบรับตรงที่สำนักฯดำเนินการ

สำนักฯ ใช้ข้อมูลสัดส่วนนี้เพิ่มบริการสร้างความผูกพันกับนักเรียนที่เป็นนักศึกษาในอนาคต โดยการ โดยบริการทางเลือกสมัครที่นักเรียนสามารถได้สิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น คือเลือกสมัครในสถาบันเครือข่ายได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปอื่น โดยเลือกผ่านกระบวนการรับตรงที่สำนักฯให้บริการ เป็นแนวนโยบายที่มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุน และสำนักฯ เพิ่มนโยบายบริการสัญญา ด้วยการออกให้บริการแนะแนวทุกจังหวัดในภูมิภาคที่เป็นส่วนตลาดที่สำคัญ และขยายสู่ต่างภูมิภาคเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดการให้บริการ ตามข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วไปผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆของสำนักฯ ซึ่งเป็นอีกโอกาสที่สำนักฯได้พัฒนาระบบให้บริการทางไกลผ่านระบบ On line ในการรับสมัครรับตรง การบริการเอกสาร การบริการข้อมูลสารสนเทศทั่วไป

3.2. ก.(4) การใช้ข้อมูลผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER Data Use)

การใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและบริการเพื่อปรับปรุงการตลาด สำนักฯ ใช้แนวทางการรับฟังเสียงจากทุกช่องทาง พิจารณาความต้องการ ความคาดหวัง ของทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสมดุลของความต้องการ ความคาดหวังทั้งสองกลุ่ม เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงส่วนแบ่งตลาดการให้บริการ และ พัฒนานวัตกรรมเพื่อการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังที่เป็นไปได้ เช่น การเพิ่มทางเลือกให้ผู้รับบริการที่นักเรียนได้รับประโยชน์จากการเพิ่มทางเลือก คณะหน่วยงาน

ได้รับประโยชน์จากความสนใจของนักเรียนในกลุ่มเรียนดีจากต่างภูมิภาค ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมที่สำนักพัฒนาซอฟต์แวร์ช่วยในการให้บริการอำนวยความสะดวกในการรับสมัคร การให้บริการข้อมูลสารสนเทศจำเป็น การให้บริการทางไกล การให้บริการใกล้บ้าน การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการ TQF เป็นต้น การได้มาซึ่งข้อมูล สำนักให้ความสำคัญ ในหลากหลายช่องทาง

- สำนักนำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกี่ยวกับ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆมาพิจารณารากการสัมมนา ซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยจัดให้ผู้มีความรับผิดชอบได้มีโอกาสเข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- สำนัก สนับสนุนให้มีการศึกษาอบรมดูงานต่างสถาบัน เพื่อเรียนรู้แนวทางใหม่ เพื่อพิจารณาร่างนวัตกรรม
- สำนัก เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนากับหน่วยงานกลางสถาบันอุดมศึกษาอื่นตามโอกาส
- สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้แทนต่างสถาบันที่อยู่ในแวดวงเดียวกันอย่างไม่เป็นทางการตามโอกาส
- ประชุมคณะกรรมการทบทวนการดำเนินการ เพื่อพัฒนาปรับปรุง หรือ สร้างนวัตกรรม

และพิจารณาตลาดในอนาคตจาก

- **นโยบาย และ แผนกลยุทธ์** แนวโน้มอัตราการขยายตัวของบริการของกลุ่มภารกิจในอนาคตที่ส่งผลให้จำนวน/ประเภท/กลุ่มผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น จำนวนคณะสาขาวิชาที่เปิดรับเพิ่มใหม่ทีกระทบด้านพัฒนาวิชาการ หรือระบบทะเบียนเรียน หรือ ระบบการรับเข้าศึกษา แนวโน้ม นโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษาที่ขยายกลุ่มเป้าหมาย ที่กระทบต่อกลุ่มนักเรียน กลุ่มคู่ความร่วมมือทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- **ภารกิจมอบหมายใหม่ของฝ่ายวิชาการที่จะขยายตัวตามแผน** ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในอนาคต เช่น ความร่วมมือกับต่างสถาบันใหม่ๆ ภารกิจสหกิจศึกษา เป็นต้น
- **ภารกิจการประสานร่วมมือกับต่างสถาบันที่มีอยู่เดิม และสถาบันที่ร่วมมือนั้นมีการขยายตัว** เช่น การเพิ่มปริมาณการขอรับบริการ เช่น ขอเพิ่มจำนวนรับนักศึกษา หรือเพิ่มคณะสาขาที่เปิดรับ หรือเพิ่มสถาบัน เป็นต้น

3.2. ข. การสร้างความสัมพันธ์ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building Student and STAKEHOLDER Relationship)

3.2. ข.(1) การจัดการกับความสัมพันธ์ (Relationship Management)

ระบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำนักถือปฏิบัติมายาวนาน จนเกือบกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร คือการให้บริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ ความพยายามลดระยะห่างการให้บริการ เช่นการปรับสถานที่ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติของสำนักได้ สอบถามพูดคุยเป็นกันเองได้ มีจุดพักผ่อนที่ผ่อนคลาย เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และผูกพัน เช่นการให้บริการที่จุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) การบริการที่จุดบริการระบบทะเบียนเรียน หรือจุดบริการพัฒนาวิชาการ การให้บริการที่เปิดให้บริการใกล้บ้าน เช่นการแนะแนวที่มีบรรยากาศเป็นกันเอง การให้บริการสอบใกล้บ้าน การให้บริการผ่าน Internet ที่ทันสมัย ผ่าน Face book ที่เป็นกันเอง และอื่นๆ ที่ สำนัก ดำเนินการ การสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ ส่วนใหญ่เป็นแบบไม่เป็นทางการ เกิดจากสมรรถนะหลักที่สำคัญ คือ บุคลากรของสำนัก รุ่นสู่รุ่น เพื่อนสู่เพื่อน พี่สู่น้อง การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการที่จะเป็นนักศึกษาในอนาคต ที่เป็นทางการสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

- ขั้นที่ 1 รับฟังข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ข้อมูลความไม่พึงพอใจ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนโยบาย และจากการวิเคราะห์สถานการณ์ ข้อมูลทั่วไป ผ่านกลุ่มผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดังอธิบายแล้วใน 3.2ก (4)
- ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ความสมดุลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดเป้าหมายเพื่อรักษากลุ่มผู้รับบริการเดิมไว้ และ เพิ่มผู้รับบริการกลุ่มใหม่
- ขั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางการสร้างความสัมพันธ์ การพัฒนาความผูกพันเพิ่มขึ้น และเลือกเพื่อนำสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับสิ่งดีๆ ส่งผ่านความพึงพอใจ ความประทับใจที่ได้รับเกินจากที่คาดหวัง ความผูกพันที่เป็นความคุ้นเคย และพร้อมเกื้อหนุน
- ขั้นที่ 4 ทดลองใช้ และพัฒนาปรับปรุง และเวียนสู่ขั้นตอนที่ 1 อีก เพื่อพัฒนาในรอบต่อไป แนวทางที่สำนัก ใช้บ่อย เพื่อดึงดูดผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน สำนัก เลือกใช้จุดแข็งของสำนัก ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ คือ
 - สำนัก เน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ สะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น การติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนเรียน หรือการรับบริการด้านการรับเข้าศึกษา ที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้สามารถดำเนินการได้แม้อยู่ที่ห่างไกล ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ได้ไม่ว่าที่ใด หรือการให้บริการเอกสารสำคัญ ที่สามารถรอรับได้เลยในวันเดียว โดยใช้เวลาให้บริการเฉลี่ยแล้ว ไม่เกิน 10 นาที ต่อฉบับ ด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รูปแบบทันสมัยสวยงาม ข้อมูลที่ได้รับการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นปัจจุบัน เป็นวิธีการสร้างความผูกพันที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการของสำนักฯ ทั้งใกล้ไกลโดยไม่จำกัดระยะทางและเวลาราชการและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- สำนักฯ ใช้จุดแข็งของฐานข้อมูลและศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยี สร้างความสัมพันธ์ร่วมมือกับองค์กรอื่น โดยการประสานเชื่อมโยงใช้ข้อมูลร่วมกันได้(ภายใต้กรอบมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล) ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายพันธมิตร
- สำนักฯ สร้างความผูกพันกับผู้รับบริการโดยวัฒนธรรมการให้บริการที่เน้นการให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม การบริการด้วยน้ำใจและรอยยิ้ม เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และ ประทับใจ
- สำนักฯ สร้างบรรยากาศสถานที่ และ มีบริการต้อนรับ ที่สร้างความอบอุ่นและคุ้นเคย เล็กๆน้อยๆ ระหว่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการที่สำนักฯ เพื่อเกิดความประทับใจ เช่น บริการวารสารสิ่งพิมพ์ น้ำเย็น โทรศัพท์ ของขบเคี้ยวระหว่างรอ ส่งผลให้เกิดความประทับใจ และความผูกพัน
- สำนักฯ เพิ่มบริการทางเลือกการให้บริการที่มีความหลากหลาย เพื่อสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความผูกพัน ทั้งอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการ ต่อนักเรียน นักศึกษา และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ที่แตกต่างกันบ้างในระดับการศึกษา หรือธรรมชาติวิชาเรียนของแต่ละกลุ่ม หรือความต้องการติดต่อ ประสานงานที่แตกต่างช่วงเวลากันของกลุ่มงานบริการการศึกษาแต่ละคณะ หรือความต้องการพื้นฐานจำเป็นในคุณสมบัติผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรีที่ต่างกัน แต่แม้ว่ารายละเอียดของกลุ่มจะแตกต่างกัน แต่ สำนักฯก็ได้จัดบริการที่เป็นทางเลือกเพียงพอและครอบคลุมความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น
- สำนักฯเพิ่มเครือข่ายความร่วมมือกับต่างสถาบันในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง เป็นการดึงดูดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างสถาบันให้เข้ามาร่วม รวมทั้งผู้เรียนจากต่างภูมิภาคให้เข้ามาร่วม เป็นการสร้างความผูกพันนักเรียนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านการดำเนินการของสำนักฯ ที่ไม่จำเป็นต้องไปเลือกที่อื่น เพราะเลือกขอนแก่น ก็สามารถมีทางเลือกที่อื่นเพิ่มได้ เป็นต้น

3.2. ข.(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

การให้บริการของสำนักฯ หลายอย่างเป็นบริการที่ได้ประกาศรับรองต่อสาธารณะอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักฯจะต้องดำเนินการตามนั้นอย่างไม่มีข้อบิดพลิ้ว เช่นการดำเนินการสอบ ให้เป็นไปอย่างโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ ตามที่ประกาศไว้ กรณีการดำเนินการมีข้อผิดพลาดไม่เป็นไปตามประกาศ สำนักฯ มีคณะกรรมการเฉพาะกิจเรื่องนั้นๆ ที่จะพิจารณาดำเนินการทันที โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญที่ประกันความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ **โดยไม่เลือกปฏิบัติ** เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การพิจารณาจัดการ หากพบว่าผิดไปจากที่ประกาศไว้ สำนักฯ จะดำเนินการจัดการให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ประกาศไว้โดยเร็ว และหากเป็นข้อผิดพลาดที่ไม่มีแนวทางประกาศไว้โดยชัดเจนต่อสาธารณะ สำนักฯจะพิจารณาทบทวนเพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเพิ่มเติม หากจำเป็นต้องยกผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สำนักฯจะ พิจารณาให้ได้ประโยชน์ร่วมกันเป็นรายกลุ่มที่สอดคล้องตามกรณีข้อร้องเรียน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่นการร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจคะแนนการสอบรายวิชาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบันไม่มีข้อร้องเรียน แต่มีมาตรการที่พร้อมให้ตรวจสอบได้

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

4.1.ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

4.1.ก(1) วิธีวัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สำนักฯ เก็บข้อมูลในการทำงานประจำวันตามกระบวนการทำงานต่างๆ ใน 3 แบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 เก็บรวบรวมจากกระบวนการทำงานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการให้บริการปกติ

เป็นการดำเนินการปกติประจำวันของระบบเทคโนโลยี ที่ได้รับการพิจารณาวิเคราะห์ห่อแอกแบบให้เก็บรวบรวมและประมวลผลสถิติข้อมูลการให้บริการต่างๆ ไว้ในแต่ละการให้บริการ เช่น ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนผู้สมัครเข้าศึกษา ข้อมูลนักศึกษา บัณฑิต ข้อมูลหลักสูตรรายวิชา ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลสถิติการให้บริการต่างๆ เช่น ข้อมูลการประสานงานการเงิน การสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ การบริการเอกสารสำคัญ การบริการระบบทะเบียนเรียน เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ เชื่อมโยงให้บริการแบบบูรณาการกับข้อมูลจากต่างหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือคู่ความร่วมมือ ร่วมด้วย เช่น ข้อมูลสถิติรายวิชาที่เปิดสอน การเงิน การพัสดุ เป็นต้น โดยแต่ละกลุ่มภารกิจ รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่ตนเกี่ยวข้อง และนำเข้าเชื่อมโยงกัน

รูปแบบที่ 2 เก็บรวบรวมจากข้อมูลสรุปผลการดำเนินการกิจกรรมโครงการเฉพาะกิจ

โดยแต่ละกลุ่มภารกิจเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมนั้นๆ เป็นรายช่วงเวลาตามปฏิทินการดำเนินการ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินการ รายงานการประเมินผลกิจกรรม สรุปมติรายงานการประชุมคณะกรรมการเกี่ยวข้อง ข้อมูลเหล่านี้จะเก็บผ่านผู้ประสานงานการให้ข้อมูลระบบฐานข้อมูล E-IQA ของสำนักฯ ที่พัฒนาขึ้นเอง

รูปแบบที่ 3 เก็บรวบรวมจากข้อมูลการทบทวนเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพประจำปี

โดยการสัมมนาทบทวนระบบประกันคุณภาพประจำปี เพื่อทบทวนการดำเนินการตามการวิเคราะห์ PL ข้อมูล ADLI (หมวด 1-6) ข้อมูล LeTCI (หมวด 7) ตามเกณฑ์การศึกษา มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) การประชุมฉันทมติข้อมูลตัวชี้วัด ตามเกณฑ์ รายละเอียดตัวชี้วัดการประกันคุณภาพใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ปีการศึกษา 2554 ที่กำหนดตัวชี้วัดกับสำนักฯ ซึ่งเป็นองค์กรในกลุ่มสนับสนุน จำนวน 9 ตัวชี้วัด ของ 5 องค์กรประกอบ ที่มหาวิทยาลัยบูรณาการจากเกณฑ์คุณภาพต่างๆทุกกลุ่มเกณฑ์ที่ใช้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวชี้วัดอื่นที่สะท้อนอัตลักษณ์ ขององค์กร

สำนักฯ มีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ตามคำรับรองการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัย และ ตัวชี้วัด IQA-KKU (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติม ในรายละเอียดตัวชี้วัด และหลักฐานการประเมินตนเองที่แสดงไว้ ในฉบับที่ 2 และหลักฐานการติดตามผลการดำเนินการของสำนักฯ จากฝ่ายแผนและสารสนเทศ ประกอบ)

4.1.ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลส่วนใหญ่ สำนักฯเปรียบเทียบกับ ค่าสูงสุดของเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการดำเนินการ และค่าเป้าหมายการดำเนินการของสำนักฯในกิจกรรมนั้นๆ ที่ไม่มีกำหนดในเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU และพิจารณาแนวโน้มของพัฒนาการผลการดำเนินการจากข้อมูลการดำเนินการของตนเองในรอบปีที่ผ่านมา เนื่องจากข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลที่ดำเนินการในทำนองเดียวกันกับสำนักฯ ที่ยังขาดการจัดอันดับไว้ชัดเจนต่อสาธารณะ และข้อจำกัดในการขอข้อมูล ที่ขอแล้วแต่ไม่ได้รับข้อมูล หรือได้รับในส่วนที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ หรือการเก็บรวบรวมเพื่อการเปรียบเทียบ สำนักฯเลือกเก็บได้บางส่วนจากข้อมูลใกล้เคียงกันที่เผยแพร่ต่อสาธารณะของหน่วยงานนั้น จึงเปรียบเทียบได้เพียงบางส่วน แต่การเปรียบเทียบข้อมูลพัฒนาการของตนเองนั้น สามารถเลือกใช้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดได้อย่างเต็มที่และมั่นใจได้ และเพราะสำนักฯมีเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนา และปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ จึงทำให้เชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอีกหลายประการที่ช่วยเพิ่มเติมความเชื่อมั่นแก่สำนักฯ

ประการแรก เพราะเกณฑ์คุณภาพ IQA-KKU ที่ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นใช้อยู่ มีคำอธิบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่ดี ประกอบ ที่ทำให้เข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ที่ใช้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ช่วยให้เก็บได้ตรงวัตถุประสงค์

ประการที่สอง สำนักามีคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายใน และ คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ ที่ร่วมพิจารณาความเหมาะสมข้อมูลที่จะใช้ และติดตามข้อมูลเป็นระยะๆตามแผน ทำให้สำนักามีความมั่นใจในข้อมูลดังกล่าว

ประการที่สาม สำนักเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่มีระบบฐานข้อมูล ระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบรักษาข้อมูล ซึ่งใช้เทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง สำนักเป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่คอยสนับสนุนนโยบายสำคัญๆ มีคณะกรรมการเฉพาะกิจอีกหลากหลายชุดที่เก็บรวบรวม ประมวล วิเคราะห์ เพื่อใช้ในกิจการนั้นๆ ทำให้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้สำนัก มีความมั่นใจในข้อมูล ที่จะนำสู่การสนับสนุนการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ และระดับกลยุทธ์ และเพื่อนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.ก(3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER Data)

สำนักเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกระบวนการสรุปประเมินการดำเนินการ กิจกรรม/โครงการต่างๆของสำนัก และข้อมูลวิจัยสถาบันการสำรวจความพึงพอใจ ข้อมูลสรุปรายงานการประชุมต่างๆที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมมนา ร่วมกับต่างหน่วยงาน ข้อมูลจาก วงเล่าเรื่องที่เป็นกิจกรรมไม่เป็นทางการของแต่ละกลุ่มภารกิจ ในหลากหลายช่องทางดังกล่าวแล้วใน หมวดที่ 3

4.1.ก(4) ความคล่องตัวในการวัดผล (Measurement Agility)

สำนัก เป็นศูนย์กลางของการให้บริการข้อมูลทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการใดที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา จะเลือกพิจารณาผ่านคณะกรรมการชุดสำคัญๆทางการให้บริการทางการศึกษาด้วย สำนัก เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเป็นฝ่ายเลขานุการของหลากหลายคณะกรรมการทางการให้บริการการศึกษา ภารกิจสำคัญประการหนึ่ง คือ ประมวล สรุป วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการพิจารณา โดยภารกิจนี้ จึงทำให้ สำนัก ทันทต่อ ความต้องการทางการศึกษาอยู่เสมอ และ ไวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนัก ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่คาดคิด เช่นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของการดำเนินการจัดสอบวัดความรู้ GAT และ PAT ซึ่ง สำนัก จะต้องทำหน้าที่ประสานดำเนินการชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอีกชั้นหนึ่ง เป็นต้น หรือ ทันทต่อการปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา (TQF) ที่สำนัก จะต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลเพื่อการเปิด และปรับปรุงหลักสูตรแก่คณะต่างๆ เป็นต้น วิธีที่ใช้โดยทั่วไปเป็นการประสานอย่างไม่เป็นทางการ (ทราบข้อมูลก่อนอย่างไม่เป็นทางการ) เนื่องจากเป็นความร่วมมือที่ได้พัฒนาเป็นความผูกพันต่อกันแล้ว

4.1.ข. การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

สำนักมีการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักเป็นประจำ ผ่าน

- คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนัก เพื่อตรวจสอบทบทวนประเมินความสำเร็จว่ามีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ที่วางไว้หรือไม่ มีข้อขัดข้องใดที่ต้องรีบแก้ไขช่วยเหลือหรือปรับแผน หรือระงับแผน บ้าง อีกส่วนหนึ่งคือการติดตามเพื่อให้บรรลุผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกับมหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนัก เพื่อทบทวนระบบคุณภาพของสำนัก ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อตรวจประเมินคุณภาพของสำนัก

เรื่องที่สำนักวิเคราะห์มีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเด็นที่คณะกรรมการให้ความสนใจ แต่ทั้งหมด ตั้งอยู่บนฐานข้อมูลที่กลุ่มภารกิจของสำนัก ดำเนินการ เช่น

- ข้อมูลทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับ ทุกคณะสาขาวิชา รวมทั้งข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาทุกละดับ ทุกระดับ ด้วย
- ข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ทั้งที่เป็นหลักสูตรรายวิชาที่กำลังมีการจัดการเรียนการสอนอยู่ในปัจจุบัน และข้อมูลในเชิงประวัติ พัฒนาการหลักสูตรเพื่อการประเมินผลหลักสูตรรายวิชา
- ข้อมูลการรับบุคคลเข้าศึกษาทั้งโดยวิธีรับตรง และวิธีการรับผ่านระบบส่วนกลาง การรับในระบบวิธีพิเศษต่างๆ
- ข้อมูลเชิงวิชาการอื่นที่เป็นมติที่ประชุมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ได้จากคณะกรรมการชุดสำคัญๆที่สำนัก เป็นฝ่ายเลขานุการที่ประชุม

ตลอดทั้งระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องเผยแพร่สู่คณะสาขาวิชาต่างๆ ถึงนักเรียนถึงผู้รับบริการอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ข้อมูลด้านระเบียบปฏิบัติต่างๆ ข้อมูลด้านเกณฑ์มาตรฐานกลางต่างๆ ระเบียบการ คู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูลประเมินผลการปฏิบัติงาน โครงการ ข้อมูลประเมินผลการให้บริการ

4.1.ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

ผลจากการทบทวนผลการของสำนักฯ ตามที่อธิบายไว้ในข้อ 4.1.ข ข้างต้น จะนำสู่การพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมไปด้วย นำไปสู่การได้ข้อสรุป แนวทาง **ลำดับความสำคัญ** ขึ้นต้นด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ในปีการศึกษาต่อไป ตามความเหมาะสม โดยสำนักฯ จะนำข้อมูลสู่การให้มีส่วนร่วมของบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีโอกาสร่วมด้วยตามความเหมาะสม ในโครงการสัมมนาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ ส่วนเรื่องที่เป็นเรื่องสำคัญระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย จะดำเนินการประมวล วิเคราะห์ สรุป เสนอมหาวิทยาลัยผ่านคณะกรรมการต่างๆโดยลำดับเพื่อกำหนดนโยบาย ก่อนแปลงสู่การปฏิบัติของสำนักฯ ต่อไป

การถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติ สำนักฯ มีขั้นตอนการถ่ายทอดที่เป็นระบบทั้งโดยวิธีการประชุม และ เป็นคำสั่งมอบอำนาจ และ คำสั่งการถ่ายทอดการปฏิบัติลงสู่ระดับ กลุ่มภารกิจ และ ระดับบุคคล กับทั้งมีการประสานแนวทางปฏิบัติสู่ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน เช่นการประชุมมอบหมายและซักซ้อมแนวปฏิบัติในการดำเนินการสอบวัดความรู้ GAT กับ PAT และ O-NET ร่วมกัน เป็นต้น

4.1.ค(1) การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice Sharing)

ในด้านนวัตกรรม สำนักฯ มีการพัฒนานวัตกรรมในหลายด้าน เช่น

- การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ออนไลน์ (E-IQA)
- การพัฒนาโปรแกรมขึ้นทะเบียนบัณฑิตออนไลน์
- การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลการดำเนินการด้านมาตรฐานหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualifications Framework for Higher Education) (TQF: HED)
- การพัฒนาบัตรประจำตัวนักศึกษา เป็น Smart Card
- การพัฒนาระบบบริการการเงินผ่านเคาน์เตอร์บริการใกล้บ้านผู้รับบริการ
- การพัฒนาการประชุมกลั่นกรองที่สามารถพิจารณาหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพได้คราวละจำนวนมาก
- การให้บริการเอกสารรับรองสถานภาพด่วนได้ภายใน 10 นาทีต่อฉบับ
- การพัฒนาโปรแกรมรับสมัครรับตรงออนไลน์
- การได้รับคัดเลือกจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็น 1 ใน 28 คณะ/หน่วยงาน จาก 75 คณะ/หน่วยงานของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศทั้งรัฐและเอกชน ให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับคัดเลือก 7 คณะหน่วยงาน คือ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการทางการศึกษาเพียงหน่วยงานเดียวที่ได้รับคัดเลือก)

4.1.ค(2) การดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

จากการการได้รับคัดเลือกจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็น 1 ใน 28 คณะ/หน่วยงาน จาก 75 คณะ/หน่วยงานของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศทั้งรัฐและเอกชน ให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ทำให้สำนักฯ มีการทบทวนระบบประกันคุณภาพอย่างกว้างขวางจริงจัง ทั้งในระดับกรรมการประจำสำนักฯ สำนักฯได้ดำเนินการสำหรับอนาคตโดยมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งที่จะบรรลุการบริหารและพัฒนาวิชาการที่เป็นเลิศ ที่สามารถวัดได้จากการความสำเร็จของการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ระดับ TQC และ TQA ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งทีมบุคลากรของสำนักฯและทีมบริหารระดับสูง จะมุ่งมั่นที่จะพัฒนาไปสู่เป้าหมายร่วมกัน อย่างไม่หยุดนิ่ง

