



รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report : SAR)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award

2015

ประจำปีการศึกษา 2557
(มิถุนายน 2557 – กรกฎาคม 2558)
สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง ในปีการศึกษานี้ สำนักฯ มีความภูมิใจที่การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ TQA ที่นับเป็นนวัตกรรมทางคุณภาพที่ไม่หยุดนิ่ง ที่สำนักฯ คณะผู้บริหารสำนักฯ ตระหนักดีว่า เกณฑ์คุณภาพนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพของสำนักฯ สู่อำนาจที่เป็นเลิศอย่างแท้จริง และอาจมีข้อจำกัดอยู่มากในเรื่องของระดับเทียบเคียง (Benchmarks) ซึ่งยากในการนำข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบกันและให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันอย่างครอบคลุมทุกด้านตัวชี้วัด แต่ก็มีสัญญาณที่ดีที่สำนักประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ยังคงให้การสนับสนุนและยินดีร่วมมือช่วยเหลือลดความยุ่งยากลำบากได้ หลายส่วน เพื่อพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพไปด้วยกัน กับมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการ และ คณะผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนบุคลากร สำนักฯ ทุกคน ได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาทบทวนระบบประกันคุณภาพอย่างเข้มข้น ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้นในหลายด้าน

การจัดทำรายงานนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยการให้การสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารสำนักฯ ที่ให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ กับทั้งให้ความสำคัญทั้งด้านงบประมาณสนับสนุนและปัจจัยเกื