4.1.ค(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

การปรับปรุงดังกล่าว ใช้กระบวนการประชุมสัมมนาทบทวนคุณภาพ และการประชุมคณะกรรมการคุณภาพ คณะกรรมการจัดทำแผนและสารสนเทศ คณะกรรมการบริหาร เป็นสำคัญ โดยการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ปฏิบัติตรง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จากหลายช่องทาง และ ผลจากการประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุงในระหว่างดำเนินการทันที และ ในรอบการดำเนินการปีถัดไป ผลการดำเนินการทำให้เกิดมีนวัตกรรมขึ้นหลายอย่าง ดังได้ใน 4.1.ค(1) และผลดำเนินการใน หมวดที่ 7

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Management of Information, Knowledge, and Information Technology)

ในการดำเนินการในแต่ละรอบดำเนินการ เมื่อมีการประชุม และกำหนดแนวปฏิบัติใด ในรอบปีดำเนินการใหม่จะนำมาปรับปรุงใช้ใหม่โดยทันที ในรูปแบบเอกสาร เช่น สรุปรวมกิจกรรมการชุดสำคัญ เอกสารประเมินผลการดำเนินการ เอกสารแนบแนวเผยแพร่ คู่มือการเปิด ปรับปรุงหลักสูตร ข้อมูลสถิติประกอบการประชุมต่างๆ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงใช้ในการศึกษา หรือ วิจัย หรือ วางแผนการศึกษา หรือ การปรับปรุงพัฒนางาน เป็นต้น วิธีการที่สำนักใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของสำนัก โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนของสำนัก

4.2.ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Data, Information, and Knowledge Management)

4.2.ก (1) คุณสมบัติ (Properties)

สำนัก ในฐานะศูนย์ข้อมูลสารสนเทศการบริการทางการศึกษา จะดูแลข้อมูลสารสนเทศ ส่วนกลางที่สำคัญ เพื่อใช้ในการอ้างอิง สำนักจึงต้องมีระบบการตรวจทานข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ มีคุณสมบัติที่สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง แม่นยำรวดเร็ว ทันการณ์ และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยและความลับ

ตารางที่ 4.2.ก (1) แสดงวิธีการทำให้มั่นใจในแต่ละคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	วิธีการ
ความแม่นยำ	- กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกันซ้ำซ้อนให้เข้าใจตรงกัน และให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่ - กำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ - ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ - ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ - ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) - ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความถูกต้องและความเชื่อถือได้	- กำหนดมาตรฐานของข้อมูล - กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้น - ทำการตรวจสอบ (Verification) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Validation)
ความทันกาล	- ปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมใช้งานและข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ - เฝ้าระวัง และเตรียมมาตรการฉุกเฉินรองรับเหตุที่ไม่คาดหมายเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ - กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น
การรักษาความปลอดภัยและความลับ	- กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ - นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่นระบบการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ - กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ - มีมาตรการสำรองข้อมูลเพื่อความปลอดภัย - กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและมีรหัสผ่านเฉพาะบุคคล - กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันใดบ้าง โดยขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีหน้าที่ ไม่สามารถเข้าใช้

4.2.ก (2) ข้อมูลสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้งาน (Data and Information Availability)

ข้อมูลมีทั้งส่วนที่เป็นเอกสารเผยแพร่ ที่ขอรับบริการได้ หรือเอกสารคู่มือที่แจกให้กับนักศึกษาเพื่อใช้เป็นคู่มือระหว่างศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลรายงานประจำปี ข้อมูลรายงานการประเมินตน ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ศึกษาดูงาน ข้อมูลด้านเอกสารจะมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดยผ่านการตรวจสอบดำเนินการจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งคือข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่ออกแบบระบบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้โดยสะดวกง่ายในการใช้งาน ที่ระบบเผยแพร่ ออนไลน์ ให้ผู้รับบริการ เข้าใช้บริการได้ ตามสิทธิที่โปรแกรมอนุญาต เช่น ตามกำหนดช่วงเวลา ตามกลุ่มผู้รับบริการ ช่วงเวลานั้น ตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ตามกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป เป็นต้น สำหรับข้อมูลที่ใช้บริการนี้ ไม่เพียงการจัดวางระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนัก ให้มีประสิทธิภาพสูงและมีความทันสมัย สำนัก ยังให้ความสำคัญในการระบบการเฝ้าระวังรักษาความปลอดภัยข้อมูล และการซ่อมบำรุงเป็นประจำสม่ำเสมอ ทำให้มั่นใจเต็มที่ได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศของสำนักที่เปิดให้บริการ มีความ

พร้อมใช้งานเสมอ ทั้งผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ด้านต่างๆ และผู้ปกครอง ได้อย่างกว้างขวางสามารถเชื่อถือได้ มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับบริการนั้นๆจะต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามเงื่อนไขของความปลอดภัยของข้อมูลที่กำหนด

4.2.ก(3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การรวบรวมแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำนักฯ ให้การถ่ายทอดความรู้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ผ่านทางเทคนิควิธี

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM: Knowledge Management)

เลือกใช้กับ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแบบก้าวกระโดดทั้งระหว่างบุคลากรในสำนักฯด้วยกัน และจากต่างหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน โดยมีทั้งกิจกรรมที่สำนักฯกำหนดไว้เป็นแผนปฏิบัติการในแต่ละปี และที่มีโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมกับองค์กรอื่นๆ ตามโอกาสอันควร

- การประชุมแนะแนวการศึกษา

เลือกใช้กับ นักเรียน/ครูอาจารย์/ผู้ปกครอง ได้รับรู้องค์ความรู้/ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ กับทั้งผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย เช่นโครงการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา โครงการแนะแนวสัณจร และยังทำให้สำนักฯ ได้มีโอกาสรับฟังเสียงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมด้วย

- การประชุม

เช่นการประชุมชี้แจงกรรมการควบคุมห้องสอบ การสอบวัดความรู้ การประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้แก่บุคลากรของสำนักฯ หรือการประชุมซักซ้อมแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่แก่คณะ/หน่วยงาน หรือการประชุมร่วมกับต่างสถาบัน เป็นต้น เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางสื่อ Electronics เช่น “Website หรือ E-mail ผ่านระบบโปรแกรมการบริหารจัดการที่มีศักยภาพของสำนักฯ

เลือกใช้กับ ผู้สนใจทั่วไป ทั้งแบบสื่อสารทางเดียว และสื่อสารสองทาง ที่สามารถโต้ตอบซักถามได้ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ โดยสำนักฯ สนับสนุนความพร้อมคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานโดยสะดวกด้วย

4.2.ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management of Information Resources, and Technology)

4.2.ข(1) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Properties)

ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ของสำนักฯ เป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง ได้รับการออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ที่คำนึงถึงความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานอยู่แล้ว ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยง่าย และสะดวก แม้เป็นนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยนัก หรือแม้กระทั่งนักเรียนทั่วไป ที่สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง สามารถใช้บริการของสำนักฯผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้โดยง่าย

สิ่งที่สำนักฯดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย คือ สำนักฯ จัดให้มีระบบป้องกันความเสี่ยง รวมด้วยดังนี้

- มีการสำรองข้อมูล ที่แยกเป็นอิสระแก่กัน เก็บรักษาแยกสถานที่กัน เป็น 3 แห่ง เพื่อป้องกันเหตุอุบัติเหตุที่ร้ายแรง มีการสำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุง และทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไข หรือซ่อมบำรุง สำรองระบบพลังงาน ให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน สำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และโปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย
- มีระบบตรวจสอบซ่อมบำรุงเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม
- มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล และมีระบบชั้นความลับการเข้าถึงข้อมูลที่ปลอดภัย

4.2.ข(2) ความพร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน (Emergency Availability)

สำนักฯ จัดให้มีคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง มีการวางระบบมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล มาตรการสำรองข้อมูล สำรองระบบการให้บริการทั้งระบบ และ บางส่วน สำรองแหล่งพลังงาน การดำเนินการป้องกันความเสี่ยง เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องต่อระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งได้รับการประเมินว่ามากเพียงพอที่จะสามารถแก้ไขให้ระบบกลับมาดำเนินการได้เป็นปกติ

และมีมาตรการสำรอง ที่สามารถให้บริการต่อเนื่องโดยไม่ต้องใช้เทคโนโลยีได้เป็นการชั่วคราว กรณีเกิดความเสียหายที่ร้ายแรงมากต่อระบบ กล่าวคือ

- มีการเฝ้าระวังบำรุงรักษาและตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมอ้างอิงและพร้อมใช้งานเสมอ
- มีการสำรองข้อมูลที่สามารถนำกลับมาใช้ได้แม้เกิดภัยพิบัติร้ายแรงด้วยระบบเก็บเป็นอิสระแยกกันถึง 3 แห่ง มีระบบสำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุงฉุกเฉิน และมีระบบทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไขหรือซ่อมบำรุง มีระบบพลังงานสำรองให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน มีการสำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และโปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการกำหนดชั้นความลับที่ปลอดภัยข้อมูลอย่างปลอดภัย
- มีการตรวจเช็คความพร้อมของระบบ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมให้ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ
- มีคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยคอยกำกับตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังผลการให้บริการ
- **กรณีที่เทคโนโลยีอาจขัดข้องเป็นเวลานาน** เป็นอุบัติเหตุที่ร้ายแรงที่ต้องใช้เวลานานในการซ่อมบำรุง สำนักฯ จัดให้มีระบบดำเนินการด้วยมือที่สามารถจัดการได้เป็นการชั่วคราว

การรักษาให้ข้อมูลพร้อมใช้ในด้านความถูกต้อง มีทั้งส่วนที่สำนักฯ ตรวจสอบความถูกต้องให้ โดยจัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศทั้งส่วนข้อมูลเดิมและข้อมูลที่นำเข้าใหม่อย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอโดยตัวระบบเอง และโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง กับทั้งเปิดระบบให้ผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลนั้น สามารถตรวจแก้ไขข้อมูลส่วนของตนได้บางส่วนตามสิทธิ์ที่ระบบอนุญาตไว้

การรักษาความปลอดภัยการบริการข้อมูลสารสนเทศด้านอุปกรณ์ นอกจากการสำรองข้อมูลและการซ่อมบำรุงที่มีความพร้อมแล้ว สำนักฯ ยังสำรองค่าใช้จ่ายสำรองเพิ่มเติมจำเป็นไว้ด้วย กรณีสิ่งของที่เตรียมสำรองไว้ ไม่เพียงพอ หรือ มีความจำเป็นอื่นนอกเหนือจากที่คาดการณ์เตรียมไว้ กับทั้งยังมีโปรแกรมเมอร์ ที่สามารถให้บริการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะกิจเสริมให้บริการเพิ่มเติมได้ด้วย จึงสะดวก ไม่มีข้อจำกัดการใช้งานที่โปรแกรมอาจไม่ได้เตรียมเผื่อไว้ให้

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Focus)

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment)

5.1 ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

5.1.ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

สำนักฯ โดย คณะกรรมการบริหาร และ คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ กำกับดูแลความเหมาะสมอัตรากำลัง มีการประชุมทบทวนสมำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินความจำเป็นด้าน **ชีตความสามารถและอัตรากำลัง** รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น และระยะยาวที่สำนักฯกำหนด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการพัฒนา ชีตความสามารถของบุคลากรเดิมที่มีอยู่ อาจมีบ้างที่กำหนดแผนขอเพิ่มอัตรากำลังตามกรอบนโยบายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ในส่วนที่ เป็นความต้องการของลักษณะงานที่ต้องการผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถเป็นการเฉพาะตามข้อกำหนดของระบบงานเพื่อทดแทนอัตรา ที่ขาด การประเมินชีตความสามารถของบุคลากรส่วนหนึ่งมาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร และจากการวิเคราะห์ ประเมินของคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ การวิเคราะห์ประเมินความจำเป็น พิจารณาจาก

- การประเมินชีตความสามารถของตน โดยการทำ SWOT Analysis
- การสนับสนุนแผนพัฒนาองค์กรที่กระทบต่ออัตรากำลัง
- แผนการขดเชยอัตรากำลังที่ขาด
- ผลการประเมินบุคลากร

5.1.ก(2) ผู้ปฏิบัติงานใหม่ (New Workforce Members)

การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ อัตรากำลัง เริ่มจาก การวิเคราะห์งานเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของอัตรากำลัง การกำหนด กรอบอัตรากำลังและคุณสมบัติของอัตรากำลัง การจัดทำแผนอัตรากำลังเพื่อขออนุมัติอัตรากำลังเพิ่มเติม การดำเนินการจัดหาอัตรากำลัง เพิ่มเติมตามกรอบที่ได้รับการอนุมัติสนับสนุน และการดำเนินการสรรหาและคัดเลือกตามระเบียบราชการที่โปร่งใสเป็นธรรม ตามค่านิยม ของสำนักฯที่ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติที่โปร่งใสเป็นธรรม การได้มาซึ่งอัตราเพิ่มใหม่มีเป็นส่วนน้อย การพัฒนากำลังคน สำนักฯเน้นให้ ความสำคัญในการพัฒนาชีตความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เพื่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับสำนักฯ โดยให้การสนับสนุนด้าน สวัสดิการที่เพียงพอ การอำนวยความสะดวก การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในกิจกรรมพิเศษ ต่างๆ ส่งเสริมการสร้างผูกพันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ ให้เกิดความรักผูกพันฉันพี่น้อง โดยบุคลากรปฏิบัติต่อกันฉัน พี่น้องและเพื่อนร่วมงาน เอื้ออาทรต่อกัน ที่สำคัญ สำนักฯเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมที่จะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับใกล้ชิดผูกพัน และ ช่วยสะท้อนความคิดที่หลากหลายทั้งของผู้ปฏิบัติและของผู้รับบริการที่ผู้ปฏิบัติได้เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

5.1.ก(3) ความสำเร็จของงาน (Work Accomplishment)

เพื่่อมุ่งความสำเร็จของงาน ผู้อำนวยการ ได้บริหารจัดการโดยการกระจายอำนาจให้มีรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ต่างๆ ดังแสดงใน **แผนภาพ ที่ 1 ข (1)** ให้มีอำนาจกำกับติดตามดูแล วินิจฉัยสั่งการตามกรอบนโยบายของสำนักฯร่วมกัน เพื่อให้เกิดความ คล่องตัว โดยให้บุคลากรแต่ละกลุ่มภารกิจมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญร่วมกัน มีระบบติดตามรายงานการปฏิบัติการต่อที่ ประชุมบุคลากรสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน เว้นแต่มีกิจกรรมจำเป็นอื่นให้ต้องเลื่อนกำหนดการประชุมบ้าง สำนักฯ ใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมที่เป็นความผูกพัน ด้วยการให้บุคลากรมีส่วนเป็นเจ้าของผู้รับผิดชอบโครงการ โดยการสนับสนุนของคณะผู้บริหาร สนับสนุนให้ บุคลากรมีบทบาทในการรับผิดชอบบริหารจัดการงานสำคัญด้วยตนเอง (สำนักฯเชื่อมั่นว่า บุคลากรสำนักฯเป็นสมรรถนะหลักของสำนักฯที่ มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญสูงในงานที่มอบหมาย) โดยที่จะมีการประชุมใหญ่เพื่อการถ่ายทอดงาน และ การซักซ้อมแนวปฏิบัติ และ มาตรการป้องกันความเสี่ยงร่วมกันก่อนออกดำเนินการ เช่นการจัดสอบตามหน่วยสอบต่างๆ ที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ไปเป็นหัวหน้า หน่วยสอบเป็นต้น การได้รับการมอบหมายงานสำคัญเนื่องๆ การใช้เพิ่มพูนประสบการณ์และเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานสมำเสมอ จะ สร้างความมั่นใจแก่บุคลากร จะเพิ่มพูนสมรรถนะหลักขององค์กร และที่สำคัญเป็นโอกาสเตรียมผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบรุ่นต่อรุ่น และ ในช่วงการสิ้นสุดการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีการสรุปผลการดำเนินการรายงานผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อประมวลเป็นข้อมูลพิจารณาปี การศึกษาต่อไป

5.1.ก(4) การบริหารจัดการการผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับต่อเปลี่ยนแปลง (WORKFORCE Change Management)

อัตรากำลังที่กำลังจะเปลี่ยนไปของสำนักฯ มีทั้ง อัตราที่กำลังจะเกษียณอายุราชการ อัตราที่ต้องการทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะเพื่อรองรับนวัตกรรม หรือการปรับเปลี่ยนระบบงาน และการให้บริการ การเตรียมการในระยะยาว สำนักฯ ได้เตรียมการไว้ในแผนระยะยาวของสำนักฯ ในระยะสั้น สำนักฯ ได้มีการพิจารณาโดยคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ เพื่อกำหนดการจ้างวานเป็นการชั่วคราวร่วมด้วย ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลังงานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งงานหลักงานรอง มีระบบรางวัล หรือค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ตามระเบียบราชการเพื่อลดผลกระทบการบริหารบุคคล

5.1 ข. บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

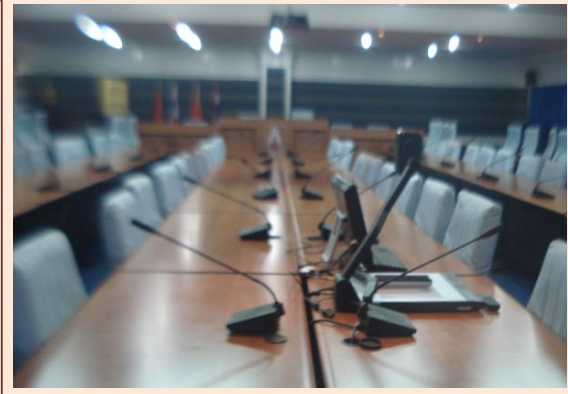
5.1.ข(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workplace Environment)

สำนักฯ ให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นอย่างดี ห้องทำงานที่สะอาด มีระบบดูแลความสะอาด โดยบริษัทภายนอก มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์จำเป็น ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เชื่อมโยงเครือข่ายเรียบร้อย เป็นเขตปลอดบุหรี่เพื่อสุขภาพ มีระบบเสียงตามสาย ระบบโทรศัพท์ มียานพาหนะ อำนวยความสะดวกส่วนกลางที่เพียงพอ มีบริการที่จอดรถ มีห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เพื่อความสะดวกการดำเนินการ มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ทั้งอุปกรณ์ป้องกันภายในสำนักฯ และ บริการรักษาความปลอดภัยจากบริษัทภายนอก มีส่วนบริการด้านสุขภาพ บริการการออกกำลังกาย ที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการบุคลากรของสำนักฯ อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรมีความสะดวกที่จะสามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการผู้รับบริการได้แม้อยู่ระหว่างประชุมสัมมนา หรือปฏิบัติงานอื่นนอกสำนักงาน ผ่านอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน สำนักฯ จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจเพื่อการนำข้อมูลย้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

แผนภาพที่ 5.1 ข (1)-1 รูปห้องทำงานที่กำลังทำงาน



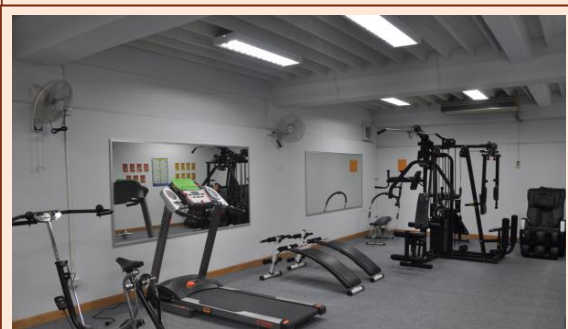
แผนภาพที่ 5.1 ข(1)-2 รูปห้องประชุม



แผนภาพที่ 5.1 ข(1)-3 รูปพนักงานรักษาความปลอดภัย



แผนภาพที่ 5.1 ข(1)-4 รูปการออกกำลังกาย fitness



5.1.ข(2) นโยบาย เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน และสิทธิประโยชน์ (WORKFORCE Policy and Benefit)

สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน สำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหาร พิจารณาดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

- สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิ์สวัสดิการของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตามระเบียบราชการ เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนปฏิบัติงานล่วงเวลา ประกันชีวิต ค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ลาคลอด ลาบวช สำนักฯ ดำเนินการรักษาสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิ์ของบุคลากรตามแต่ละกลุ่ม ตามระเบียบราชการ ทุกคน
- สิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากสิทธิ์สวัสดิการของบุคลากร สำนักฯ ให้ความสำคัญเพื่อสร้างแรงจูงใจด้วย เช่น กองทุน กู้ยืม สวัสดิการออกกำลังกาย ค่าตอบแทนกิจกรรมพิเศษ โอกาสการได้ไปศึกษาดูงาน ใน และ ต่างประเทศ เป็นต้น สำนักฯ ให้การสนับสนุนเพื่อเป็นสวัสดิการเพิ่มเติม

5.2 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

5.2 ก. ผลการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Performance)

5.2.ก(1) ปัจจัยของความผูกพัน (Element of Engagement)

แนวทางการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลความผูกพันและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.2ก(1) แสดงประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน วิธีการสำรวจความต้องการ ข้อมูลพื้นฐานที่คำนึง แนวทางการกำหนดความผูกพัน

ประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	วิธีการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง	ข้อมูลพื้นฐานที่คำนึงถึง	แนวทางการกำหนดความผูกพัน
- ข้าราชการ - พนักงาน - ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว - ลูกจ้างบริษัท - อาสาสมัคร/นักศึกษาฝึกงาน	- สำรวจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และความผาสุก ของผู้ปฏิบัติงาน - สัมภาษณ์บุคลากรเป็นประจำ ต่อเนื่องทุกปี ให้บุคลากรทุกกลุ่มของสำนักฯ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะข้อมูล	- จำนวนบุคลากรในกลุ่มภารกิจเทียบกับภาระงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่อง ชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - กฎ ระเบียบปฏิบัติ	- ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ - ประเมินความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติทางและแนวโน้มอย่างต่อเนื่องทุกปี - พิจารณาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขอย่างจริงจัง - สนับสนุนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ทำงานได้อย่างมีความสุข - สนับสนุนทรัพยากรจำเป็น เครื่องมือ ทุน เวลา ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
	- รับฟังจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ - เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่บุคลากรขององค์กรอื่นๆ ใกล้เคียงกันได้รับ	- สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - สภาพแวดล้อมการทำงาน แนวโน้มการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน	- ให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ทั้งส่วนงานและส่วนตัว โดยไม่สร้างความเสียหายแก่สำนักฯ/มหาวิทยาลัย - ให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องถ่ายทอดชี้แจงความพยายามช่วยเหลือของสำนักฯ เนื่องจาก
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	รับฟังเสียงจากการหารือ และการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ ปัจจัยสนับสนุนอื่นเช่นค่าตอบแทน หรือเครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น	ดำเนินการทำนองเดียวกันกับกลุ่มแรก

5.2.ก(2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก ในฐานะเป็น **สมรรถนะหลัก** อย่างหนึ่งของสำนักฯ ที่จะต้องรักษาไว้ และ พัฒนาเพิ่มทักษะศักยภาพให้สูงขึ้นอยู่เสมอและต่อเนื่องในทุกกลุ่ม ให้สามารถถ่ายทอดทักษะต่อกัน รุ่นต่อรุ่น การปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ จึงเป็นการให้เกียรติ ให้ความรักความผูกพันฉันพี่น้องเน้นความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ การดำเนินการต่างๆ ในสำนักฯ เป็นบริการที่ใช้ผู้ปฏิบัติต่างกลุ่มภารกิจปฏิบัติงานร่วมกัน จนแทบเป็นเรื่องปกติ เช่น เช่น การออกปฏิบัติการแนะแนวสัณฐาน ร่วมกัน การออกปฏิบัติการที่หน่วยสอบต่างหวัดด้วยกัน การปฏิบัติงานด้านงานปริญญาดุษฎีบัณฑิตร่วมกัน การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมกลุ่มอบรมสัมมนาศึกษาดูงานร่วมกันเนื่องๆ รวมทั้งกิจกรรมที่ต้องมีการตัดสินใจสำคัญๆ ผู้บริหารก็จะเปิดให้ผู้ปฏิบัติทุกคนได้มีส่วนร่วม มีศักดิ์และสิทธิ์เท่ากันในการแสดงความคิดเห็น ความสัมพันธ์พัฒนาจากผู้ร่วมงานเป็นผู้ผูกพันแบบพี่แบบน้อง พัฒนาเป็นวัฒนธรรมการทำงาน

แบบมีส่วนร่วม วัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพทำงาน เพราะเป็นการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบที่ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพ การให้บริการเสมอ ส่งผลให้สำนักฯ สามารถได้รับประโยชน์จากหลากหลายความคิดในการทำงาน จากผู้ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักฯจึงพร้อมให้การสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ มุ่งเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงเข้มแข็งและยั่งยืน และสำนักฯ มุ่งที่จะให้การสนับสนุนวัฒนธรรมนี้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคน ในการรับฟังความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ และให้การสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การสนับสนุนทุนวิจัยสถาบัน แก่บุคลากรที่สนใจทุกคน
- ให้โอกาสในการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มที่ทุกปี โดยตั้งเป้าพัฒนาบุคลากรทุกคน ในระดับ 100%
- สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะดวกสบาย และมีความสุขในการทำงานในแต่ละกลุ่มภารกิจตามความต้องการและความคาดหวังที่สำนักฯสามารถจัดให้ได้
- กำหนดเป็นแนวนโยบายในการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักฯที่ต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในหลายๆโครงการ เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของตน มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวสูงขึ้นจากผลงาน
- วางบทบาทผู้รับผิดชอบหลัก และรอง เพื่อเตรียมการให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน
- ส่งเสริมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากรสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องตัว
- ส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความสามารถของตน และ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และร่วมกับต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

5.2.ก(3) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

สำนักฯ มีระบบการประเมินผลการดำเนินการของบุคลากรที่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติราชการ และตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามเกณฑ์ และ ระยะเวลาที่กำหนด มีระบบชมเชยและให้รางวัลบ้าง กรณีที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สร้างชื่อเสียงให้แก่สำนักฯ หรือการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ เช่นการชื่นชมในที่ประชุมประจำสำนักฯ การให้รางวัลสมนาคุณ การจัดกิจกรรมสัมมนาศึกษาอบรมดูงานเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่บุคลากรผู้ปฏิบัติสนใจ เป็นต้น

แผนภาพที่ 5.2 ก(-3)-1 รูปมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



แผนภาพที่ 5.2 ก(-3)-2 รูปดูงานต่างประเทศ



5.2 ข. การประเมินผลความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

5.2.ข(1) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

สำนักฯ ไม่ได้กำหนดวิธีวัดความผูกพันที่เป็นทางการ แต่ความผูกพันของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ เป็นสิ่งที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อได้มีโอกาสมาร่วมปฏิบัติงานเป็นสมาชิกเพื่อนร่วมงานร่วมกับกลุ่มบุคลากรในสำนักฯ เช่นร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการดำเนินการสอบ กรรมการในชุดอื่นๆ หรือ การร่วมกิจกรรมสัมมนา อบรม ร่วมกัน ที่กล่าวได้ว่า จะสามารถสังเกตเห็นความมุ่งมั่นของบุคลากรร่วมกันในการใช้ความพยายามที่จะช่วยกันปฏิบัติให้งานบรรลุผล มองประโยชน์ส่วนรวมร่วมกัน เอื้ออาทรดูแลช่วยเหลือกัน รับผิดชอบร่วมกัน เคารพใคร่ทำงานช่วยกันเหมือนพี่เหมือนน้อง สำนักฯสังเกตความผูกพันเพื่อการประเมินอย่างไม่เป็นทางการผ่านกิจกรรมสัมมนาประชุม วิเคราะห์สถานการณ์ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การอบรมการทำงานเป็นทีม การประเมินกลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานภายนอก

แผนภาพที่ 5.2 ข(1)-1 รูปมีกิจกรรมสนุกสนานร่วมกัน วันปีใหม่



แผนภาพที่ 5.2 ข(1)-2 กิจกรรมสงกรานต์



5.2.ข (2) ความสัมพันธ์กับผลการดำเนินการขององค์กร (Correlation with Organizational RESULTS)

สำนักฯพิจารณาความสัมพันธ์ ของความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ ในมุมมองที่ต้องการรักษาความผูกพันที่ดีนั้นไว้ เพื่อจะพยายามสนับสนุนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันนั้น เป็นความพยายามประเมินว่าสำนักฯจัดบริการสวัสดิการ ดูแลป้องกันสิทธิประโยชน์ ดูแลความมั่นคงปลอดภัย สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์จำเป็น สร้างบรรยากาศในการทำงาน ในการอยู่ร่วมกัน เพียงพอหรือไม่ ยังบกพร่องด้านใดอย่างไร เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้สามารถผูกใจให้ผู้ปฏิบัติงานยิ่งเพิ่มความผูกพันเพื่อประโยชน์องค์กรร่วมกันในฐานะที่เป็น สมรรถนะหลักที่สำคัญและมีคุณค่าสูงอย่างหนึ่งของสำนักฯ แบบสำรวจที่สำนักฯ พิจารณาประกอบคือ แบบสำรวจความพึงพอใจ และ ความผูกพัน ของผู้ปฏิบัติงาน ที่ดำเนินการประจำปี โดยสอบถามจากผู้ปฏิบัติทุกกลุ่มทุกคน ผลลัพธ์ดังแสดงใน 7.3

5.2 ค. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและผู้นำ (WORKFORCE AND Leader Development)

5.2.ค (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development System)

เนื่องจาก การมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด สำนักฯต้องให้ความสำคัญกับ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ สมรรถนะหลักของสำนักฯ ความพร้อมด้าน เทคโนโลยี และ ทรัพยากรทางการเงิน แม้ส่งผลอย่างสำคัญ แต่สำนักฯยังให้ความสำคัญอย่างมากกับผู้ปฏิบัติที่เชี่ยวชาญของสำนักฯ ที่เป็น สมรรถนะหลักที่มีค่า ที่สามารถสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรอย่างมากเป็นสมรรถนะที่สามารถช่วยสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักด้านอื่นได้ และอาจหายไปหากขาดการถ่ายทอดสมรรถนะจากรุ่นสู่รุ่น ดังนั้นสำนักฯจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคคลผู้ปฏิบัติต่อเนื่องทุกปี สนับสนุนส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันทุกปี ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานเพื่อวางผู้สืบทอดที่เหมาะสมล่วงหน้า งานที่ท้าทาย จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนปัจจัยที่เหมาะสม การพิจารณาผู้สืบทอดงานที่เหมาะสม จำเป็นต้องได้รับการวิเคราะห์ประเมินความเหมาะสม ทั้งทักษะประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญ จำเป็น ซึ่งสำนักฯ ใช้โอกาสการพิจารณาอัตรากำลังเตรียมการรองรับ ความเหมาะสมอาจเกิดจากการพิจารณาของคณะกรรมการ หรือ จากการอาสาท้าทาย แต่ทั้งสองประเภทจะได้รับการพิจารณาสนับสนุนให้พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และเพิ่มพูนประสบการณ์ โดยให้ร่วมปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อเรียนรู้พัฒนาทักษะความสามารถ ที่เป็น Tacit knowledge และให้โอกาสเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลที่ปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นแหล่งรวม Explicit Knowledge ที่หน่วยงานเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ มีโอกาสฝึกฝนเพิ่มพูนทักษะจนชำนาญ รุ่นต่อรุ่น ในส่วนของการเตรียมพัฒนาผู้นำสำนักฯ สนับสนุนให้ผู้นำของสำนักฯระดับต่างๆ เข้ารับการอบรมสัมมนาผู้บริหารด้วย และได้เตรียมวางตัวตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มภารกิจไว้ด้วยเพื่อเตรียมพัฒนาความก้าวหน้าผู้นำ

5.2.ข (2) ประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

การอบรมโดยปกติจะมีการได้รับวุฒิบัตรแสดงความสำเร็จการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อแสดงประสิทธิผล หรือการศึกษาต่อ สามารถประเมินความสำเร็จได้จากผลการศึกษา ส่วนการศึกษาดูงาน สำนักฯกำหนดให้มีการสรุปรายงานให้ที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ รับทราบและสารลดชักถามให้ผู้ไปศึกษาอบรมถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับมา รวมทั้งสังเกตและประเมินจากความสามารถถ่ายทอดความรู้ใหม่สู่กลุ่มบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะวิทยากรเรื่องนั้นๆ เป็นต้น หรือจากการนำความรู้มาประยุกต์กับงานในหน้าที่ หรือสังเกตได้จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการสัมมนา เป็นต้น

5.2.ข(3) ความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน (Career Progression)

สำนักฯได้วางบทบาทผู้รับผิดชอบหลัก และรอง เพื่อเตรียมการให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน **ทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง** โดยมองว่าบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญพิเศษและมีโอกาสส่งสมประสบการณ์ในงานที่ทำถือเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญขององค์กรอย่างหนึ่งด้วย และสำนักฯจะพิจารณาสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ผู้ที่สำนักฯเตรียมไว้จะได้รับการสนับสนุนก่อน และเปิดรับอัตรากำลังใหม่ในระดับที่ต่ำกว่าทดแทนจำนวนผู้ปฏิบัติที่ว่างลง โดยนัยนี้ สำนักฯ ต้องแสดงให้เห็นบุคลากรผู้ปฏิบัติในสำนักฯทราบ

แผนภาพที่ 5.2 ข(1)-1 อบรมวิจัย



แผนภาพที่ 5.2 ข(1)-2 อบรมการเขียนผลงาน



แนวทางปฏิบัติโดยเปิดเผย และ โปร่งใส ถ้าเป็นการรับในตำแหน่งที่ว่างลงโดยมีผู้อาสาท้าทายเข้าดำเนินการ จำนวนมาก ก็จะมีการคัดเลือกตามระเบียบปฏิบัติทางราชการอย่างโปร่งใสเป็นธรรม

โดยทั่วไป สำนักฯมีกิจกรรมการอบรมสัมมนาทุกปี ปีละหลายครั้ง เพื่อให้บุคลากร ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์งานอาชีพ และเป็นการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรรุ่นเก๋าสู่บุคลากรรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นกระบวนการ (Operations Focus)

6.1 ระบบงาน (Work Systems)

6.1. ก. การออกแบบระบบงาน (Work System Design)

6.1.ก.(1) แนวคิดการออกแบบ (Design Concepts)

แนวคิดในการออกแบบระบบงานของสำนักฯ ในเชิงเป้าหมาย คือ การออกแบบระบบงานให้สามารถมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดในระยะยาว และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรในระยะสั้น โดยระบบใหญ่ต้องสามารถยืดหยุ่นในการปรับปรุงพัฒนาตัวระบบย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเชิงการนำสู่การปฏิบัติ สำนักฯ ให้ความสำคัญกับแนวคิดในเชิงเทคนิควิธีการ คือ

(1) การนำเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงมาใช้บริหารจัดการในองค์กรแบบทั่วทั้งองค์กร

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อความยั่งยืนของระบบการให้บริการ และพร้อมที่จะรองรับการบริการทางการศึกษาที่มีขนาดใหญ่ ในฐานะศูนย์กลางของการให้บริการ การให้คณะกรรมการฝ่ายแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัย แนวคิดการให้บริการแบบรวมศูนย์ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ แนวคิดในการให้บริการผ่านเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ไม่เป็นอุปสรรคด้านสถานที่ หรือ เวลา ในการบริการ สามารถใช้บริการทางไกลทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยได้สะดวกด้วยมาตรฐานคุณภาพไม่ต่างกัน ระบบต้องพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่เป็นระบบมั่นคง ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และเชื่อถือได้ สำนักฯ นำระบบเทคโนโลยีมาใช้เป็นเวลานานหลายปีแล้ว การออกแบบระบบและสร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในระบบงานโดยรวม ก่อนจะมาถึงปัจจุบันกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ได้รับการวิเคราะห์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างกว้างขวาง มีการนำความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ มาวิเคราะห์จัดวางระบบกระบวนการโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงพัฒนาอย่างรอบคอบ และผ่านกระบวนการกลั่นกรองระบบจากคณะกรรมการหลายฝ่าย จนได้ระบบกระบวนการทำงานที่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกลุ่มงานต่างๆ ทั้งในสำนักฯ และนอกสำนักฯ เข้าด้วยกันอย่างสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน มีการใช้งานระบบเพื่อการให้บริการแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างภารกิจต่างๆ ในสำนักฯ และการประสานใช้งานเชื่อมโยงร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประสานงานการรับสมัครระบบ Admissions การใช้ข้อมูลผู้สมัครส่วนกลาง การบริหารจัดการข้อมูลตารางสอนตารางสอบร่วมกับคณะ การใช้ข้อมูลร่วมกับคณะวิชาและผู้สอน การใช้ข้อมูลการสอบรับตรงใช้ข้อมูลผลการเรียนนักเรียนร่วมกับโรงเรียน การใช้ข้อมูลเชิงบริหารระหว่างหน่วยงานภายในสำนักฯ ด้วยกัน เป็นต้น การเข้าใช้ระบบงานเป็นไปตามระดับชั้นของความปลอดภัยเข้าถึงข้อมูลตามมาตรการป้องกันความเสี่ยง กระบวนการของระบบได้รับการออกแบบให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีระบบการตรวจสอบยืนยันก่อนการนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศตามกระบวนการที่ออกแบบใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน เป็นระบบกระบวนการทำงานที่สามารถรองรับงานทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นเกี่ยวข้องเพิ่มเติมในอนาคต แต่ระบบย่อยที่สามารถเชื่อมโยงสอดคล้องประสานกันทำงาน ส่งผ่านงานต่อเนื่องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาเฉพาะส่วนได้อย่างคล่องตัว

(2) การทบทวนปรับปรุงพัฒนาระบบงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องทุกปี

นอกจากการมุ่งใช้เทคโนโลยีแบบทั่วทั้งองค์กรแล้ว สำนักฯ ยังมีแนวคิดในการทบทวนแผนปฏิบัติและทบทวนคุณภาพเพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องทุกปี เพื่อแก้ไขจุดอ่อน และส่งเสริมจุดแข็ง สำนักฯ เน้นใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการมุ่งเน้นคุณภาพ จัดกิจกรรมทบทวนระบบแผนปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) และกิจกรรมทบทวนระบบคุณภาพ (EdPEX) ทบทวน PL (ทบทวน ADLI และ LeTCI) ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการระดมสมองของคณะผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ทุกฝ่าย ร่วมกับ ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้ากลุ่มภารกิจและหน่วยงานเกี่ยวข้อง โดยวิธี การประชุม คณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพ คณะกรรมการวางแผนและสารสนเทศ คณะกรรมการบริหาร การประชุมสัมมนา เพื่อระดมความคิดเห็นผู้ปฏิบัติทุกคน เช่น ประชุมสัมมนาแผน และระบบคุณภาพ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมี กิจกรรมการประชุมสรุปประเมินผลการปฏิบัติงาน/กิจกรรมหลักๆ เช่น การแนะนำสัณจร การจัดสอบ การกลั่นกรองหลักสูตร การเตรียมงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร การให้บริการนักศึกษา เพื่อการวางแผนปรับปรุงพัฒนาปรับปรุงจุดอ่อนในการทำงาน และ สร้างหรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ข้างหน้าต่อไป

เทคนิคที่ใช้ คือ PDCA (Plan – Do – Check – Action) โดยผู้รับผิดชอบดูแลระบบ และคณะกรรมการเกี่ยวข้อง ที่ติดตามกำกับดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอทุกรอบการทำงานในแต่ละปี

6.1.ก.(2) ข้อกำหนดของระบบงาน (Work System Requirement)

ระบบงานและกระบวนการทำงานของสำนักฯ ได้รับการออกแบบโดยทีมงานมืออาชีพ เพื่อให้บริการต่างๆของสำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง สะดวกต่อผู้ใช้ มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีเชื่อถือได้ การออกแบบระบบ มีข้อกำหนดที่ต้องพิจารณาจากหลายปัจจัย ทั้งส่วนที่เป็น **ข้อจำกัดของระบบ** หรือ **แนวทางการขยายระบบ** หรือ **ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อระบบ** เพื่อการพัฒนาการให้บริการที่มี **ความพร้อม** **มาตรการป้องกัน** ที่สำนักฯ มุ่งให้ความสำคัญ คือ **ปัจจัยข้อกำหนดด้านสมรรถนะหลักของสำนักฯ** เพื่อการนำไปสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์ การวิเคราะห์ภาระงาน การวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ข้อจำกัดอุปสรรคของระบบ ความเสี่ยงของระบบ หรือการวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการ ความคาดหวัง หรือปัจจัยสนับสนุนอื่น รวมทั้งขีดความสามารถในการทำงานของระบบที่ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ เป็นเรื่องที่ทีมพัฒนาระบบได้รับนโยบายให้ต้องพิจารณาวิเคราะห์โดยรอบคอบ ข้อกำหนดด้านสมรรถนะ เพื่อสนับสนุนให้ระบบบรรลุเป้าหมาย ที่สำนักฯเลือกใช้ประโยชน์ ได้แก่

1. **สมรรถนะด้านความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุนทางการเงิน** เพื่อสนับสนุนความพร้อมในการลงทุนกับเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงมาก ในการมุ่งสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด
2. **สมรรถนะด้านทักษะความชำนาญของผู้ปฏิบัติ** เพื่อช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาขั้นตอนการทำงานของระบบเทคโนโลยีสามารถทำงานทดแทนกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่เทคโนโลยีได้รับการโปรแกรมระบบด้วยทักษะความสามารถที่ได้จากผู้ชำนาญการเฉพาะทางที่มากประสบการณ์เป็นข้อได้เปรียบของระบบที่เป็นจุดแข็ง เมื่อต้องเทียบกับเทคโนโลยีทำนองเดียวกันแต่ต่างกันในโปรแกรมการทำงานในระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นสมรรถนะที่ต้องส่งผ่านให้ทีมวิศวกรระบบสามารถพัฒนาระบบให้มีเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูง และ
3. **สมรรถนะหลักด้านเทคโนโลยีศักยภาพสูง** เพราะเป็นการนำระบบมาใช้แบบทั่วทั้งองค์กรและยังมุ่งหวังให้สามารถรองรับการให้บริการขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง จึงจำเป็นต้องที่ต้องมุ่งเป้าให้ความสำคัญเทคโนโลยีทำนองเดียวกัน แต่ มีขีดความสามารถ และศักยภาพที่สูง รองรับได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต และคุ้มค่ากับการลงทุน เทคโนโลยีที่เลือกใช้ในสำนักฯ ได้รับการคัดกรองโดยทีมงานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะทาง เนื่องเพราะเป็นการลงทุนที่มีมูลค่าสูง สำนักฯ นับเป็นกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีนี้ในรุ่นแรกๆ ซึ่งต่อมาหลายสถาบันได้เริ่มนำมาใช้เช่นกัน

6.1. ข. การจัดการระบบงาน (Work System Management)**6.1.ข.(1) การนำระบบการทำงานไปใช้ (WORK SYSTEM Implementation)**

ระบบการทำงานของสำนักฯ แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. **กลุ่มให้บริการทางการศึกษา** ได้แก่ ระบบการทำงานที่ออกแบบเพื่อ การให้บริการด้านรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา ด้านการพัฒนากำกับดูแลมาตรฐานหลักสูตรรายวิชาและสนับสนุนสหกิจศึกษา ด้านบริการระบบทะเบียนวิชาเรียน ด้านบริการฐานข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ด้านบริการเอกสารรับรองนักศึกษาและงานพิธีปริญญาบัตร (รายละเอียดขั้นตอนดังแสดงในขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการของแต่ละกลุ่มปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจและหน่วยงาน)

2. **กลุ่มให้การสนับสนุนการบริหารจัดการ** ได้แก่ ระบบการทำงานที่ออกแบบเพื่อ การให้บริการและช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สามารถดำเนินการบริหารจัดการการดำเนินการของระบบในกลุ่มบริการทางการศึกษาข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ด้านสารบรรณ ด้านการเงินการพัสดุ ด้านการวางแผน ด้านการประกันคุณภาพ ด้านสวัสดิการ ด้านบริหารงานบุคคล ตลอดจนทั้งการบริหารจัดการทั่วไปอื่นๆ บัตร (รายละเอียดขั้นตอนดังแสดงในขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการของแต่ละกลุ่มปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจและหน่วยงาน)

ทั้งสองกลุ่ม ระบบได้ออกแบบให้ประสานงานเชื่อมโยงศักยภาพการทำงานระหว่างกัน ใช้วัสดุ/ครุภัณฑ์/อุปกรณ์/เครื่องมือจำเป็นร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่บรรลุวัตถุประสงค์ภารกิจและวิสัยทัศน์ร่วมกัน

ในการนำระบบมาใช้งาน ดังได้กล่าวแล้วว่าสำนักฯ มีกิจกรรมบทบาทการทำงาน ทั้งในระดับกลุ่มกิจกรรม และในระดับการทบทวนประจำปี ในปัจจุบัน มีการพัฒนานวัตกรรมเพิ่มเติมความสามารถของระบบในหลายกระบวนการทำงาน ดังแสดงใน 7.1 และเพิ่มการเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานของระบบเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มเติมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วไป ตลอดจนทั้งผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถร่วมใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างครอบคลุม สำนักฯ มั่นใจในการให้บริการที่พัฒนาปรับปรุงตัวเองให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

6.1.ข.(2) การควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost Control)

การที่ระบบออกแบบให้ใช้ฐานข้อมูลหลักร่วมกัน ใช้โปรแกรมบริหารจัดการร่วมกันหรือและอนุญาตให้โปรแกรมบริหารจัดการงานหรือการให้บริการที่สัมพันธ์กันกับที่มีอยู่เดิมสามารถเชื่อมโยงใช้งานร่วมกันได้ และอนุญาตให้ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการที่จะร่วมใช้ฐานข้อมูลและหรือโปรแกรมจัดการงานร่วมกัน สามารถใช้และเข้าถึงฐานข้อมูลเพื่อการดำเนินการได้ ตามชั้นความลับของระบบที่กำหนดตามมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลร่วมกัน เป็นการป้องกันการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ช่วยลด และ ป้องกันข้อผิดพลาดของข้อมูลที่มาจากต่างแหล่งข้อมูล ที่แตกต่างกันในระบบมาตรการจัดการความเป็นปัจจุบันของข้อมูล การบริหารจัดการความเสี่ยง การติดตามพัฒนาระบบ และอื่นๆ ตัวระบบสามารถช่วยให้สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้คุ้มค่าการลงทุน

6.1.ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Readiness)

ในด้านระบบงาน ระบบงานของสำนักฯ ได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบรัดกุม การนำเอาระบบเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงมาใช้ ได้มีการวางมาตรการป้องกันความปลอดภัยจากเหตุที่อาจคาดไม่ถึง และมีมาตรการฉุกเฉินรองรับที่สามารถให้บริการต่อเนื่องได้ โดยมีระบบสำรองฉุกเฉิน ทั้งระบบพลังงาน ระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ระบบข้อมูลสำรอง ระบบสำรองอุปกรณ์และอะไหล่ในการซ่อมบำรุง จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฝ้าระวัง มีระบบป้องกันตัวเองโดยซอฟต์แวร์ และมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพร้อมคอยแก้ไข ดังได้อธิบายแล้วในหมวดที่ 4

ในด้านบุคลากรและทรัพยากร สำนักฯ ให้ความสำคัญกับระบบป้องกันภัยบุคลากรภายในสำนักฯ และแก่บุคลากรอื่นในอาคารสำนักงานด้วย เช่นระบบ รักษาความปลอดภัย ที่มีการจัดจ้างบริษัทเอกชนมาดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย มีการอบรมบุคลากรในอาคารเพื่อป้องกันอัคคีภัยโดยวิทยากรผู้ชำนาญเฉพาะ มีคณะกรรมการและแผนป้องกันอัคคีภัย มีการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ เพื่อเตรียมพร้อมรับต่อภาวะฉุกเฉิน ทั้งที่อาจเกิดกับระบบงาน หรือกับผู้ปฏิบัติงาน



6.2 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

6.2.ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Process Design)

6.2.ก.(1) แนวคิดการออกแบบ (Design Concepts)

แนวคิดที่คณะผู้บริหารให้ความสำคัญ คือเน้น **คุณภาพการให้บริการ** ที่สำนักฯจะต้องบริหารจัดการให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ มุ่งสู่การบริหารและพัฒนาวิชาการที่เป็นเลิศ เป็นการพัฒนาการแบบไม่หยุดนิ่ง และเน้นการใช้เทคโนโลยีแบบทั่วทั้งองค์กร เน้นการทำงานที่สามารถพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานได้อย่างคล่องตัว ดังกล่าวถึงใน 6.1 ข้างต้น กระบวนการทำงานต่างๆ เมื่อมีการประเมินพบจุดอ่อน หรือมองเห็นโอกาสการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจะได้รับการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง ซึ่ง **บางกระบวนการทำงานสำนักฯได้พัฒนาขึ้นเป็นนวัตกรรมเพิ่มเติมใหม่ภายหลัง** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงาน ให้ผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังแสดงใน 7.1.(ข) เช่น

- การพัฒนาโปรแกรมรับสมัครที่ผ่านระบบ Internet
- การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการหลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน TQF
- การพัฒนาโปรแกรมขึ้นทะเบียนบัณฑิตออนไลน์
- การเปิดบริการธุรกรรมการเงินอำนวยความสะดวกผ่านเคาน์เตอร์บริการใกล้บ้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การพัฒนาโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลคุณภาพภายในของสำนักฯ

- การพัฒนาปรับปรุงแบบการประชุมกันกรองหลักสูตรที่สามารถถกกันกรองหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดควรละจำนวนมาก
- เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินการ สำนักฯ มีการมอบอำนาจ ให้ผู้นำระดับสูง ทั้งรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ บริหารจัดการบางกลุ่มกระบวนการเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวได้

6.2.ก.(2) ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (Work Process Requirement)

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานของสำนักฯ คือ การให้บริการทางการศึกษาหลักของสำนักฯ ที่ใช้ได้ง่าย สร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยสำนักฯ จะบริหารจัดการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด โดยที่สำนักฯ กำหนดให้มีกิจกรรมสำรวจวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทบทวนระบบคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ทุกปี

6.2.ข. การจัดการกระบวนการทำงาน (Work Process Management)

6.2.ข.(1) การนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปใช้ (KEY WORK PROCESS Implementation)

กระบวนการทำงานที่สำคัญที่สำนักฯ ใช้ คือ กระบวนการให้บริการด้าน

- [1] การให้บริการด้านการให้บริการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี
- [2] การให้บริการด้านการให้บริการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี
- [3] การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน
- [4] การให้บริการรับรองสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่า
- [5] การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศหลักสูตรและนักศึกษา

กระบวนการให้บริการ ดังกล่าวข้างต้น เน้นการมีขั้นตอนที่สั้นและง่าย และประกาศไว้ชัดเจน ณ จุดบริการ (รายละเอียดดังปรากฏในขั้นตอนการให้บริการของแต่ละกลุ่มภารกิจและหน่วยงาน) ตัวชี้วัดที่สำคัญและผลการดำเนินการ ดังแสดงไว้ใน 7.1 การนำกระบวนการทำงานไปใช้จะมีกิจกรรมประเมินผลการทำงานรายงานความคืบหน้าหรือปัญหาอุปสรรคเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมบุคลากรสำนักฯ และนำสู่การพิจารณาสนับสนุนการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรม หรือเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา เพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่มุ่งหวัง

ทุกกระบวนการล้วนมีความสำคัญสูง เริ่มตั้งแต่ การให้บริการเตรียมผู้ที่จะเข้ามาเรียน คัดเลือกผู้เรียน ดูแลทะเบียนประวัติผู้เรียน บริการอำนวยความสะดวกการลงทะเบียนเพิ่มถอนวิชาเรียน อำนวยความสะดวกตารางสอนตารางสอบ ประมวลผลการเรียน ตรวจสอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ประสานจัดงานรับพระราชทานปริญญาบัตร และ การดำเนินการบริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพทางการศึกษา และแม้กระทั่งกระบวนการประกันคุณภาพการให้บริการ ในที่นี้จะแสดงกระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักฯ ที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียนผลตอบแทนด้านการเงินความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน ดังนี้

ตารางที่ 6.2.ข.(1)-1 แสดงกระบวนการทำงานหลัก การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน ผลตอบแทนด้านการเงิน ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน

กระบวนการทำงานหลักของสถาบัน	การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	ผลตอบแทนด้านการเงิน	ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน
กระบวนการแนะแนวการศึกษา (กระบวนการประชาสัมพันธ์การตลาด)	• เกิดการตื่นตัวแข่งขันและพัฒนาคุณภาพนักเรียนของโรงเรียนต่างๆ • เกิดความผูกพันและค่านิยมต่อ ม. ขอนแก่น	• ได้ข้อมูลທີ່เชื่อถือได้ที่เกี่ยวกับการเข้าศึกษาสถาบันอุดมศึกษา • เกิดความมั่นใจในการเตรียมตัวเข้าศึกษา	• บริการไม่หวังผลตอบแทน	• สร้างสัมพันธ์ต่อเนื่อง/ความผูกพันผู้เรียนในอนาคต
กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา	• นักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียน ได้รับบริการคัดเลือกเข้าศึกษาในคณะสาขาที่ต้องการ/คาดหวัง ที่สะดวก ใกล้บ้าน ลดค่าใช้จ่าย • คณะใน มข.และสถาบันที่ร่วม รับ ได้ผู้เรียนตามที่คาดหวัง	• ผู้เรียนประสบความสำเร็จเข้าศึกษาในคณะที่เลือก • การได้ผู้เรียนคุณภาพสูงสนับสนุนคุณภาพผลการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	• สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	• การเพิ่มทางเลือกที่หลากหลาย ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันผู้เรียนกับสถาบัน

กระบวนการทำงานหลักของสถาบัน	การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	ผลตอบแทนด้านการเงิน	ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน
กระบวนการระบบทะเบียนเรียน	- ความสะดวกในการลงทะเบียน เพิ่มถอนวิชาเรียน ของผู้เรียนทุกกลุ่มทุกระดับ - ความสะดวกในการชำระเงิน	- สนับสนุนการเรียนการสอน ในการวางแผนการศึกษา - ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	- สร้างสัมพันธ์ต่อเนื่อง / ผู้เรียนในปัจจุบัน และศิษย์เก่า - สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กระบวนการประมวลผล	- ผู้เรียนได้รับผลการประเมินรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ - ผู้ปกครองติดตามพัฒนาการผู้เรียนได้ - อำนวยความสะดวกผู้สอน	สนับสนุนการเรียนการสอน	บริการไม่หวังผลตอบแทน	สามารถดำเนินการต่อเนื่อง และยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพแม้บุคลากรเกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลง
กระบวนการกลั่นกรองหลักสูตร	- คณะได้รับการตรวจกลั่นกรองหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานของ สกอ. - สกอ. ได้รับการช่วยกลั่น กรอง ก่อนรับรองหลักสูตร - สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียนที่ได้เรียนในหลักสูตรที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้ว	หลักสูตรมีคุณภาพดีช่วยส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนการสอน ส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	บริการไม่หวังผลตอบแทน	มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับ ในเชิงวิชาการจากสาธารณะ ที่มีหลักสูตรมีมาตรฐานสูง
กระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียน	- ผู้เรียนได้ใช้ประโยชน์จากเอกสารสำคัญเพื่อการแข่งขัน ในตลาดแรงงาน - ประหยัดเวลาทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เอกสารคุณภาพดี ใช้เป็นต้นฉบับที่ต้องเชื่อถือได้ - ขอรับได้ง่ายและสะดวก	ใช้ประโยชน์จากเอกสารเพื่อการแข่ง ชันในตลาดแรงงาน และเพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างได้เปรียบ (รวดเร็ว และเป็นฉบับจริงที่น่าเชื่อถือกว่า)	สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	- สร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง/ เป็นความผูกพันผู้เรียนในปัจจุบัน และศิษย์เก่า - สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กระบวนการประเมินและประกันคุณภาพภายใน	ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจ และมั่นใจในมาตรฐานระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งระบบอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนการสอน ส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	สนับสนุนการสร้างรายได้โดยอ้อมจากคุณภาพการให้บริการในทุกกระบวนการสำคัญ	- สนับสนุนความสำเร็จ - เป็นบริการที่เป็นระบบที่ดำเนินการได้ต่อเนื่องและยั่งยืน แม้จะเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล

6.2.ข.(2) การบริหารจัดการการส่งมอบ (Supply-Chain Management)

สำนักฯ ใช้บริการการส่งมอบใน 2 ประเภท คือ

- วัตถุดิบ** เช่น วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ส่วนหนึ่งเบิกจ่ายจากพัสดุกลางของมหาวิทยาลัย โดยการจัดหาผ่านพัสดุกลางร่วมกัน กับ วิธีจัดซื้อจัดหาเองตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดจากบริษัทห้างร้านที่ชนะการประกวดราคา หรือโดยวิธีพิเศษ
- สารสนเทศ** เช่น ข้อมูลสารสนเทศ การแนะแนวการศึกษา ข้อมูลการจัดทำระเบียบการ การจัดทำคู่มือนักศึกษา ระเบียบปฏิบัติข้อมูลข่าวสารอื่นที่เกี่ยวข้อง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ส่งมอบ จะส่งผลอย่างสำคัญต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผู้ปฏิบัติ และระบบการทำงานของสำนักฯ สำหรับ **วัตถุดิบ** สำนักฯ ดำเนินการตรวจสอบและตรวจรับตามระเบียบปฏิบัติเพื่อให้ได้วัตถุดิบตามคุณสมบัติที่กำหนด กรณีไม่เป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนดก็จะไม่ตรวจรับวัตถุดิบนั้น ในส่วน **สารสนเทศ** บางส่วนสำนักฯ รับมาโดยคงสภาพเดิมจากคณะ/หน่วยงาน/แหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้นๆไว้โดยไม่เปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไข เช่นข้อมูลแนะแนวการศึกษาจากแหล่งตรง ข้อมูลประวัตินักศึกษาจากเจ้าของประวัติ ข้อมูลหลักสูตรที่ผ่านการรับรองแล้ว และ บางส่วนสำนักฯรับมาเสนอคณะกรรมการตรวจสอบทาน ก่อนนำไปใช้ อาจมีการแก้ไขปรับปรุงหรือสรุปประมวลผลสร้างใหม่ กรณีปฏิบัติผิดจากที่กำหนดซ้ำๆ สามารถยกเลิกใช้บริการเปลี่ยนไปใช้ที่อื่นได้

6.2.ข.(3) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน(PROCESS Improvement)

สำนักฯ รับฟังเสียงความต้องการ ความคาดหวัง จากผู้รับบริการทั้งนักเรียน และ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดทั้งผู้ปฏิบัติ และ ผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพ ที่ได้สะท้อน โอกาสในการปรับปรุง (OFI: Opportunities for Improvement) สำหรับการปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาเพื่อให้กระบวนการเหล่านี้ให้ทันต่อ ความจำเป็นและทิศทางการจัดการศึกษาอยู่เสมอ โดยกำหนดรอบที่มีการปรับปรุงพัฒนาทุกรอบปีการศึกษา

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEx

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลลัพธ์ด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Outcomes)

7.1. ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน และ การมุ่งเน้นกระบวนการ (PROCESS RESULTS)

สำนักฯ เป็นองค์กรกลุ่มสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะ/หน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่มีหลักสูตรและนักศึกษาสังกัด มีเฉพาะ บริการสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นบริการหลักทางการศึกษาของสำนักฯ 5 ด้าน (และมีโครงการสนับสนุนให้มีหน่วยสหกิจศึกษาเพื่อประสานงานกลางร่วมกับคณะและต่างสถาบันร่วมด้วยอีก 1 หน่วยงานย่อย ซึ่งอยู่ระหว่างการขอจัดตั้งเป็นหน่วยในกำกับของสำนักฯ) การอธิบายผลลัพธ์ในหมวดที่ 7.1 ตามเกณฑ์ EdPEx ของสำนักฯ ในรายงานนี้ จะมุ่งเน้นที่ กระบวนการ (PROCESS RESULTS) ด้านการให้บริการการศึกษาหลักของสำนักฯ ที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยรายงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินการ (Operational EFFECTIVENESS) ของกระบวนการให้บริการหลักข้างต้น ที่สนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา ดังแสดงใน 7.1. ข.

7.1. ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินการ (Operational Process Effectiveness Results)

7.1.ข(1) ประสิทธิภาพของการดำเนินการ (Operational EFFECTIVENESS)

ผลลัพธ์แสดงประสิทธิผลการดำเนินการในภาพรวมของสำนักฯ พิจารณาจากผลการตรวจประเมินภายในตามตัวชี้วัด IQA-KKU ข้อ 9.1 โดยที่พบว่าในช่วงปีการศึกษา 2553 ผลการตรวจประเมินมีระดับที่ลดลงจากปีการศึกษา 2552 ในปีการศึกษา 2554 สำนักฯ จึงได้ทบทวนปรับปรุงระบบประกันคุณภาพอย่างกว้างขวาง มีการปรับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ มีการพัฒนาแผน และพัฒนา นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการในหลายด้าน และในต้นปีการศึกษา 2554 สำนักฯได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยเป็น หนึ่งใน 28 คณะ/หน่วยงานของ 18 สถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน จากคณะ/หน่วยงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการ จำนวน 75 คณะ/หน่วยงานของ 38 สถาบันทั่วประเทศ ในจำนวนที่ผ่านการคัดเลือกนี้ เป็นคณะ/หน่วยงานจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 7 คณะ/หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. คณะเกษตรศาสตร์ 2. คณะวิศวกรรมศาสตร์ 3. คณะศึกษาศาสตร์ 4. คณะแพทยศาสตร์ 5. คณะเภสัชศาสตร์ 6. คณะวิทยาการจัดการ และ 7. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ นับเป็นความภาคภูมิใจยิ่งของสำนักฯร่วมกับมหาวิทยาลัย ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านระบบประกันคุณภาพ และแนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บริการหลักของสำนักฯ หลายประการ ผลการประเมินตนเองในภาพรวมในปีการศึกษา 2554 ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ดังแสดงใน ตารางที่ 7.1.ข(1) และ ในส่วนที่ 3 ตารางที่ 8.3 สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA_KKU ในที่นี้สำนักฯได้แสดงประสิทธิผลของการดำเนินการในส่วนที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสำนักฯร่วมกับ ผลการให้บริการหลักที่สำคัญของสำนักฯ แต่ละด้าน ดังแสดงข้างล่างต่อไปนี้

ตารางที่ 7.1.ข(1)-1 ตัวชี้วัด ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลปีที่ผ่านมา	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA-KKU ข้อ 9.1)	5	4	3	5	+	ตนเอง	3	+

ประสิทธิผลของการดำเนินการ บริการหลักที่สำคัญด้านต่างๆ ของสำนักฯ

[1] ด้านการให้บริการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตลาดการให้บริการที่สำคัญของสำนักฯ คือ กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกจังหวัด ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นนักศึกษาในอนาคตของมหาวิทยาลัย จำนวนผู้สมัครคัดเลือกเข้าศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง ในปีการศึกษา 2549 มีจำนวนสูงเพิ่มขึ้นกว่าเดิมประมาณเกือบเท่าตัว ซึ่งเป็นการพัฒนาจำนวนรับแบบก้าวกระโดดอย่างมาก จำนวนผู้สมัคร

ที่สูงมากนี้ ยังคงต่อเนื่องติดต่อกันมาตั้งแต่ ปีการศึกษา 2550 จนถึงปีการศึกษาปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2554) และคาดว่าจะอยู่ที่ระดับนี้ต่อไปอีกหลายปี **นวัตกรรม** สำคัญที่สำนักพัฒนาขึ้นเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ

- **ระบบการรับเข้าศึกษา on line** เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครและโรงเรียนสามารถดำเนินการได้สะดวกรวดเร็ว ลดเวลาและค่าใช้จ่าย (โปรแกรมการสมัครผ่านเครือข่าย Internet ที่พัฒนาขึ้นเองนี้ ยังคงใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยพัฒนาปรับปรุงต่อเนื่องทุกปี)
- **การเปิดเครือข่ายให้ต่างสถาบันใช้บริการรับสมัครร่วมกับการรับสมัครโดยวิธีรับตรงของสำนักฯ** ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ต่างสถาบันมีโอกาสรับนักเรียนในภูมิภาคอีสานเพิ่มขึ้น นักเรียนได้สิทธิ์เพิ่มโอกาสทางการศึกษาขึ้นจากการสมัครรับตรงของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักฯ ได้สนับสนุนนโยบายการให้บริการชุมชนวิชาการที่สำคัญของสำนักฯ
- **กิจกรรมแนะแนวสัญจร** ที่ให้บริการแนะแนวเคลื่อนที่ถึงไถ่บ้านนักเรียน

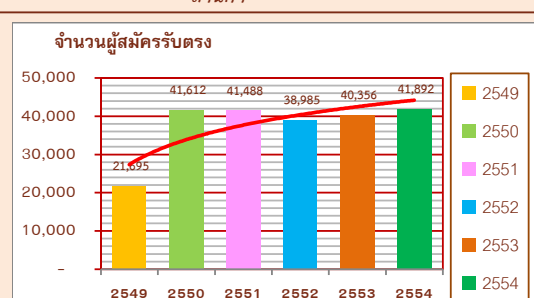
ตารางที่ 7.1.ข(1)-2 อัตราส่วนผู้สมัครรับตรงและการแข่งขัน

ปีการศึกษา	จำนวนผู้สมัคร (คน)	จำนวนประกาศรับเข้าศึกษา	อัตราส่วนการแข่งขันที่ ม.ข.
2549	21,695	3,669	1:5.9
2550	41,612	3,549	1:11.7
2551	41,488	3,790	1:10.9
2552	38,985	3,721	1:10.5
2553	40,356	3,778	1:10.7
2554	41,892	4,075	1:10.3

ตารางที่ 7.1.ข(1)-3 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้าน การให้บริการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

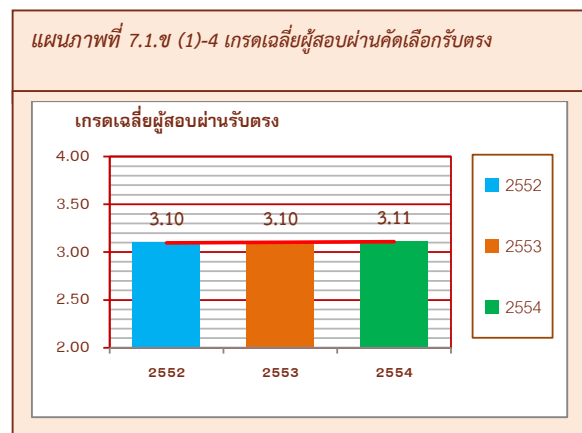
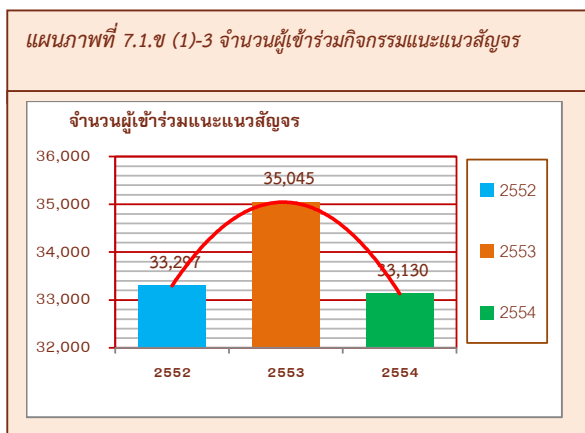
ตัวชี้วัด		เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
			2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลจาก	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวสัญจร	31,130	33,297	35,045	33,130	+	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	สูงกว่า
2	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา ที่ ศูนย์ ม.ขอนแก่น	33,191	30,073	32,702	33,191	+	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	สูงกว่า
3	จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง	41,892	38,985	40,356	41,892	+	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	สูงกว่า
4	จำนวนต่างสถาบันที่ร่วมเป็นเครือข่ายรับเข้าศึกษาผ่านกระบวนการรับตรง	12	4	6	12	-	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	ต่ำกว่า
5	เกรดเฉลี่ยผู้สอบผ่านคัดเลือกรับตรง	>3.00	3.10	3.10	3.11	+	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	สูงกว่า
6	อัตราส่วนเฉลี่ยจำนวนรับต่อจำนวนผู้สมัคร	1:10.0	1:10.5	1:10.7	1:10.3	-	เป้าหมาย	รับเข้าฯ	สูงกว่า
7	ระบบและกลไกการบริการการแนะแนวการศึกษา	5	NA	NA	5	NA	เกณฑ์สูงสุด	รับเข้าฯ	ตามเป้า
8	ระบบและกลไกการบริการการการจัดการศึกษาด้านการรับเข้าศึกษา	5	NA	NA	5	NA	เกณฑ์สูงสุด	รับเข้าฯ	ตามเป้า

แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-1 จำนวนผู้สมัครสอบเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ผ่านสำนักฯ



แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-2 แสดงจำนวนเครือข่ายต่างสถาบันที่ร่วมรับสมัครรับตรงกับสำนักฯ





ตารางที่ 7.1.ข (1)-4 อัตราส่วนผู้สมัครรับ Admissions และการแข่งขัน

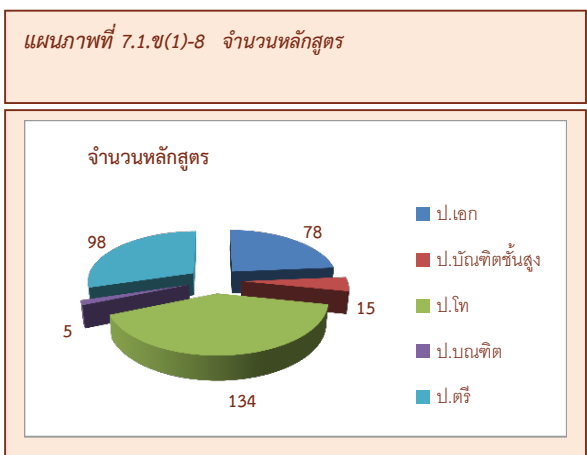
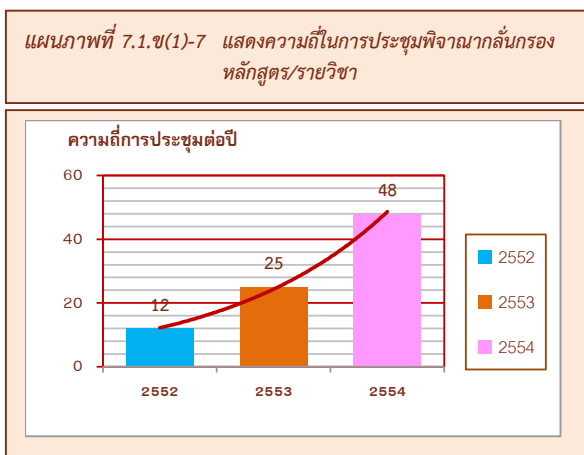
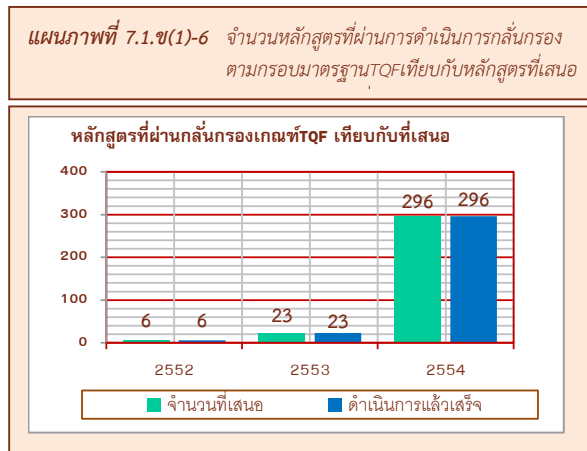
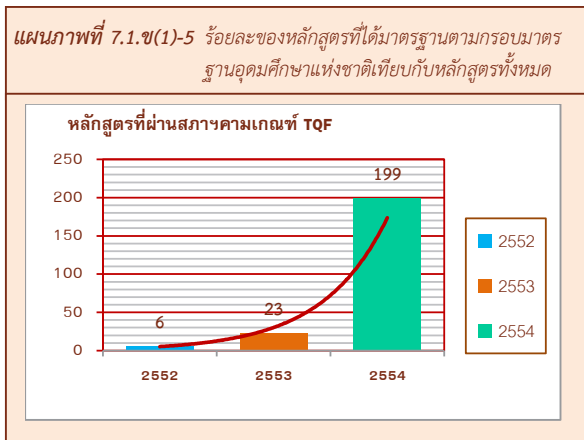
มหาวิทยาลัยที่มีผู้สมัครเกิน 20,000 คน	จำนวนสมัคร	จำนวนประกาศรับ	จำนวนรับเข้าสัมภาษณ์	อัตราส่วนจำนวนรับต่อจำนวนผู้สมัคร	อัตราส่วนจำนวนมีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์ต่อจำนวนผู้สมัคร
1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	55,385	8,375	,221	6.61	6.74
2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	28,117	2,675	3,443	10.51	8.17
3 มหาวิทยาลัยบูรพา	27,887	4,142	4,195	6.73	6.65
4 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	27,325	3,591	4,148	7.61	6.59
5 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	26,207	3,608	5,138	7.26	5.10
6 มหาวิทยาลัยขอนแก่น	26,020	1,766	3,196	14.73	8.14
7 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	22,966	1,955	4,096	11.75	8.61
8 มหาวิทยาลัยนเรศวร	22,642	2,622	3,820	8.64	5.93
9 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	20,538	2,346	2,771	8.75	7.41
10 มหาวิทยาลัยศิลปากร	20,196	2,772	3,394	7.29	5.95

ข้อมูลจากสมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.) ปี พ.ศ. 2555 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนผู้สมัคร เกินกว่า 20,000 คน เมื่อพิจารณา อัตราส่วนการแข่งขันเทียบกับจำนวนประกาศรับสมัคร พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีอัตราส่วนการแข่งขันของจำนวนผู้สมัครต่อจำนวนรับ 1 คน ที่สูงกว่าแทบทุกมหาวิทยาลัย

[2] การให้บริการด้านมาตรฐานหลักสูตรและรายวิชา

ตารางที่ 7.1.ข(1)-5 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้าน การให้บริการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการสนับสนุนการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	5	NA	NA	5	NA	เกณฑ์สูงสุด	พัฒนาวิชาการ	ตามเป้า
2 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาแห่งชาติเทียบกับหลักสูตรทั้งหมดที่มีตามแผน	>50% (330 หลักสูตร)	1.80%	6.91%	59.76%	+	เป้าหมาย	พัฒนาวิชาการ	สูงกว่า
3 จำนวนของหลักสูตรที่ผ่านการดำเนินการกลั่นกรองตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาแห่งชาติเทียบกับหลักสูตรที่เสนอให้พิจารณากลับกลั่นกรอง	>170	6	23	199	++	เป้าหมาย	พัฒนาวิชาการ	สูงกว่า
4 จำนวนครั้งการจัดประชุมต่อปีการศึกษา	>12	12	18	36	+	เป้าหมาย	พัฒนาวิชาการ	สูงกว่า



ตารางที่ 7.1.ข(1)-6 จำนวนหลักสูตรที่เสนอขออนุมัติเปิดที่ผ่านสำนักฯเพื่อพิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาแห่งชาติ

ปีการศึกษา	จำนวนหลักสูตรที่เสนอ	เป้าหมายในการพิจารณาการกลั่นกรอง	จำนวนหลักสูตรตาม TQF ทั้งหมด	ผ่านการกลั่นกรองจากสำนักฯแล้ว	สถานะอนุมัติแล้ว	อัตราส่วนหลักสูตรที่ผ่านการกลั่นกรองต่อหลักสูตรที่เสนอ	อัตราส่วนหลักสูตรที่ผ่านสภาต่อหลักสูตรทั้งหมด
2552	6	100%	6	6	6	100%	100%
2553	23	100%	23	23	23	100%	100%
2554	296	100%	330	296	199	100%	60.03%

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนดให้ทุกสถาบันอุดมศึกษา ใช้เกณฑ์มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับกลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการของสำนักฯ ได้ดำเนินการเร่งรัดและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามนโยบายคือทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวน 330 หลักสูตรผ่านการกลั่นกรองตามเกณฑ์มาตรฐาน TQF ที่กำหนด นวัตกรรม สำคัญที่สำนักฯพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนภารกิจนี้ คือ

- การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการ การขออนุมัติเปิดหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ TQF สามารถอำนวยความสะดวกคณะหน่วยงาน จัดทำ เอกสาร มคอ.2 มคอ.3 และ มคอ.4 และกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาปรับปรุงให้สามารถช่วยการจัดทำเอกสาร มคอ.5 ถึง มคอ.7 ต่อไป www.TQF.kku.ac.th
- ความถี่และรูปแบบการประชุมกลั่นกรอง คือ การเปลี่ยนจากการประชุมพิจารณาร่วมกันเดือนละ 1-3 ครั้ง เป็นการ ประชุมถี่ขึ้น แยกพิจารณาตามกลุ่มสาขา และ ประชุมนอกสถานที่แบบคราวละทุกหลักสูตรต่อเนื่องพร้อมกันในกลุ่มที่เสนอ ทำให้สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงการเปรียบเทียบและจำนวนที่เพิ่มขึ้นมาก (ดังแสดงใน แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-5 7.1.ข(1)-6 และ 7.1.ข(1)-7 และตารางที่ 7.1.ข(1)-5)

[3] การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน

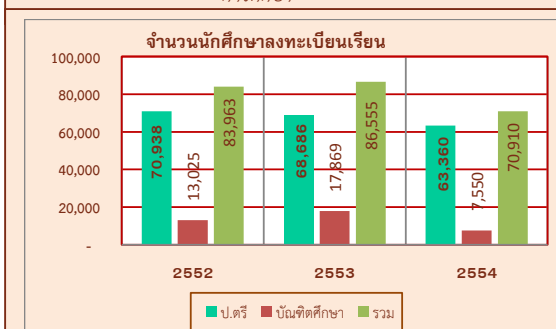
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถใช้บริการระบบทะเบียนเรียนของสำนักฯ แบบ on line ได้ทั้ง 100% ตั้งแต่ปีการศึกษา 2543 นักศึกษาทุกคนสามารถทำธุรกรรมในระบบผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ในทุกพื้นที่ที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับสำนักฯได้ เป็นการให้บริการทั้งระบบของระบบทะเบียนเรียน ด้วยกำลังคน เพียง 5 คน ต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา กว่า 40,000 คน ในเชิงเปรียบเทียบกับต่างสถาบันที่ให้บริการลักษณะงานทำนองเดียวกัน จากการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนระหว่างกัน พบว่า สำนักฯ ใช้บุคลากรทำงานที่น้อยกว่าสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำอื่นที่มีจำนวนนักศึกษารับบริการจำนวนใกล้เคียงกัน หรือมีจำนวนนักศึกษาที่น้อยกว่า เป็นการใช้สมรรถนะด้านเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง สมรรถนะด้านผู้ปฏิบัติที่ชำนาญการและมีทักษะประสบการณ์สูง สมรรถนะด้านงบประมาณในการสนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและป้องกันความเสี่ยงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเกี่ยวกับเรื่องนี้

- ระบบทะเบียนเรียน ON LINE สำนักฯ เป็นกลุ่มรุ่นแรกๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ที่นำระบบมาพัฒนาใช้ และพัฒนาปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่อง
- ระบบชำระเงินผ่านธนาคารหรือไปรษณีย์หรือเคาน์เตอร์บริการใกล้บ้าน ลดเวลาและค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ปกครอง

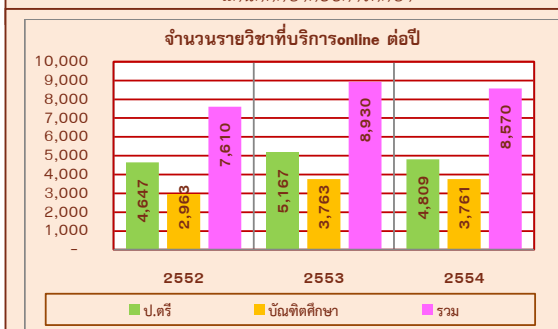
ตารางที่ 7.1.ข(1)-7 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้าน การให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการบริการการจัดการศึกษาด้านระบบทะเบียน	5	NA	NA	5	NA	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	NA
2 จำนวนรายวิชาที่บริการระบบทะเบียน online แก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	>5,000	4,647	5,167	4,809	-	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	ต่ำกว่า
3 จำนวนรายวิชาที่บริการระบบทะเบียน online แก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	>4,000	2,963	3,763	3,761	-	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	ต่ำกว่า
4 จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	>60,000	70,938	68,686	63,360	+	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	สูงกว่า
5 จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	>15,000	13,025	17,869	7,550		ตนเอง	ทะเบียนเรียน	ต่ำกว่า
6 มีบริการ ถามตอบ แสดงความคิดเห็น on line ที่ให้บริการสม่ำเสมอต่อเนื่อง 4 ช่องทาง	อย่างน้อย 4 ช่องทาง	4	4	4	+	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	ตามเป้า
อัตราส่วนผู้ปฏิบัติ ต่อ จำนวนนักศึกษาที่รับบริการระบบทะเบียนเรียน	>1: 14,000	1: 16,000	1: 17,000	1: 14,000	-	ตนเอง	ทะเบียนเรียน	ตามเป้า

แผนภาพที่ 7.1.ข (1)-9 จำนวนจำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา



แผนภาพที่ 7.1.ข (1)-10 จำนวนรายวิชาที่บริการระบบทะเบียน online แก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา

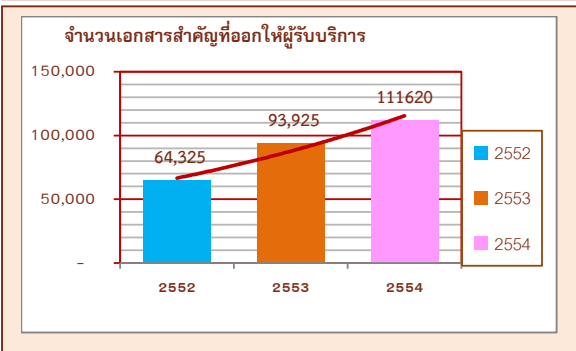


[4] การให้บริการรับรองสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่า

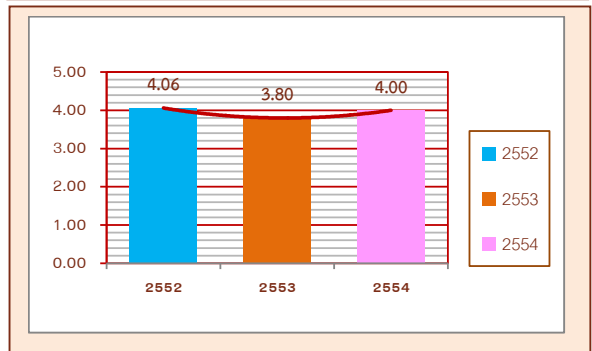
ตารางที่ 7.1.ข(1)-7 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้าน การให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลหน่วยงาน	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการบริการด้านเอกสารรับรองสถานภาพนักศึกษา	5	NA	NA	5	NA	ตนเอง	บริการ	NA
2 ระบบและกลไกการบริการด้านทะเบียนบัณฑิตและพิธีการงานพระราชทานปริญญาบัตร	5	NA	NA	5	NA	ตนเอง	บริการ	NA
3 จำนวนเอกสารสำคัญที่ออกให้ผู้รับบริการ	>25000	64,325	93,925	111,620	++	ตนเอง	บริการ	สูงกว่า
4 เวลาการให้บริการโดยเฉลี่ย	<10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	+	ตนเอง	บริการ	+
5 จำนวนผู้รับปริญญาบัตร	>8,000	7,846	8,768	9,880	+	ตนเอง	บริการ	+
6 ผลประเมินการดำเนินการพิธีงานพระราชทานปริญญาบัตร	4	4.06	3.80	4.0	+	ตนเอง	บริการ	ตามเป้า
7 จำนวนผู้สำเร็จวิทยาลัทยพยาบาลสถาบันสมทบที่ใช้บริการงานด้านปริญญาบัตร	>600	620	1,062	749	-	ตนเอง	บริการ	สูงกว่า

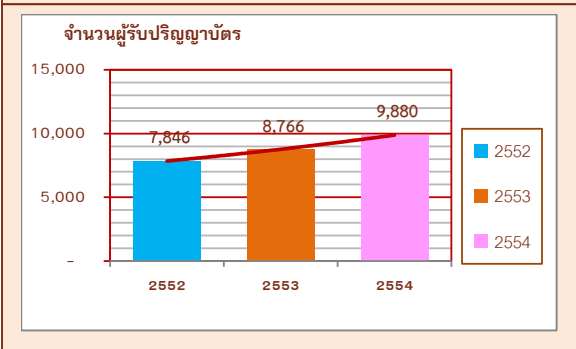
แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-11 จำนวนเอกสารสำคัญที่ออกให้ผู้รับบริการ



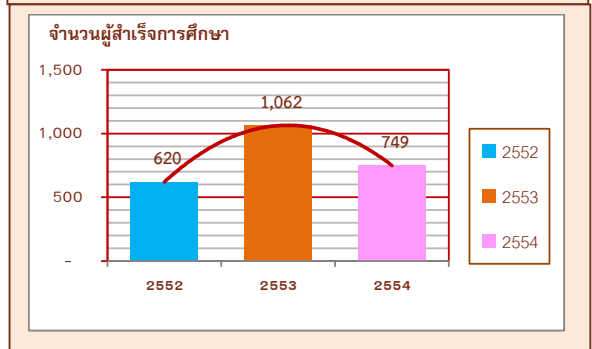
แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-12 ผลประเมินการดำเนินการพิธีงานพระราชทานปริญญาบัตร



แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-13 จำนวนรับปริญญาบัตร มหาวิทยาลัย ขอนแก่น



แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-14 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษ (สถาบันสมทบ)



สำนักฯ ให้บริการด้านเอกสารสำคัญเพื่อรับรองสถานภาพ ตรวจสอบคุณภาพ ขึ้นทะเบียนบัณฑิต และประสานงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ด้วยบริการอำนวยความสะดวกแบบหลายช่องทางสำหรับผู้รับบริการทั้งกลุ่มนักศึกษา ในและนอกมหาวิทยาลัย และ ศิษย์เก่า ทุกกลุ่ม ทุกระดับการศึกษา ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านเครือข่าย Internet ไร้พรมแดน หรือที่เคาน์เตอร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ที่สามารถให้บริการด่วนได้ ภายในไม่เกิน 10 นาที ต่อฉบับ และเปิดให้บริการเต็มที่โดยบริการระหว่างพักกลางวันทุกวัน และบริการเพิ่มเติมในวันเสาร์ด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเพิ่มความได้เปรียบแข่งขันให้กับผู้รับบริการ ที่สามารถใช้ประโยชน์เอกสารได้รวดเร็ว สะดวก แม้อยู่ในช่วงเวลาหยุดราชการปกติทั่วไป นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเกี่ยวกับเรื่องนี้

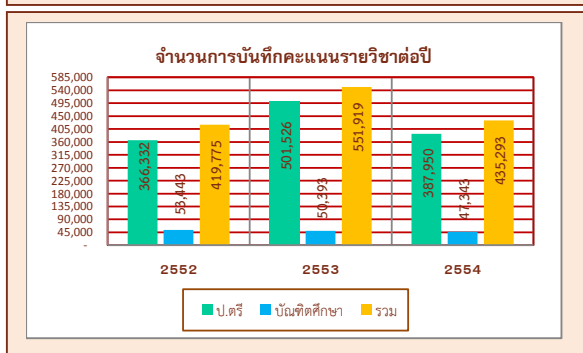
- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop services) สำนักฯ ให้บริการเอกสารที่จุดบริการในสำนักฯ แบบเบ็ดเสร็จ ที่ผู้รับบริการสามารถยื่นบริการที่จุดเดียว แล้วสามารถทำธุรกรรมเอกสาร และการเงินได้ ณ จุดบริการ โดยระบบจะประสานเชื่อมโยงและดำเนินการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ณ จุดบริการ แทนนักศึกษา ที่แต่เดิมเคยต้องดำเนินการผ่านหลายจุดหลายขั้นตอน บริการทั้งเอกสารสำคัญ และ เกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- ระบบ Smart Card เป็นบริการทำบัตรประจำตัวนักศึกษา แทนบัตรแบบเดิม ซึ่งบัตรรุ่นใหม่ซึ่งสามารถเก็บบันทึกข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตร ลดเวลาและค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ปกครอง
- บริการขึ้นทะเบียนบัณฑิต on line เพื่ออำนวยความสะดวกบัณฑิตทุกพื้นที่
- บริการส่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการที่จุดรับบริการ เช่น เครื่องจัดคิวการรับบริการ ที่พักผ่อนระหว่างรอ สีสันพิมพ์ทีวี เป็นต้น
- การให้บริการสถาบันสมทบด้านงานปริญญาบัตรวิทยาลัยการพยาบาล

[5] การให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศหลักสูตรและนักศึกษา

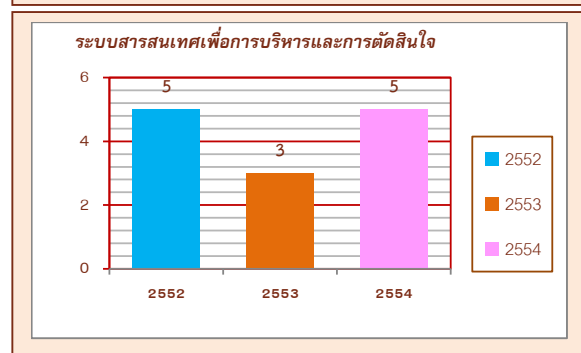
ตารางที่ 7.1.ข(1)-8 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้าน การให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาและทะเบียนเรียน

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการบริการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศการจัดการศึกษา	5	NA	NA	5	NA	NA	ประมวลผล	NA
2 จำนวนการบันทึกคะแนนรายวิชาปริญญาตรีต่อปี	500,000	366,332	501,526	387,950	+	ตนเอง	ประมวลผล	ต่ำกว่า
3 จำนวนการบันทึกคะแนนรายวิชาบัณฑิตศึกษาต่อปี	50,000	53,443	50,393	47,343	-	ตนเอง	ประมวลผล	ต่ำกว่า
4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (IQA-KKU ข้อที่ 7.3)	5	5	3	5	NA	ตนเอง	ประมวลผล	NA

แผนภาพที่ 7.1.ข (1)-15 จำนวนการบันทึกคะแนนรายวิชาต่อปี



แผนภาพที่ 7.1.ข (1)-16 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ



สาขาวิชาทุกระดับการศึกษา ในฐานะศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศระบบทะเบียนเรียน โดยอำนวยความสะดวกด้วยโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัย งานบริการการศึกษาของทุกคณะสาขาวิชาสามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนร่วมกับสำนักฯ ได้ โดยอาจมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลสำคัญบางส่วนตามมาตรการรักษาความปลอดภัย และมาตรการป้องกันความเสี่ยง และสนับสนุนบริการฐานข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานการบริหารจัดการงานของบุคลากรในสำนักฯ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำนักฯ เช่น บริการระบบการจัดสอบคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ระบบประเมินผลการดำเนินการ Online ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ E-QA ของสำนักฯ เป็นต้น

[6] การให้บริการด้านสหกิจศึกษา

ตารางที่ 7.1.ข(1)-98 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินการด้านระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลปีที่ผ่านมา	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 มีการให้ผู้มีประสบการณ์ทางวิชาการหรือวิชาชีพจากหน่วยงานหรือชุมชนภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน ทุกหลักสูตร	ปีละไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง	NA	1	1	NA	ตนเอง	กลุ่มสหกิจศึกษา	ตามเป้า

จัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านสหกิจศึกษา และการเตรียมความพร้อมให้ นักศึกษาสหกิจก่อนออกปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ

แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-17 รูปสัมมนาสหกิจศึกษา



แผนภาพที่ 7.1.ข(1)-18 รูปสัมมนาสหกิจศึกษา



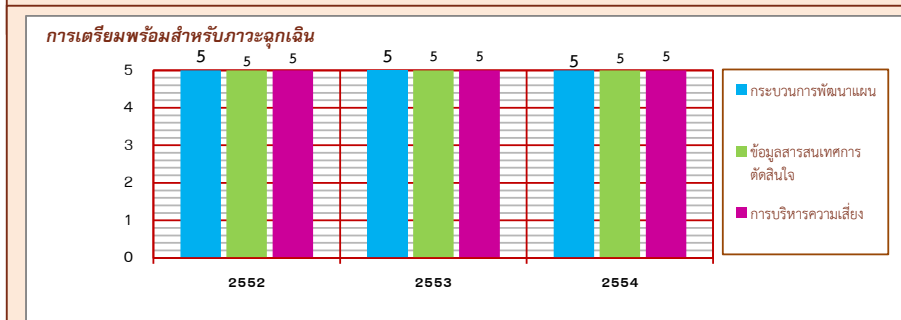
7.1.ข(2) การเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)

ดังกล่าวแล้วใน หมวดที่ 2 ที่สำนักฯ กำหนดให้มีแผนการเตรียมความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน ทำให้แต่ละกลุ่มภารกิจสามารถดำเนินการคล่องตามแผนที่กำหนดได้ ดังแสดงใน 7.1.ข (1) ข้างต้น ซึ่งผลการบรรลุดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการบรรลุความสำเร็จของ **กระบวนการพัฒนาแผน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ และ ระบบบริหารความเสี่ยง** ร่วมด้วย ระบบดังกล่าวได้รับการติดตามให้ความสำคัญสม่ำเสมอตามเกณฑ์ IQA-KKU ของมหาวิทยาลัย ดังแสดงใน ตารางที่ 7.1.ข (2)-1 และแผนภาพที่ 7.1.ข (2)-1

ตารางที่ 7.1.ข (2)-1 ตัวชี้วัดการเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 กระบวนการพัฒนาแผน (IQA-KKU 1.1)	5	5	5	5	+	เกณฑ์	ประมาผล	ตามเป้า
2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (IQA-KKU 7.3)	5	5	5	5	+	เกณฑ์	ประมาผล	ตามเป้า
3 ระบบบริหารความเสี่ยง (IQA_KKU 7.4)	5	5	5	5	+	เกณฑ์	ประมาผล	ตามเป้า

แผนภาพที่ 7.1.ข(2)-1 การเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน



7.1. ค. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปใช้ (Strategy Implementation Results)

ดังได้กล่าวแล้วใน หมวดที่ 1 ข้อ 1.1.ข(2) เรื่องการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง และ กระบวนการทบทวนการดำเนินการเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และ หมวดที่ 2 ข้อ 2.1.ก(1) ที่ขั้นตอนวางแผนของสำนักฯ นำเอา กระบวนการ PDCA มาใช้ในกลยุทธ์การพัฒนาแผน ผลจากการทบทวนคุณภาพ และ แผนปฏิบัติควบคู่กันอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง สำหรับการพัฒนาผลของประสิทธิผลในการดำเนินการของสำนักฯในบริการหลักเพื่อบูรณาการบูรณาการและวิสัยทัศน์ ทำให้เกิด ผลลัพธ์ที่พัฒนาขึ้น และเกิดการสร้างและพัฒนา นวัตกรรม สนับสนุนให้เกิดผลลัพธ์ดังแสดงแล้วใน 7.1.ข(1) ข้างต้น

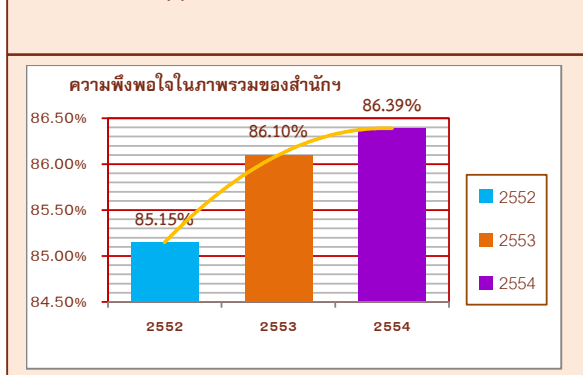
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Outcomes)

7.2. ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and STAKEHOLDER-Focus Results)

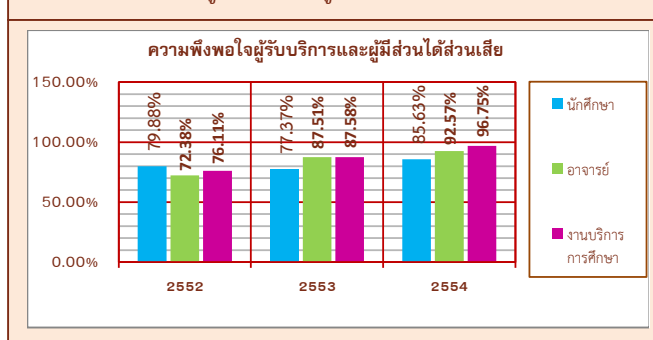
7.2.ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Satisfaction)

สำนักฯ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของสำนักฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมากอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่ไม่ต่ำกว่าเดิม เมื่อพิจารณาในรายกลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับดีถึงดีมาก และเมื่อพิจารณาเทียบกับผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมา พบว่ามีแนวโน้มในเชิงบวกที่น่าพึงพอใจ ดังแสดงใน แผนภาพที่ 7.2.ก (1)-1 และ แผนภาพที่ 7.2.ก (1)-2 ไม่พบว่ามีคำร้องเรียนในปีการศึกษานี้

แผนภาพที่ 7.2.ก(1)-1 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักฯ



แผนภาพที่ 7.2.ก(1)-2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักฯจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



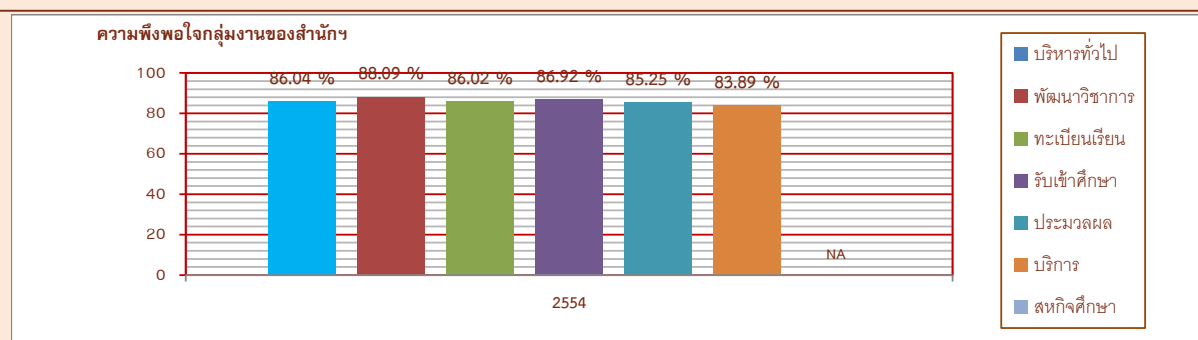
ตารางที่ 7.1.ก(2)-2 ตัวชี้วัดความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ความพึงพอใจภาพรวม	>85.00%	85.15%	86.10%	86.39%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
2 บริหารทั่วไป	>85.00%	NA	NA	86.04%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
3 พัฒนาวិชาการ	>85.00%	NA	NA	88.09%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
4 ทะเบียนเรียน	>85.00%	NA	NA	86.02%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
5 รับเข้าศึกษา	>85.00%	NA	NA	86.92%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
6 ประมวลผล	>85.00%	NA	NA	85.25%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	สูงกว่า
7 บริการ	>85.00%	NA	NA	83.89%	+	เป้าหมาย	บริหารฯ	ต่ำกว่า
8 สหกิจศึกษา	>85.00%	NA	NA	NA	NA	เป้าหมาย	บริหารฯ	NA

หมายเหตุ

- เนื่องจากผลการประเมินฯ ของคณะกรรมการประจำสำนักฯ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2552-2553 ให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย) สำหรับปี พ.ศ. 2555 เพื่อให้เห็นภาพการพัฒนาในแต่ละกลุ่มภารกิจ จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงแบบประเมินความพึงพอใจและเพื่อนำผลการประเมินฯ สะท้อนกลับไปยังแต่ละกลุ่มภารกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในภาพรวมต่อไป
- การจำแนกความพึงพอใจตามกลุ่มภารกิจ คิดจากแบบสอบถามจำนวน 247 ชุด ซึ่งได้จากการประเมินเฉพาะแต่ละกลุ่มภารกิจ
- การประเมินภาพรวมความพึงพอใจ คิดจากแบบสอบถามจำนวน 437 ชุด ซึ่งประเมินมากกว่า 1 กลุ่มภารกิจ

แผนภาพที่ 7.2.ก (1)-2 ความพึงพอใจจำแนกการบริการหลักของสำนักฯ



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มภารกิจ พบว่า การให้บริการในกลุ่มภารกิจพัฒนามหาวิทยาลัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน กลุ่มภารกิจประมวลผล และได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ กลุ่มภารกิจบริการ กลุ่มสหกิจยังไม่มีประเมิน

7.2.ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement)

สำนักฯ ยังไม่มีการทำวิจัยสถาบันโดยตรงเพื่อวัดความผูกพันผู้รับบริการ แต่ผลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในโอกาสมาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน รวมทั้งสังเกตจากผลลัพธ์การดำเนินการ ใน 7.1 พบพฤติกรรม และ ผลการดำเนินการที่ สะท้อนความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แสดงออกถึงค่านิยม ความพึงพอใจในบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักผ่อนระหว่างรับบริการ บริการ WIFI ที่วี น้ำเย็น เครื่องจัดบัตรคิว สิ่งพิมพ์ ในบรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเอง ของผู้รับบริการที่ผูกพันในการใช้บริการ การติดต่อสัมพันธ์ ในระหว่างการบริการแนะแนวที่บุธแนะแนว ข้อมูลที่สะท้อนพฤติกรรมของนักเรียนที่จะมาเป็นนักศึกษาในอนาคต เช่น กิจกรรมแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา แนะแนวสัญจร ที่ยังมีจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าเดิม จำนวนผู้สมัครที่ยังคงมีจำนวนที่ไม่ลดลง ดังแสดงใน 7.1.ข(1) ผู้สมัครที่มีผลการเรียนดีขึ้นเรื่อยๆ ที่สะท้อนถึงการดึงความสนใจจากนักเรียนกลุ่มเก่งเพิ่มขึ้น การเลือกใช้บริการผ่าน face book กับบุคลากรสำนักฯ ที่สะท้อนความผูกพัน

ใกล้ชิดในการให้บริการ การใช้บริการแม้อยู่นอกเวลาราชการปกติ เช่นช่วงเวลากลางวัน หรือ วันเสาร์ เป็นเครื่องชี้บ่งความผูกพันที่พบได้ทั่วไป ดังแสดงด้วยภาพข้างล่างนี้

แผนภาพที่ 7.2.ก (2)-1 รูปนักเรียนมาดูบูธ



แผนภาพที่ 7.2.ก (2)-2 รูปนักเรียนร่วมกิจกรรมแนะแนว



แผนภาพที่ 7.2.ก (2)-3 รูปนักศึกษามาขอเอกสาร



แผนภาพที่ 7.2.ก (2)-4 รูปคณะมาร่วมกิจกรรม



7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ (Workforce-Focused Outcomes)

7.3. ก. ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติ (Workforce Results)

7.3.ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติ (Workforce Capability and Capacity)

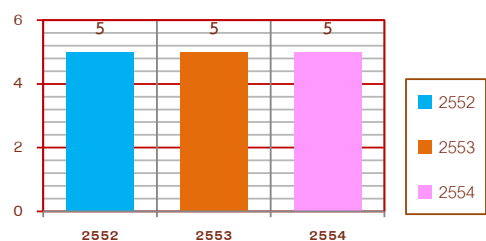
ชีตความสามารถและอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติของสำนักฯ ดังแสดงแล้วในบทหน้า:โครงสร้างองค์กร ใน 1.ก(3) แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของทักษะประสบการณ์ ที่สูงมาก ด้วยการสั่งสมประสบการณ์ตรงที่ยาวนาน มีอายุงานเฉลี่ยที่สูง ที่สามารถเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องที่ทำได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งสำนักฯ ถือเป็น สมรรถนะหลัก อย่างหนึ่งของสำนักฯ และดังได้กล่าวแล้วใน หมวดที่ 2 ใน 2.1 ข(2)-1 สำนักฯ มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งสนับสนุน ให้เพิ่มพูนความรู้/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สำนักฯ จึงจัดให้มีการประชุมสัมมนาทบทวนระบบประกันคุณภาพ ให้บุคลากรทุกคน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะประสบการณ์เชิงคุณภาพ โดยการเชิญวิทยากรภายนอกจากแหล่งข้อมูลที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เรื่องประกันคุณภาพ มาให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพเพื่อการทำงาน รวมทั้งใช้บุคลากรภายในที่ได้รับการอบรมเรื่องนี้มาถ่ายทอดความรู้อย่างสม่ำเสมอเป็นโครงการประจำปีในแผนปฏิบัติการทุกปี (รายละเอียดในรายงานประจำปี) ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ เข้าร่วมทุกคน และสำนักฯ ยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนที่สนใจสามารถเข้าร่วมการอบรมสัมมนา หรือ ไปศึกษาดูงานต่างหน่วยงาน ทั้งในและต่างประเทศ หรือทำโครงการวิจัยที่สนใจ โดยสำนักฯ สนับสนุนทุนวิจัย

ตารางที่ 7.3.ก(1)-1 ตัวชี้วัดการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กร เปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 โครงการวิจัยสถาบัน	>5 เรื่อง	5	5	5	+	ตนเอง	บริหาร ทั่วไป	ตามเป้า
2 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ โครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของสำนักฯ	>90%	100%	100%	100%	+	ตนเอง	บริหาร ทั่วไป	สูงกว่าเป้า (+)

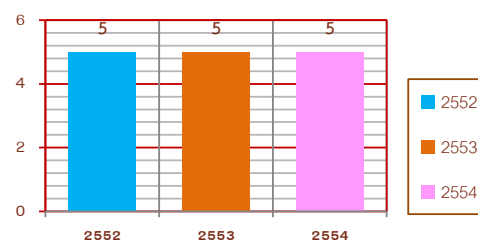
แผนภาพที่ 7.3.ก(1)-1 โครงการวิจัยสถาบัน

จำนวนโครงการวิจัยสถาบัน



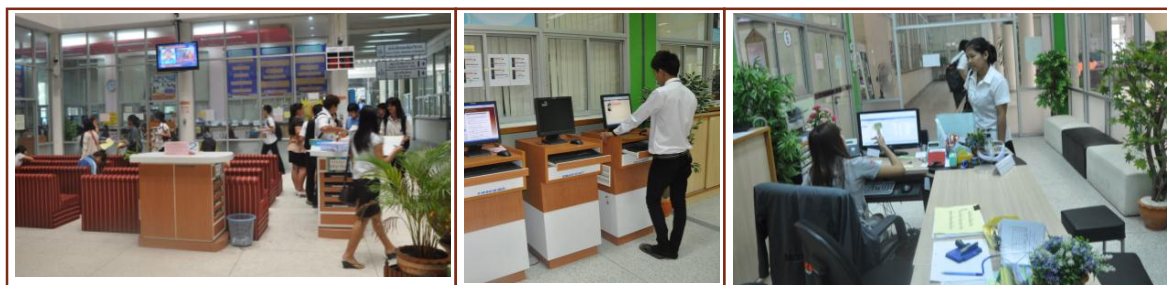
แผนภาพที่ 7.3.ก(1)-2 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการโครงการ
สนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ

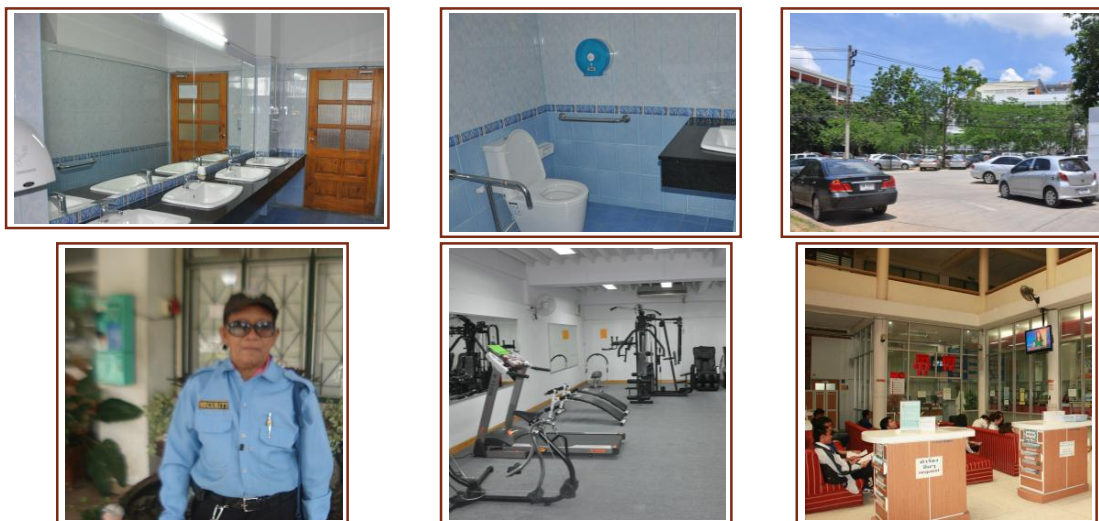


7.3.ก(2) บรรยากาศของผู้ปฏิบัติ (Workforce Climate)

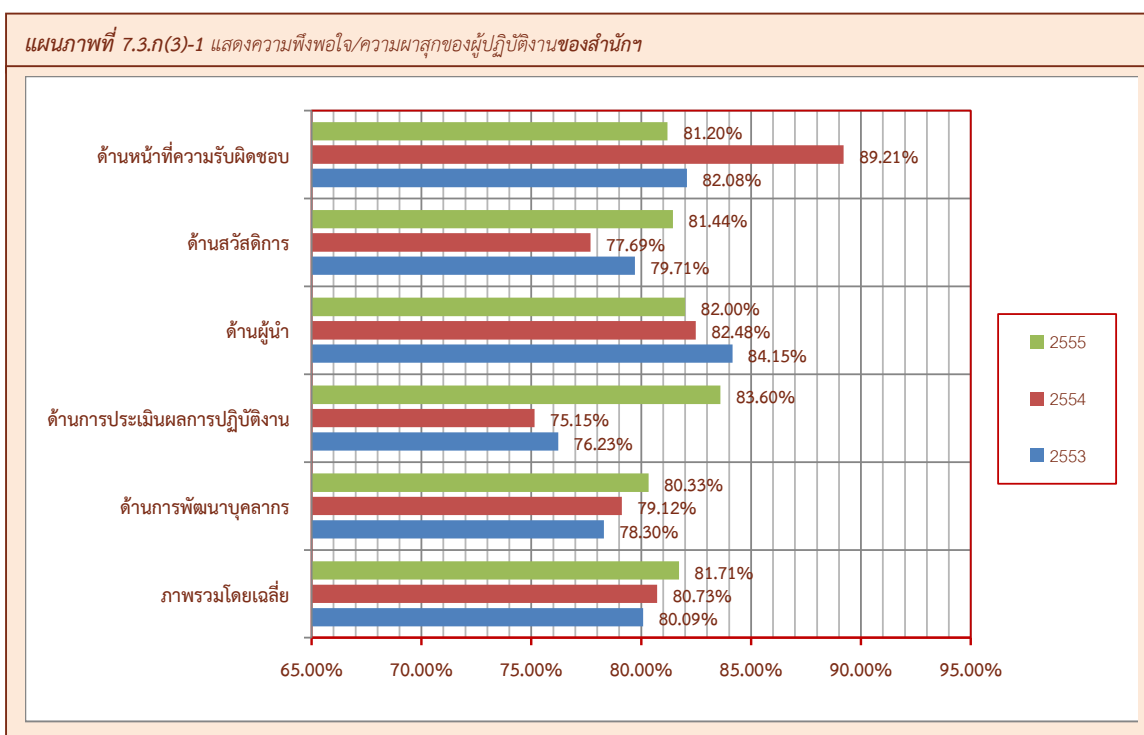
ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขอนามัย ความปลอดภัยของสถานที่ทำงานรวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน สำนักฯให้ความสำคัญและจัดอำนวยความสะดวกไว้ครบถ้วนทั้งความพร้อมวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บรรยากาศความสะอาดภายในสถานที่ทำงาน สถานที่พักผ่อนในช่วงเวลาพัก สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่พักผ่อนของผู้รับบริการ ที่ให้ความสะดวกสบายเพื่อทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการและแก่ผู้ปฏิบัติงาน



สำนักฯเน้นให้บริการด้านนี้เป็นพิเศษ สถานที่ทำงานได้รับการปรับให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเอง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ที่มีคุณภาพ เช่น ทีวี เครื่องปรับอากาศ บริการสิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ Internet จุดบริการเชื่อมต่อ Internet ไร้สาย ห้องน้ำชายหญิง และคนพิการ ที่สะอาดได้รับการปรับปรุงใหม่ กำหนดเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ ป้องกันมลพิษ รักษาความสะอาด รวมถึงสุขอนามัยที่ดี จัดให้มีบริษัทเอกชนดูแลรักษาความปลอดภัยอาคารตลอด 24 ชั่วโมง ดูแลทำความสะอาดสถานที่ทำงานและสถานที่ให้บริการตลอดเวลาราชการ มีบริการลิฟต์ มีบริการที่จอดรถขนาดใหญ่ จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับบุคลากร และสถานที่พักผ่อนในช่วงพักพร้อมมูลที่สร้างความประทับใจแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ



7.3.ก (3) ความผูกพันของผู้ปฏิบัติ (Workforce Engagement)



ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสำนักฯ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สำนักฯ สนับสนุนให้จัดทำวิจัยสถาบัน เพื่อติดตามศึกษาตรวจประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร (สายสนับสนุน) เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา ผลจากการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 พบว่า ความพึงพอใจ และความผาสุกในภาพรวมเป็น 81.71% ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่าไม่แตกต่างกันนัก (มีค่าสูงกว่าเดิมเพียงเล็กน้อย) เมื่อพิจารณาในประเด็นหลัก 5 ประเด็น พบว่า ด้านที่มีค่าการประเมินที่สูงขึ้น คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สะท้อนความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร และการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นสมรรถนะหลักที่เป็นข้อได้เปรียบของสำนักฯ กล่าวคือ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง และเป็นความสุขความพึงพอใจของบุคลากรด้วย กับทั้ง

บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้น เป็นสิ่งที่ทำให้สำนักฯมั่นใจได้ว่า สำนักฯจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น และมีความยั่งยืน เพราะประสิทธิภาพและความรับผิดชอบที่สูงของบุคลากร ดังแสดงในแผนภาพที่ 7.3.ก(3)-1

7.3.ก (4) การพัฒนาผู้ปฏิบัติ (Workforce Development)

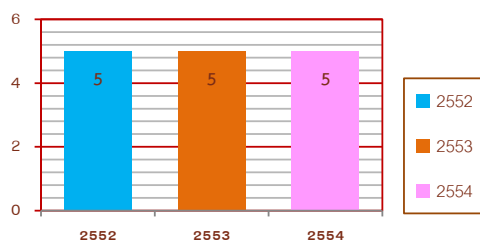
ดังได้กล่าวแล้วใน หมวดที่ 2 ใน 2.1 ข(2)-1 สำนักฯมีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งสนับสนุน ให้เพิ่มพูนความรู้/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สำนักฯ จึงจัดให้มีการประชุมสัมมนาทบทวนระบบประกันคุณภาพ ให้บุคลากรทุกคน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะประสบการณ์เชิงคุณภาพ โดยการเชิญวิทยากรภายนอกจากแหล่งข้อมูลที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เรื่องประกันคุณภาพ มาให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพเพื่อการทำงาน รวมทั้งใช้บุคลากรภายในที่ได้รับการอบรมเรื่องนี้มาถ่ายทอดความรู้อย่างสม่ำเสมอเป็นโครงการประจำปีในแผนปฏิบัติการทุกปี (รายละเอียดในรายงานประจำปี) ซึ่งบุคลากรของสำนักฯเข้าร่วมทุกคน และสำนักฯยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนที่สนใจสามารถเข้าร่วมการอบรมสัมมนา หรือไปศึกษาดูงานต่างหน่วยงาน ทั้งในและต่างประเทศ หรือทำโครงการวิจัยที่สนใจ โดยสำนักฯสนับสนุนทุนวิจัย

ตารางที่ 7.3.ก(4)-1 ตัวชี้วัดการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กร เปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 โครงการวิจัยสถาบัน	>5 เรื่อง	5	5	5	+	ตนเอง	บริหาร	ตามเป้า
2 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ โครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของสำนักฯ	>90%	100%	100%	100%	+	ตนเอง	บริหาร	สูงกว่า
3 การพัฒนาคณะหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (IQA-KKU-ข้อ 7.2)	5	4	3	5	+	ตนเอง	บริหาร	สูงกว่า

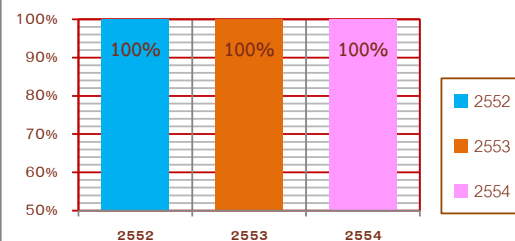
แผนภาพที่ 7.3.ก(4)-1 โครงการวิจัยสถาบัน

จำนวนโครงการวิจัยสถาบัน



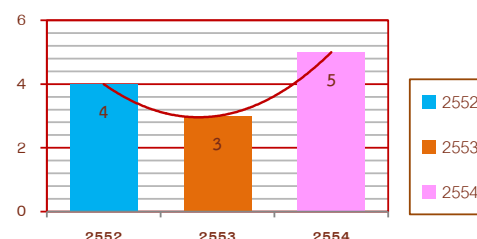
แผนภาพที่ 7.3.ก(4)-2 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการโครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ



แผนภาพที่ 7.3.ก(4)-3 การพัฒนาคณะหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักฯ

การพัฒนาคณะหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้



สำนักฯมีความเชื่อมั่นว่า บุคลากรของสำนักฯ ทุกกลุ่มทุกระดับเป็นตัวจักรที่สำคัญที่จะช่วยเป็นผู้ขับเคลื่อนบริการของสำนักฯต่อไปได้อย่างยั่งยืน แม้ว่าอาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารหรือระบบความช่วยเหลือทางเทคโนโลยีในอนาคตบ้าง โดยที่การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะช่วยพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนด้วยเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ

1. เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของทีมงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ องค์กรจะมีผู้ปฏิบัติที่มีศักยภาพสูงที่ได้รับพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ทำให้ สำนักฯ มีทีมงานผู้ปฏิบัติที่มีศักยภาพในระดับแนวหน้าอยู่เสมอ
2. เป็นการพัฒนาความผูกพันอย่างสม่ำเสมอทางหนึ่ง ซึ่งจะย้อนกลับมาพัฒนาองค์การได้อย่างไม่จำกัด ด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงและจงรักภักดีต่อองค์การ

สำนักฯ จึงมีการประชุมสัมมนาผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯเป็นประจำทุกปี ปีละหลายครั้ง มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปีของสำนักฯ)



สำนักฯมีการจัดกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและระหว่างต่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Tacit knowledge ระหว่างกัน ซึ่งเป็นทักษะประสบการณ์ที่สำนักฯมุ่งหวังให้มีการถ่ายทอดส่งผ่านต่อกันรุ่นต่อรุ่น และมีโครงการ/กิจกรรมให้จัดทำเอกสารสรุปรวบรวมความรู้ ข้อมูลสารสนเทศที่เป็น แนวปฏิบัติ ที่บุคลากรสำนักฯ มีทักษะ ความชำนาญ และ ที่ ได้จากการถ่ายทอดหรือการระดมความคิดจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในด้านภารกิจงานบริการที่สำนักฯ รับผิดชอบ เพื่อรวบรวมเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อเผยแพร่ หรือบริการแก่ผู้ต้องการใช้ประโยชน์แหล่งความรู้ที่สำนักฯ ชำนาญการ เช่น เอกสารรวบรวมกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ สำหรับนักศึกษา แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุมัติเปิดหลักสูตรใหม่ หลักสูตรปรับปรุงใหม่ ขั้นตอนแนวปฏิบัติกรรมการรับบุคคลเข้าศึกษา ขั้นตอนแนวปฏิบัติสำหรับกรรมการแต่ละฝ่ายในการเตรียมงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร คู่มือการจัดสอบ รับตรง และ Admissions แนวปฏิบัติการใช้ระบบทะเบียน มติที่ประชุมที่สำคัญ นโยบายที่สำคัญ ตัวอย่างหลักสูตร หรือ โปรแกรมช่วยงานการจัดทำเอกสารหลักสูตร ระเบียบการสำหรับนักเรียน ข้อมูลแนะแนวการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็น องค์ความรู้ ที่เป็น Explicit knowledge เพื่อการศึกษาที่สำนักฯมีทักษะความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำปรึกษาในฐานะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในกลุ่มผู้เรียน อาจารย์ผู้สอน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ทั่วไปตามแต่กรณี ผู้สนใจจากศึกษาหรืออ้างอิงใช้ประโยชน์ในการทำงาน ให้บริการต่อยอด หรือเพื่อการวิจัย สำนักฯ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการติดต่อขอเยี่ยมชมศึกษาดูงานของสำนักฯ บ่อยๆ ทั้งจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและจากองค์กรภายนอก นับเป็นหลักฐานยืนยันการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญแห่งหนึ่ง และการเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่สำคัญ ผลการประเมิน ตามเกณฑ์ IQA-KKU ข้อ 7.2 ตาราง 7.3n(4)-1

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล (Leadership and Governance Outcomes)

7.4. ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ ธรรมาภิบาล และ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)

7.4.ก(1) การนำองค์กร (Leadership)

จากการที่สำนักฯได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ(EdPEx) จากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ในต้นปี การศึกษา 2554 ส่งผลสำนักฯ มีการทบทวนระบบคุณภาพ และแผนปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดทิศทางองค์กร มีการปรับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พิจารณาความได้เปรียบ สมรรถนะ และความท้าทาย และได้ดำเนินการอย่างจริงจัง ดังได้อธิบายแล้ว ใน โครงร่างองค์กร และในหมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เน้นระบบเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของกระบวนการปฏิบัติงาน แม้ว่าทุกตัวชี้วัดจะมีความสำคัญ แต่ ผู้อำนวยการและผู้บริหารระดับสูงยังได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับ ตัวชี้วัดบางตัว ได้แก่

- **ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** เพราะภารกิจหลักของสำนักฯ คือการให้บริการทางการศึกษา ที่ต้องบริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจที่สุด ซึ่งในปีการศึกษา 2554
- **กระบวนการวางแผน** เพื่อความชัดเจนในการมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัยร่วมกัน ผลการดำเนินการดังแสดงใน
- **ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ** เพื่อเป็นปัจจัยสนับสนุนให้แต่ละโครงการประสานสอดคล้องกันบรรลุสู่เป้าหมายได้โดยไม่เป็นอุปสรรค
- **ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน** เพื่อปรับปรุงพัฒนาผลการประเมินในอดีต และ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ เบื้องหน้าตามโอกาสที่ท้าทายด้านประกันคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ อย่างจริงจัง ในด้านประกันคุณภาพ สำนักฯ คือหน่วยงานหนึ่งที่อยู่กลุ่มแรกๆที่พร้อมรับนวัตกรรมทางคุณภาพเสมอ แม้แต่ในรายงานประเมินตนเองฉบับนี้ สำนักฯ ก็อสา รายงานประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ปี 2011-2012 ล่าสุด เนื่องเพราะในช่วงต้นปีการศึกษา 2554 สำนักฯ ได้รับคัดเลือกเข้ากลุ่มโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษา ซึ่งโครงการให้การอบรมตามเกณฑ์ EdPEx ปี 2011-2012

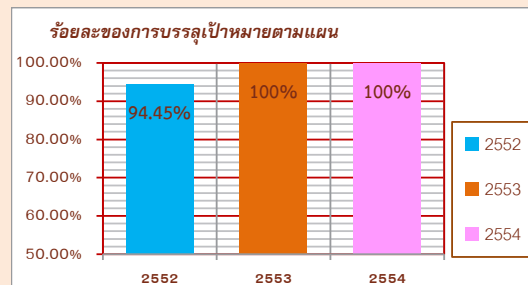
ผลการสำรวจร้อยละความความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังแสดงแล้วใน 7.2.ก(1) และ 7.1.ข(1) สำหรับระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ได้แสดงผลไว้ใน 7.5 ผลการดำเนินการดังกล่าวสำหรับปีการศึกษา 2554 นี้ ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ในรอบปีงบประมาณ 2555 และในรอบผลการดำเนินการในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักฯกำหนดแผนโครงการที่สำคัญเพื่อสนับสนุนแผนกลยุทธ์ตามกรอบนโยบายของมหาวิทยาลัย จำนวน 24 โครงการ และด้วยความร่วมมือด้วยดีจากทุกฝ่าย สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ทุกโครงการตามแผน คิดเป็น 100% เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมา พบว่ามีพัฒนาการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ดังแสดงในตารางที่ 7.4.ก(1)-1 และ แผนภาพที่ 7.4.ก(1)-1

ตารางที่ 7.4.ก(1)-1 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์กร

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลกลุ่มภารกิจ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 กระบวนการพัฒนาแผน	5	5	5	5	+	ตนเอง	บริหารทั่วไป	ตามเป้า
2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของสำนักฯ	100%	94.45%	100%	100%	+	ตนเอง	บริหารทั่วไป	ตามเป้า
3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะหน่วยงาน	5	5	5	5	+	ตนเอง	บริหารทั่วไป	ตามเป้า

ผลการดำเนินการด้านกระบวนการพัฒนาแผนของสำนักฯ สำนักฯเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน เพื่อปลูกฝังให้บุคลากรทุกระดับเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของแผนงานร่วมกัน การที่สำนักฯมีจำนวนบุคลากรไม่มากนักฯ จึงสามารถดำเนินการประชุมสัมมนาเพื่อการทบทวนแผนปฏิบัติการ กรอบแนวนโยบาย แผนระบบประกันคุณภาพ และวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน และพิจารณา OFI จากผลการประเมินที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการพัฒนาแผนภายใต้กรอบแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ โดยที่บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ ร่วมกับคณะกรรมการ และกับผู้บริหารระดับสูง คือรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการฯ ที่กำกับดูแลสำนักฯ ที่ให้ความสำคัญเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาแผนของสำนักฯด้วยอย่างสม่ำเสมอทุกปีการศึกษา

แผนภาพที่ 7.3.ก(4)-3 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของสำนักฯ



ผลการการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน แผน และการทบทวน OFI สำนักฯ จะดำเนินการคัดกรองผ่านความเห็นชอบของ คณะกรรมการฝ่ายแผนของสำนักฯ (ผู้บริหารสูงสุดร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย) และจัดทำแผนพัฒนาของสำนักฯ ในรอบปีการศึกษาต่อไป อย่างต่อเนื่อง



7.4.ก(2) ธรรมาภิบาล (Governance)

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก สำนักฯมีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณที่เข้มแข็ง ซึ่งได้รับผลการประเมินระดับดีมาก ดังได้กล่าวแล้วใน ข้อ 7.3 มีผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการตลาด ซึ่งมีตัวชี้วัดด้านระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ที่มีผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ IQA-KKU ในระดับดีมาก และเมื่อเมื่อพิจารณาจากผลการตรวจประเมินภายในของมหาวิทยาลัย สำนักฯได้รับการประเมินผลในเกณฑ์ ‘ผ่าน’ จากคณะตรวจประเมินภายในของมหาวิทยาลัย มาอย่างต่อเนื่อง ทุกปี ในปีที่ยานี้ สำนักฯ ได้สำรวจระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของสำนักฯ โดยสำรวจจากผู้ปฏิบัติทั้งหมดของสำนักฯ ที่มีต่อ ผู้อำนวยการสำนักฯ และ คณะผู้บริหารระดับสูง ปรากฏผลดังแสดงใน ตารางที่ 7.4.ก(1)-1 และ ตารางที่ 7.4.ก(2)-1

ตารางที่ 7.4.ก (2)-1

หลักธรรมาภิบาล		ระดับความคิดเห็น(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	
		ผู้อำนวยการสำนักฯ	ภาพรวมผู้บริหารทั้งหมด
1	การยึดหลักประสิทธิผล (Effectiveness)	4.42	4.42
2	การยึดหลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	4.52	4.42
3	การยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation)	4.74	4.56
4	การยึดหลักความโปร่งใส (Transparency)	4.04	4.10
5	การยึดหลักการตอบสนอง (Responsiveness)	4.74	4.18
6	การยึดหลักความรับผิดชอบ (Accountability)	4.92	4.44
7	การยึดหลักนิติธรรม ((Rule of Law)	4.76	4.46
8	การยึดหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	4.94	4.58
9	การยึดหลักความเสมอภาค (Equity)	4.86	4.40
10	การยึดหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	4.86	4.42
เฉลี่ยรวม		4.68	4.40

7.4.ก(3) กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และ การรับรองมาตรฐาน (Law, Regulation, and Accreditation)

สำนักฯเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายต่างๆ โดยเคร่งครัด ไม่สามารถบิดพลิ้วได้ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ได้ประกาศใช้ต่อสาธารณะ สำนักฯจะถือปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมของสำนักฯ มาตรฐานการให้บริการต่างๆ ที่ผู้รับบริการพึงได้รับจะได้รับการรักษาสติประโยชน์ตามระเบียบปฏิบัติอย่างเต็มที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ หากพบว่าไม่ถูกต้องสำนักฯ เปิดโอกาสให้ผู้เสียสิทธิ์เรียกร้องตรวจสอบได้ สำนักฯ จะรับผิดชอบดำเนินการให้ตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับนั้นๆ อย่างเต็มที่ และ ถ้ามีเงื่อนไขที่ปฏิบัติไม่ได้เพราะขัดต่อระเบียบปฏิบัติ สำนักฯจะยึดถือตามระเบียบปฏิบัตินั้น และไม่ยกเว้นแม้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสำนักฯเอง โดยไม่เลือกปฏิบัติยกตัวอย่าง เช่น การดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง หรือการให้บริการระบบทะเบียนเรียน เป็นต้น

การดำเนินการเกี่ยวกับการรองมาตรฐานความปลอดภัย สำนักฯ ดำเนินการผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานรับรองโดยเคร่งครัด เช่นมาตรการป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ IQA-KKU ข้อที่ 7.4 ดังแสดงใน ตารางที่ 7.4.ก(3)

ตารางที่ 7.4.ก(3)-1 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์กร

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูลกลุ่มภารกิจ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบบริหารความเสี่ยง	5	5	5	5	+	ตนเอง	บริหารทั่วไป	ตามเป้า



7.4.ก(4) จรรยาบรรณ (Ethics)

บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่ถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน จรรยาบรรณต่อนักเรียน นักศึกษา และผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อประชาคมและสังคม และ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ สำนักฯ เปิดให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถตรวจสอบการประพฤติตามจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักฯทุกคนในการให้บริการตลอดช่วงปีการศึกษา 2554 ไม่พบว่ามีข้อร้องเรียนใด สำนักฯ มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนได้ประพฤติปฏิบัติโดยชอบด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแล้ว

7.4.ก (5) สังคม (Society)

ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผลลัพธ์ต่อความรับผิดชอบต่อสังคม สะท้อนให้เห็นได้จาก การนำนโยบายกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่การปฏิบัติจริงในกลยุทธ์การให้บริการชุมชนเป้าหมายของสำนักฯ อันได้แก่ นักเรียนโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านโครงการกิจกรรมแนะแนวสัญจร ที่ออกให้บริการถึงโรงเรียนต่างๆในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การจัดสอบคัดเลือกใกล้บ้านผู้สมัคร ในทุกจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การใช้เทคโนโลยีให้บริการชุมชนทางไกลเพื่อลดความสูญเสีย ในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา สำนักฯ ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติประจำปีการศึกษา เพื่อสนับสนุนชุมชนสำคัญของสำนักฯ โดยสม่ำเสมอโดยตลอด และต่อเนื่อง และเพื่อสร้างความร่วมมือและความผูกพันสามารถคงอยู่ได้ยาวนานตลอดไป ผลการดำเนินการเพื่อประโยชน์ชุมชนวิชาการของสำนักฯ อีกประการที่สำคัญคือ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วไป สามารถเข้าใช้องค์ความรู้ที่สำนักฯเชี่ยวชาญ เช่น ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศการแนะแนวการศึกษา ข้อมูลระเบียบการรับสมัครคัดเลือก ข้อมูลคู่มือการจัดสอบ คู่มือการขอเปิดหลักสูตร เอกสารหลักสูตร ตัวอย่างเอกสารรายวิชา คู่มือแนวปฏิบัติการดำเนินการของฝ่ายต่างๆในการเตรียมการงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร คู่มือนักศึกษา ระเบียบปฏิบัติ มติในเชิงนโยบาย เพื่อการอ้างอิงใช้ปฏิบัติงาน เป็นต้น องค์ความรู้เหล่านี้ได้รับการปรับปรุงต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป็นข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการอ้างอิง ผลการดำเนินการด้านการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังแสดงใน ตารางที่ 7.3.ก (4)-1 ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆเพื่อให้บริการสังคม สำนักฯจะมีการประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินการ และประเมินผลการดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ เพื่อเตรียมไว้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการในรอบปีต่อไป

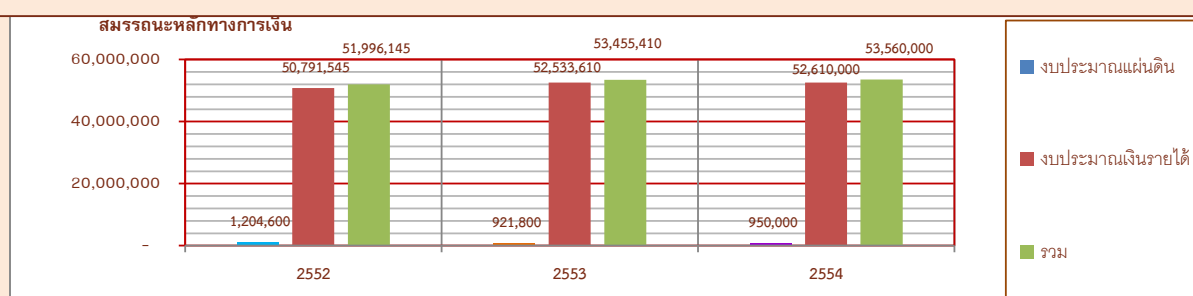
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market Outcomes)

7.5.ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market Results)

7.5.ก(1) การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน (Budgetary, Financial Performance)

สำนักฯมีความเข้มแข็งทางปัจจัยสนับสนุนทางการเงินที่ถือเป็นสมรรถนะหลักด้านหนึ่งของสำนักฯ ซึ่งเป็นความพร้อมที่เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงใน แผนภาพที่ 7.5.ก (1)-1

แผนภาพที่ 7.2.ก (1)-1 ความเข้มแข็งทางสมรรถนะหลักด้านการเงินของสำนักฯ



ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงินของสำนักฯ การควบคุมต้นทุน ความเข้มแข็งด้านการเงิน สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนปฏิบัติการ (รายละเอียดในรายงานประจำปี และฝ่ายแผน) มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ สำนักฯมีระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักฯอย่างต่อเนื่อง มีระบบการตรวจสอบติดตามการใช้เงินของสำนักฯให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และผ่านตามเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการด้านการเงินตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ข้อที่ 8.1 ผลการดำเนินการของสำนักฯ อยู่ในระดับ 4-5 คะแนน และได้ประเมินตนเองไว้ที่ระดับ 5 คะแนน ดังแสดงใน ตารางที่ 7.5.ก (1)-1

ตารางที่ 7.5.ก(1)-1 ตัวชี้วัดด้านการเงินและงบประมาณ ตามเกณฑ์ IQA-KKU ข้อ 8.1

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2554	ผล/ระดับ (Level)			แนวโน้ม (Trend)	Comparison		
		2552	2553	2554		องค์กรเปรียบเทียบ	ข้อมูล	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (IQA-KKU ข้อ 8.1)	5	5	5	5	+	ตนเอง	5	ตามเป้า

7.5.ก(2) การดำเนินการด้านตลาด (Market Performance)

ด้านการตลาด สามารถพิจารณาผลลัพธ์ในการดำเนินการได้จากผลของการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการรับบุคคลเข้าศึกษาของต่างสถาบัน ดังแสดงแล้วใน 7.1.ข (1) มหาวิทยาลัย สนับสนุนเชิงนโยบายขยายสัดส่วนจำนวนรับจากต่างภูมิภาคเพิ่มขึ้นในระบบการรับตรง

ผลการดำเนินการด้านการตลาด สำนักฯได้ขยายตลาดการให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรงระดับปริญญาตรี จากเดิมให้บริการนักเรียนเฉพาะในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการขยายบริการสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ส่วนหนึ่ง และ การขยายตลาดความร่วมมือในโครงการรับตรง ที่เปิดให้ต่างสถาบันอุดมศึกษาในต่างภูมิภาคเข้าร่วมกระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกด้วย การขยายตลาดนี้ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เป็นความร่วมมือที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่นรับสมัครนักเรียนให้กับต่างสถาบัน และ ละต่างฝ่ายต่างรับสมัครให้แลกเปลี่ยนกัน พบว่าในช่วงปีการศึกษา 2554 มีต่างสถาบันเข้าร่วมเครือข่ายจำนวน 12 สถาบัน ได้แก่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจันทบุรี

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยอีสาน

ความร่วมมือนี้ เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้นักเรียนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเริ่มขยายตลาดความสนใจจากต่างสถาบันเพิ่มขึ้นโดยลำดับ เป็นนโยบายการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนประการหนึ่งด้วย

สรุปการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEX

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย	
1. พันธกิจหลัก	สำนักฯ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้บริการและแนะแนวทางการศึกษากับนักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครอง ดำเนินการรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดำเนินการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา หลักสูตร รายวิชา ขึ้นทะเบียนนักศึกษา ลงทะเบียนวิชาเรียน ดูแลระเบียบปฏิบัติด้านการศึกษา การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การรับปริญญา การบริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าทุกระดับ การสนับสนุนการขอเปิดหลักสูตรของคณะสาขาวิชาด้วยการกลั่นกรองหลักสูตรที่คณะเสนอเข้ามาให้เป็นไปอย่างมีระบบ และได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อีกทั้งเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านวิชาการ การจัดการศึกษาและการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย
2. การขึ้นนำของผู้นำระดับสูง	มีวิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก ค่านิยม วัฒนธรรม จุดประสงค์ แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ที่บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนา แบ่งปันความรู้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมด้วย
3. การทำให้องค์การยั่งยืน	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความผูกพันและรู้สึกเป็นเจ้าของงานของสำนักฯ สนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ทั้งทั้งองค์การ และปัจจัยสนับสนุนด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมให้องค์การยั่งยืน
4. การให้ความสำคัญการสื่อสาร	แบบสองทาง สำนักฯ มีการประชุมบุคลากรประจำเดือน มีการประชุมผ่านคณะกรรมการหลายๆ ชุด มีการประชุมสัมมนาสม่ำเสมอ มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกันเรื่อยๆ เพื่อสร้างโอกาสการสื่อสารระหว่างกันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
5. การกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดี	(การผลักดันให้แผนปฏิบัติการทุกแผนดำเนินการได้บรรลุผลตามแผน)
6. การให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ	สำนักฯ เน้นให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และ พัฒนาเป็นความผูกพัน มุ่งท้าทายกับระบบประกันคุณภาพ ตามเกณฑ์ EdPEX

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีบริการการศึกษาหลัก ที่เป็นภารกิจหลักที่ชัดเจนพร้อมกระบวนการทำงานที่สำคัญในการให้บริการการศึกษาเพื่อสนับสนุนผลสำเร็จของผู้เรียน
2	มีวัฒนธรรมองค์การ ที่เน้นคุณภาพการให้บริการ และวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ที่สนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงาน
3	สมรรถนะหลัก มีความได้เปรียบที่เข้มแข็ง บุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์สูง เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูง ทรัพยากรด้านการเงิน สิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญ ที่พร้อม และเป็นความได้เปรียบที่สำคัญ
4	มีส่วนตลาด (นักเรียน-ผู้เรียนในอนาคต) และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เครือข่ายผู้ประสานงาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง) ที่เข้มแข็ง และมีสัญญาณการพัฒนาความผูกพันที่ดีต่อกัน
5	บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาอบรมสม่ำเสมอ มีสวัสดิการดี มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน
6	มีแผนกลยุทธ์ที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องชัดเจน ที่มีการทบทวนพัฒนาควบคู่กับการทบทวนคุณภาพ อย่างสม่ำเสมอทุกปี และบุคลากรมีทุกคนมีส่วนร่วมพร้อมผู้บริหารระดับสูง โดยมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาทบทวนอย่างจริงจัง
7	มีระเบียบปฏิบัติชัดเจนและเข้มแข็ง (เงื่อนไขข้อบังคับที่ดี และ ชัดเจน)

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ความท้าทายกับต่างสถาบัน ที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน
2	การขยายตลาดสู่ต่างภูมิภาค การสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน (โรงเรียน ครูอาจารย์ นักเรียน และ ผู้ปกครอง)
3	แผนปฏิบัติที่จะสนับสนุนความท้าทาย สำนักฯได้รับโอกาสท้าทายจากการได้รับโอกาสคัดเลือกเข้าโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ของ สกอ.

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและการประเมินการประเมินการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☒	☐	☐	45%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	45%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	45-55%	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	 %

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. ระบบธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่มีสายงานกำกับดูแลและการจัดการที่ดี และ คล่องตัว
2. เงื่อนไขข้อบังคับ การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
3. ความรับผิดชอบต่อ การให้ บริการการศึกษาอื่นๆ แก่ชุมชนวิชาการระดับโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนชั้น ม.ปลาย มีความชัดเจนมีแผนปฏิบัติการเป็นประจำต่อเนื่องทุกปีการศึกษา
4. การ บริการการศึกษาอื่นๆ แก่ชุมชนโรงเรียน เป็นกระบวนการในการกิจของสำนักฯ ที่ชัดเจนได้รับการปฏิบัติจริงจังและก่อประโยชน์แก่ชุมชนโรงเรียนทั้งในภูมิภาคอีสานและต่างภูมิภาค

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบงานที่มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ผู้บริหารแต่ละฝ่ายคอยกำกับดูแลในแต่ละฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมายอย่างโปร่งใสเป็นธรรม
2	ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และให้การสนับสนุนส่งเสริมอย่างเต็มที่
3	มีระเบียบปฏิบัติในกระบวนการทำงานที่เป็นหลักยึดที่ชัดเจนเข้มแข็ง เป็นระเบียบกลางเกี่ยวกับการศึกษาที่ใช้บังคับกับทุกคน และถือปฏิบัติมาอย่างเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4	มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการให้บริการการศึกษา ทั้งแก่คณะสาขาวิชา และชุมชนโรงเรียนภายนอกมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)					
1	ขยายตลาดการบริการชุมชนเป้าหมาย และขอบเขตความร่วมมือ (โรงเรียน นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)					
2	พัฒนาและรักษาความได้เปรียบสมรรถนะหลักด้านบุคลากรให้เข้มแข็งอยู่เสมอ และพร้อมมีตัวแทนสืบทอด เพื่อสร้างความยั่งยืนให้องค์การ					
	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45"/>	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45"/>	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุง	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจน	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจน

				ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ กระบวนการที่สำคัญ	จัดการ มีหลักฐานชัดเจน ของการพัฒนาอันเป็นผล เนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	ของการพัฒนาและนวัตกรรมทั้ง องค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการ วิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	35%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	35%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	30-40%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	40 %	 %	 %	 %

การประเมินตนเอง หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย

1. กระบวนการพัฒนาแผนที่ดี มีวิธีการกำหนดกลยุทธ์ที่บุคลากรของสำนักฯทุกคนเข้าร่วมประชุมสัมมนา มีคณะกรรมการพัฒนาแผนกลั่นกรอง มีระบบทบทวนแผน ทบทวนคุณภาพ ให้พร้อมทั้งรุกและรับ
2. การใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบ เช่น การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี จากทักษะประสบการณ์ตรงที่สั่งสมยาวนานและเชี่ยวชาญพิเศษของบุคลากร และปัจจัยสนับสนุนทางการเงิน
3. กลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ ใช้ การพัฒนาบุคลากร ควบคู่กับ การพัฒนากระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบคุณภาพ ที่เป็นนวัตกรรม EdPEx เพื่อนำสู่ความยั่งยืนของสำนักฯ
4. การถ่ายทอดและการนำสู่การปฏิบัติที่จริงจัง การมอบหมายตรงถึงผู้ปฏิบัติ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีขนาดองค์กรที่พอเหมาะไม่ใหญ่ หรือเล็กจนเกินไป บุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์ตรงที่มีความชำนาญสูง บริการหลักได้รับการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องถึงระดับที่เป็นความได้เปรียบ นำระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงเข้ามาบูรณาการระบบงานในแต่ละส่วนได้อย่างสอดคล้อง ทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาแผนกับสำนักฯ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการพัฒนาแผนด้วย จึงเป็นจุดแข็งที่ได้เปรียบ
2	สำนักฯ มีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องหลายชุด ทำให้ได้รับประโยชน์จากข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่อพิจารณาหาสมดุลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันที่มีคุณภาพ
3	สำนักฯมีความพร้อมในด้านปัจจัยสนับสนุนทางการเงินที่ได้เปรียบ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	แผนปฏิบัติที่จะสนับสนุนความท้าทาย สำนักฯได้รับโอกาสท้าทายจากการได้รับโอกาสคัดเลือกเข้าโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ของ สกอ. ความไม่ชัดเจนของตัวชี้วัด ที่สำคัญ
2	ความชัดเจนของแผนสำรอง
3	ไม่พบว่าสำนักฯได้นำผลของคู่แข่งต่างสถาบันมาเปรียบเทียบ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด พื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด โดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด โดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ อย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กรอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	40.0%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	40-50%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	 %

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ ที่จริงจัง สำนักฯมีการถ่ายทอดแผนทั้งในรูปแบบของการมอบหมายสั่งการโดยสายงานบังคับบัญชา และ โดยการลงนามรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ คำสั่งมอบหมายงานเป็นทางการถึงตัวบุคคลผู้ปฏิบัติ
2. แผนปฏิบัติการ ที่สำคัญและตัวชี้วัดที่สอดคล้อง
3. การปฏิบัติตามแผน ที่เน้นการปฏิบัติตามแผนบริหารจัดการโครงการตามเวลาที่กำหนด
4. การคาดการณ์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่เทียบเคียง เน้นท้าทายกับเป้าหมายเกณฑ์คุณภาพสูงสุด IQA-KKU และความสอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEx ที่เป็นนวัตกรรมทางการประกันคุณภาพที่ทำนาย

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีสายงานการมอบหมายงานที่ชัดเจน
2	มีการถ่ายทอดเป็นการรับรองระหว่างกลุ่มภารกิจกับผู้บริหารสูงสุด
3	มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนที่กลุ่มภารกิจและบุคลากรผู้ปฏิบัติมีความชัดเจนที่จะปฏิบัติ
4	มีความพร้อมด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติตามแผนที่มีศักยภาพสูง มีทักษะประสบการณ์ตรง และมีความชำนาญสูง และมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5	มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องช่วยให้คำแนะนำชี้แนะช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่สามารถแก้ไขได้คล่องได้ในกลุ่มภารกิจ
6	ผลปฏิบัติงานที่ปรากฏ ได้ผลลัพธ์ในระดับสูงเป็นที่พึงพอใจ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่พบการเทียบเคียงคู่แข่งต่างสถาบัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	45%	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วน หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	45%	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและ	มีการประเมินการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
				ประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	ของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45"/>	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="35"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="35-45"/>	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	40 %	 %	80.00 %	 %

การประเมินตนเอง หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การเปิดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นต่อบริการของสำนักฯ ที่หลากหลาย
2. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ในหลายช่องทาง
3. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
4. การศึกษาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาปรับปรุงบริการของสำนักฯ
5. การนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงพัฒนาสำนักฯ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ
2	มีระบบการทบทวนแผนที่ต้องนำข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ทุกรอบการทำงานที่สำคัญนั้นๆ เช่น กระบวนการรับสมัครรับตรง กระบวนการสนับสนุนการขอเปิดหลักสูตรรายวิชา กระบวนการตารางสอนตารางสอบ กระบวนการด้านการจัดงานพิธีการรับปริญญา กระบวนการพัฒนาแผน
3	มีการสนับสนุนการทวิจ้ยรับฟังเสียงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
4	มีการนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนาแผนเป็นประจำ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่พบช่องทางการประเมินผลความพึงพอใจการดำเนินงานผ่าน website
2	การประชุมพิจารณาข้อมูลสารสนเทศ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาดร่วมกัน ของสำนักฯ ไม่ได้มีผลการกำหนดกลุ่มในส่วนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตว่าเป็นอย่างไร
3	สำนักฯ ยังไม่ได้กำหนดคู่แข่ง ทำให้ขาดคู่แข่งที่สำคัญ
4	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ นำผลจากการรวบรวมข้อมูลผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปดำเนินการอย่างไร (โดยปกติข้อมูลที่ได้จะ ถูกพิจารณาในคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อการเตรียมการเรื่องนั้นๆ ในปีการศึกษาถัดไป เป็นปกติ และ สุดท้ายได้รับการนำไปประมวลเป็นข้อมูลประกอบในกระบวนการพัฒนาแผน ผู้ชี้แจงอาจตกหล่นข้อมูลส่วนนี้ไป)

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	55%	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงระบบและการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในแนวทางการพัฒนาเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	35%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	40-60%	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	 %

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การให้บริการที่เน้นให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
2. การพัฒนาความพึงพอใจไปสู่ความประทับใจและผูกพันกับผู้รับบริการ
3. การให้บริการที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หยุดนิ่ง

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ระดับความสำเร็จของมหาวิทยาลัย
2	กระบวนการประชาสัมพันธ์การตลาด ด้านการแนะแนวการศึกษาสู่จรรยา จิกรรณตลสดนตหลักสูตรอุดมศึกษา ทีมงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีทักษะประสบการณ์ตรงและความชำนาญสูง
3	ความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุน (การเงิน วัสดุอุปกรณ์)
4	เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่บูรณาการข้อมูลเชื่อมโยงกันทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ สามารถให้บริการเชื่อมโยงคณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และคู่ความร่วมมือภายนอกมหาวิทยาลัย ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
5	มีแผนปฏิบัติการสนับสนุนที่ประสานสอดคล้องกันดี
6	สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ดีและพร้อม
7	การปฏิบัติต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรับปรุงพัฒนาการรอบการทบทวนแผน
8	สามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทางตามความสะดวกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9	มีเปิดบริการแบบเบ็ดเสร็จในวันเสาร์ให้ผู้รับบริการเอกสารเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่แสดงรายละเอียดทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายว่าทำอย่างไร (เป็นการเขียนที่ไม่ได้เน้นไว้ ในปีนี้ได้เน้นไว้แล้ว)
2	ควรแสดงตัวเลขการประเมินความพึงพอใจของสถาบันที่เข้าร่วมโครงการรับตรง (งานวิจัยสถาบันแสดงเป็นภาพรวม)

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	<input type="checkbox" value="50%"/>	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิด	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
	ปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	ในการปรับปรุงแบบขั้นๆ	ปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	เรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กรอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	ถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กรอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="40-50%"/>	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	40 %	 %	75.00 %	 %

การประเมินตนเอง

• หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย

1. การรวบรวมและศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ
2. การวิจัยสถาบันเพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักฯ เพื่อใช้พัฒนาสำนักฯ
3. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน (SWOT Analysis) ของสำนักฯ สม่าเสมอ
4. การทบทวนแผน และ การประกันคุณภาพ วิเคราะห์ OFI เพื่อการปรับปรุงพัฒนาสำนักฯ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีการทบทวนพัฒนาแผนปฏิบัติการ และทบทวนการประกันคุณภาพจริงจังทุกปี ทบทวน PL (ADLI , LeTCI) โดยมีคณะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมด้วย
2	มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเฉพาะทางในแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น กรรมการอำนวยการรับบุคคลเข้าศึกษา คณะกรรมการระบบทะเบียนเรียน คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร คณะกรรมการแผนคณะกรรมการบริหาร และอื่นๆ จำนวนมาก ทุกคณะกรรมการมีการประชุมพิจารณาปัญหาและให้ข้อเสนอแนะที่สำนักฯ เรียนรู้และนำมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน โดยมีฝ่ายเลขานุการที่เป็นบุคลากรของสำนักฯ ประมวลสรุปความเห็นเพื่อการทบทวนเป็นประจำสม่ำเสมอ
3	มีโครงการอบรมสัมมนาร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นวัฒนธรรมปกติของสำนักฯ
4	มีโครงการกิจกรรมเข้าถึงนักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครอง เพื่อการประมวลสรุปผลการดำเนินการเป็นประจำ
5	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่มีประสิทธิภาพสูง

6	มีระบบฐานข้อมูลทางการศึกษา ทั้งทะเบียนประวัตินักศึกษา หลักสูตร รายวิชา ข้อมูลการรับสมัคร การสอบคัดเลือกที่เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง
7	มีข้อมูล ระเบียบปฏิบัติ มติที่ประชุมวิชาการของมหาวิทยาลัยเพื่อการอ้างอิงที่เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่ชัดเจนเรื่องความเชื่อมโยงของข้อมูลและได้นำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ (ความจริงฐานข้อมูลมีการเชื่อมโยงกัน เช่น ฐานข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา เชื่อมโยงฐานข้อมูลหลักสูตรรายวิชา ฐานข้อมูลการลงทะเบียนวิชาเรียน ฐานข้อมูลประมวลผล ฐานข้อมูล GPAX นักเรียนที่เป็นนักศึกษาแรกเข้า การเงิน การบริการการศึกษา กับคณะสาขาวิชา หรือแม้แต่ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพกับกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักฯ แต่อาจมีข้อจำกัดด้านสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลบ้าง แต่สำนักฯสามารถแสดงให้เห็นได้ อาจไม่ได้ขอให้แสดงให้เห็น)
2	ไม่พบว่าสำนักฯเรียงลำดับเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างไร (ไม่เขียนไว้ในแผน แต่เป็นมติที่ประชุมกรรมการจัดทำแผน ให้จัดลำดับเอกสารประกอบการประชุมใหม่ ควรพบได้ในมติ หรือเอกสารประกอบการประชุมเรื่องนั้นๆ)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด พื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	<input type="checkbox" value="50"/>	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือนำไปเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วย งาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45"/>	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมิน และปรับปรุง อย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับ สถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร การพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45"/>	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้งหมดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้งหมดอื่น ๆ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
หน่วยงาน ดำเนินการอย่าง เอกเทศ			เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	หมวดอื่น ๆ		
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="4050%"/>	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	45%	 %	 %	 %

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย

1. การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ
2. การปรับปรุงพัฒนาระบบ ซอฟต์แวร์ และ ฮาร์ดแวร์ ของสำนักฯ ให้พร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การดูแลข้อมูล การปกป้องข้อมูลให้ปลอดภัย
4. การจัดการข้อมูลและเผยแพร่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้สนใจ และตามสิทธิ์ของผู้มีสิทธิ์เข้าใช้

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ได้รับการวิเคราะห์ออกแบบระบบและใช้ในการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร และมีความยืดหยุ่นที่สามารถรองรับการขยายตัว และมีความยืดหยุ่นสูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทำให้มีข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่เป็นศูนย์กลางที่สำคัญของมหาวิทยาลัย
2	เป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับคำสั่งหรือมติที่เป็นแนวปฏิบัติที่สำคัญทางการศึกษา กับทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการยกร่างระเบียบปฏิบัติเหล่านั้น ที่สามารถใช้เป็นเอกสารเพื่อการอ้างอิงใช้ประโยชน์ได้ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การวิจัย การปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	สามารถผลิตเอกสารสำคัญที่เป็นข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์การนำไปใช้ในตลาดแรงงาน หรือ เพื่อการแข่งขันเข้าศึกษาต่อระดับสูง ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง รวดเร็วภายใน 10 นาทีต่อรายการเอกสารโดยเฉลี่ย
4	บุคลากรมีความรู้ความสามารถระดับชำนาญการพิเศษที่สามารถเป็นแหล่งความรู้ (Explicit knowledge) ที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง
5	เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยที่กำหนดระดับนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศสำคัญทางการศึกษา

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่นอย่างไร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="45%"/>	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	45%	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง เมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปันองค์ความรู้	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปันองค์ความรู้
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีสอดคล้องกับแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	40-45%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	40 %	 %	 %	 %

การประเมินตนเอง หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การทำให้ที่ทำงานมีความสะดวกสบาย และมีความสุขในการทำงาน
2. การทำให้ที่ทำงานมีความปลอดภัย
3. การมีระบบป้องกันภัย

4. การจัดวางขีดความสามารถที่งานต้องการเพื่อจัดวางคนให้เหมาะสม
5. การคำนึงความเหมาะสมของอัตรากำลังในกลุ่มงาน ให้เกิดความเหมาะสม

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีวิธีการในการรักษาบุคลากร ให้คงอยู่กับสำนักฯโดยการยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติที่โปร่งใสเป็นธรรมตามวัฒนธรรมของสำนักฯ นอกเหนือจากสวัสดิการ การอำนวยความสะดวก การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในกิจกรรมพิเศษต่างๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมสร้างความผูกพันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้เกิดความรักผูกพันฉันพี่น้อง เอื้ออาทรต่อกัน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับสะท้อนความคิดที่หลากหลาย
2	สำนักฯเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนโดยสนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลักงานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งงานหลักงานรอง มีระบบรางวัลหรือค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ตามระเบียบราชการเพื่อลดผลกระทบการบริหารบุคคล

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังไม่ชัดเจนว่าสำนักฯแสดงมีวิธีการในการประเมินทักษะและสมรรถนะของบุคลากรอย่างไร
2	ไม่พบว่าสำนักฯ ได้สอบถามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มในแผนการพัฒนาศักยภาพ

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
✓	☐	☐	☐	50%	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการ	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
ส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่าง เอกเทศ		ร่วมกันแก้ปัญหา	โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	องค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	ฯ	หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="40-50%"/>	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	45%	 %	 %	 %

5.2 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพัน (รางวัล ค่าตอบแทนพิเศษ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสม)
2. การสร้างและพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึผูกพันต่อสำนักฯ
3. การพัฒนาผู้นำ (ศึกษา อบรม ดูงาน)
4. การเตรียมผู้นำทดแทน (การเตรียมผู้นำ ระดับผู้ช่วยเพื่อการสำรองทดแทน และการสนับสนุนความก้าวหน้า)
5. การติดตามประเมินความพึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทำให้ได้ประโยชน์จากหลากหลายวิธีคิดของผู้ปฏิบัติงาน สามารถมีโอกาสร่วมสร้างความผูกพันได้ง่ายกว่า
2	มีการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานอย่างมีความสุข พัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริมการสร้างความสุข และ ความผูกพัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯยังไม่ใช้ระดับชั้นของความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นเพียงระดับของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	<input type="checkbox" value="50%"/>	☐	☐

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนว ทาง ไปถ่ายทอดเพื่อ นำไปปฏิบัติ หรือมี เพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ใน ขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วน หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็น อุปสรรคต่อการบรรลุข้อ กำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบาง หน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้น เริ่มต้น	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดี ถึงแม้การ ปฏิบัติอาจแตกต่างกันใน บางส่วนหรือบาง หน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดย ไม่มีความแตกต่างของการ ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อ นำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มี จุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญ ระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี แนวคิดในการ ปรับปรุง มีการ ปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการ เปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับ ปัญหาเป็นแนวคิดในการ ปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมี แนวทางอย่างเป็นระบบ ในการประเมินและ ปรับปรุงกระบวนการที่ สำคัญ	มีกระบวนการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็น ระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ใน ระดับสถาบันซึ่งรวมถึง นวัตกรรมเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ กระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมิน และ ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดย ใช้ข้อมูลจริง และมีการ เรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่ง รวมถึงนวัตกรรม เป็น เครื่องมือสำคัญในการ จัดการ มีหลักฐานชัดเจน ของการพัฒนาอันเป็นผล เนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุง อย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ มีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐาน ชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรม ทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการ วิเคราะห์และแบ่งปัน
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันใน ระดับสถาบันแต่ละ ส่วน หรือหน่วยงาน ดำเนิน การอย่าง เอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันกับส่วน หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วน ใหญ่เกิดจากการร่วมกัน แก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความ สอดคล้องกับ ความต้องการพื้นฐานของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้อง กับความต้องการของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับ ความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุ ไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวด อื่น ๆ
☒	☐	☐	30%	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	30-50%	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	 %

การประเมินตนเอง หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 การออกแบบระบบงาน

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย

1. การออกแบบระบบงาน
2. กระบวนการทำงานที่สำคัญ
3. การเตรียมการในภาวะฉุกเฉิน
4. ข้อจำกัด เงื่อนไขจำเป็นของระบบงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯ มีการกำหนดกระบวนการหลักที่มีการสร้างคุณค่าให้ผู้เรียน ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องไปในทางเดียวกับแผนกลยุทธ์และเป้าหมาย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯมีการวิเคราะห์เพื่อออกแบบกระบวนการงานหลัก ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้เรียน โดยเฉพาะระยะเวลาของกระบวนการงานหลัก

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือนำไปปฏิบัติเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าการปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กร ในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกราช	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
✓	☐	☐	60%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	45-45%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	 %

6.2 กระบวนการทำงาน

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การออกแบบกระบวนการทำงาน
2. การควบคุมกระบวนการทำงาน
3. การปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการทำงานทุกระบบงานเพื่อประกอบการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯ ได้สำรวจและวิเคราะห์เพื่อการออกแบบกระบวนการหลัก จากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯ ได้ออกแบบกระบวนการอย่างไร เพื่อให้การออกแบบนั้นมีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า และการปรับปรุงกระบวนการมีแนวทางที่ไม่ชัดเจน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☒	☐	☐	☐	60%	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☒	☐	☐	☐	50%	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันๆ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันใน	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงาน	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
	ระดับสถาบัน แต่ละ ส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่าง เอกเทศ	อื่น โดยส่วนใหญ่เกิด จากการร่วมกัน แก้ปัญหา	สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง องค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	หมวดอื่น ๆ
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	
สรุป คะแนน	%	 %	45 %	 %	 %	90.00 %

การประเมินตนเอง หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลลัพธ์ด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Outcomes)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การประชาสัมพันธ์การตลาด เพื่อการสร้างความนิยมผู้เรียนในอนาคตกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งผลให้ผู้เรียนคุณภาพสูง และ มีทัศนคติที่ดี แรงจูงใจที่ดี มีความผูกพัน ในการเลือกเข้าศึกษาในคณะสาขาวิชาต่างๆของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. กระบวนการบริการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การรับสมัครสอบคัดเลือก การออกข้อสอบ การตรวจข้อสอบ การกลั่นกรองหลักสูตรรายวิชาที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การบริการด้านระบบทะเบียนเรียน การบริการด้านเอกสารสำคัญที่มีประสิทธิภาพ ที่เป็นสมรรถนะที่ได้เปรียบ เป็นส่วนเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้สังคมยอมรับ
3. บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะประสบการณ์ระดับเชี่ยวชาญ เสริมความเข้มแข็งให้แต่ละกระบวนการบริการการศึกษา มีประสิทธิภาพสูง
4. ความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุนด้านการเงินที่จำเป็น
5. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี และ แผนปฏิบัติการ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2	ปัจจัยสนับสนุนด้านการเงินที่จำเป็นมีความพร้อม
3	บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะประสบการณ์ระดับเชี่ยวชาญ
4	กระบวนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจนมีประสิทธิภาพสูง
5	มีเทคโนโลยีสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพสูงที่เป็นสมรรถนะที่เป็นข้อได้เปรียบ และสามารถบูรณาการใช้ได้ทั่วทั้งสำนักฯ
6	มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
7	มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาใกล้บ้านที่มีคุณภาพในระดับชั้นนำของประเทศ
8	ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาไม่สูงมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยชั้นนำอื่น

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	พัฒนาผลการดำเนินการไปสู่จุดสูงสุดของตัวชี้วัดตามเกณฑ์ IQA-KKU ทุกตัวชี้วัดที่ใช้กับสำนักฯ
2	พัฒนาตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสำนักฯ
3	การได้รับคัดเลือกเข้าโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEx) ทำหยาการปรับปรุงระบบคุณภาพของสำนักฯ
4	พัฒนาการทำงานเทียบกับการดำเนินการของต่างสถาบันในกลุ่มงานที่คล้ายคลึงกัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือ มีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงระดับในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
✓	☐	☐	35%	☐	☐	☐
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
✓	☐	☐	35%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	35-45%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	%	40 %	 %	 %	 %

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Outcomes)

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. กลยุทธ์การท้าทายด้านบริการการศึกษา สำหรับมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ที่วัดได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 มุ่งมั่นให้บริการที่ครอบคลุมทั้งภูมิภาคอีสานและการต่างภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการเอกสารสำคัญเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันในตลาดแรงงานของผู้เรียน
2. กลยุทธ์ด้านปฏิบัติการ ที่มุ่งมั่นนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ทั้งทั้งสำนักฯ เน้นการให้บริการรวดเร็ว และสะดวก ด้วยบริการระยะไกลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่
3. กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอและต่อเนื่อง
4. การท้าทายระบบประกันคุณภาพที่เป็นนวัตกรรม คือ เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPex)
5. การรับฟังเสียงของผู้รับบริการประกอบการทบทวนประเมินการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ความพร้อมในเทคโนโลยี
2	ความพร้อมในบุคลากรที่มีคุณภาพและแรงจูงใจที่ดี
3	ความพร้อมในปัจจัยสนับสนุน
4	ความพร้อมในแผนปฏิบัติการและการสนับสนุนเชิงนโยบาย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	การให้บริการบางด้านยังต้องมุ่งมั่นไปให้ถึงจุดสูงสุดของเกณฑ์การประเมิน (บางเกณฑ์ยังมีรายละเอียดเกณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ)

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
✓	☐	☐	☐	☐ 50%	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้มหรือมีข้อมูลแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็น ส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
✓	☐	☐	☐ 45%	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="30%"/>	☐	☐	☐
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการรวมตัวกัน การรวมทั้งการ คำนึงถึงผล การดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการรวมตัวกัน การคำนึงถึงผล การดำเนินงานในอนาคต
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="35%"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="30-50%"/>	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	40 %	 %	 %	 %

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ (Workforce-Focused Outcomes)

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ การส่งเสริมความก้าวหน้า
2. การอำนวยความสะดวกสถานที่ วัสดุอุปกรณ์จำเป็น
3. การให้สวัสดิการที่ดี ความมั่นคงปลอดภัย สุขอนามัย
4. การปกครองดูแลด้วยระบบธรรมาภิบาล ไม่เลือกปฏิบัติ
5. การให้รางวัลในการทำมาความดี ในทำประโยชน์แก่หน่วยงาน ในหลากหลายรูปแบบ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีการพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอและเข้มแข็ง
2	มีการจัดการ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ปัจจัยสนับสนุนที่พอเพียง มีสวัสดิการที่ดี
3	มีการจัดโครงการฝึกอบรม ดูงาน สม่ำเสมอ ทั้งในและต่างประเทศ ให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์
4	มีการยกย่องชมเชย และให้รางวัลบุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ
5	มีการทำวิจัยสถาบันตรวจสอบระดับความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	พัฒนาระบบการให้รางวัล บุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์แก่สำนักฯ ให้เด่นชัดขึ้น
2	พึงเสียงบุคลากรเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบ ธรรมาภิบาล ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
☒	☐	☐	☐	55%	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้ม และ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
☒	☐	25%	☐	☐	☐	☐
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และ แผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
☒	☐	☐	40%	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	25-55%	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	 %	 %	35 %	 %	 %	 %

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล (Leadership and Governance Outcomes)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. วิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และ แผนปฏิบัติการ ที่สนับสนุนผลักดันความสำเร็จของวิสัยทัศน์ฯ ที่ชัดเจน
2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และผลักดันสู่ความบรรลุตามแผนปฏิบัติการ
3. การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
4. ธรรมาภิบาล การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และ กฎหมาย
5. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ที่ชัดเจน
2	มีการผลักดันสนับสนุนการปฏิบัติการที่บรรลุตามแผนปฏิบัติการทุกแผน/โครงการ
3	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับ ธรรมาภิบาล การเคารพกฎระเบียบที่เคร่งครัด การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัย และให้สวัสดิการที่ดีแก่บุคลากรสำนักฯ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ในบริเวณอาคารที่ตั้งสำนักฯ
4	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับชุมชนวิชาการภายนอกสม่ำเสมอ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	เพิ่มระดับความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล ให้มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2	เพิ่มระดับความสำคัญของการรับผิดชอบต่อชุมชนภายนอก

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นหัวข้อย่อยส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
✓	☐	☐	☐	50%	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มใน ทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดง นั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มี ความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้ เป็น ส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้ อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
✓	☐	☐	☐	50%	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงาน สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือ ส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษา และเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้ง การรวมทั้งการ คัดการณ์ ผลการดำเนินงานในอนาคต ในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้ง ภาพรวม การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
✓	☐	☐	☐	50%	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	45-50%	☐	☐
สรุปคะแนน	 %	 %	45 %	 %	 %	 %

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market Outcomes)

โปรตรบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. เงื่อนไขข้อบังคับด้านการเงิน ที่ต้องถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด
2. วินัยการดำเนินการตามระเบียบการเงินโดยเคร่งครัด
3. เทคโนโลยีทันสมัย สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือกันอย่างสะดวก
4. มาตรการรักษาความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน
5. ระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินที่โปร่งใส

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพ ดำเนินการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2	ได้รับการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินจากหน่วยงานภายนอก ระดับมหาวิทยาลัยสม่ำเสมอทุกปี และผ่านเกณฑ์ตรวจสอบ
3	ผลการดำเนินการด้านนี้ที่ผ่านมาอยู่ในระดับสูง

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังต้องมุ่งมั่นไปให้ถึงจุดสูงสุดของเกณฑ์การตรวจประเมินภายใน IQA-KKU และเป็นไปตามเกณฑ์ EdPEx

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงระดับเล็คในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
✓	☐	☐	☐	50%	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
✓	☐	☐	45%	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและในระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
✓	☐	25%	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ ในเรื่องที่มีความสำคัญ ต่อการบรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ เพียงบางเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ใน หลายเรื่องที่มีความ สำคัญต่อการบรรลุพันธ กิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวม ทั้งการ คำนวณผล การดำเนินงานใน อนาคต ในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของ สถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มี ส่วน ได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวม การคาดการณ์ผลการดำเนินงานใน อนาคต
☒	☐	☐	<input type="checkbox" value="40%"/>	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	<input type="checkbox" value="25-50%"/>	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	 %	 %	40 %	 %	 %	 %

สรุปผลการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์ EdPEx (ผลรวมคะแนน)

หัวข้อ	คะแนนประเมินตนเอง(%)
หมวด 1	
1.1	45.00%
1.2	40.00%
หมวด 2	
2.1	45.00%
2.2	40.00%
หมวด 3	
3.1	45.00%
3.2	40.00%
หมวด 4	
4.1	45.00%
4.2	40.00%
หมวด 5	
5.1	45.00%
5.2	45.00%
หมวด 6	
6.1	45.00%
6.2	45.00%
หมวด 7	
7.1	40.00%
7.2	40.00%
7.3	40.00%
7.4	45.00%
7.5	40.00%
คะแนนรวม	42.90%

สรุปการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ IQA-KKU

ตารางที่ 24 แสดงผลการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณ ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด			เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม) +/-	Comparison		
				2552	2553	2554		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน										
1	1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	5	5	4	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน										
2	2.1	ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร (เกณฑ์ปรับปรุงใหม่)	NA	NA	NA	NA	ไม่สอดคล้องกับการกิจของสำนักฯ			
		2.3-2.4								
3	2.5	ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการ เรียนรู้	NA	NA	NA	NA	ไม่สอดคล้องกับการกิจของสำนักฯ			

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (3.1-3.3)	ไม่สอดคล้องกับการกิจของสำนักฯ
องค์ประกอบที่ 4 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4.1-4.9)	
องค์ประกอบที่ 5 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (5.1-5.4)	
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (6.1-6.3)	

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ										
4	7.1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารสูงสุด	5	5	3	4	-	B1, B2	บริหารทั่วไป	-
5	7.2	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	5	5	3	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
6	7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5	5	3	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
7	7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	5	5	3	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ										
8	2.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	5	4	5	5	-	B1, B2	บริหารทั่วไป	-
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ										
9	2.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5	5	3	5	+	B1, B2, B3	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

B1 : Benchmark 1 คือ ผลการดำเนินการของสำนักฯที่ผ่านมา B2 : Benchmark 2 คือ เป้าหมายสูงสุดของเกณฑ์ที่สำนักฯ ตั้งไว้

B3 : Benchmark 3 คือ ผลการดำเนินงานของ ม. สงขลานครินทร์ สถาบันเปรียบเทียบที่ลงนามร่วมกันกับ ม.ขอนแก่น

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) .

ที่ 36 /2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่งและบุคคลดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นที่ปรึกษา . |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| 5. นายชานนท์ นนทคุปต์ | เป็นประธานกรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป | เป็นกรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ | เป็นกรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน | เป็นกรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการ | เป็นกรรมการ |
| 12. นายเสนีย์ จันทรลุน | เป็นกรรมการ |
| 13. นางสาวอรนุต หาทองคำ | เป็นกรรมการ |
| 14. นายอดิศักดิ์ ศรีรัตนประพันธ์ | เป็นกรรมการ . |
| 15. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 16. นางสาวนุชนาถ พันธุ์ราษฎร์ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 17. นางสาวนันทิดา น้อยสุข | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

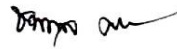
โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้ คือ

1. จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE: EdPEX)

2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
4. กำกับติดตามและประเมินผล
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE
EXCELLENCE: EdPEX)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553



(รองศาสตราจารย์ชนะพล ศรีฤทธา)
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)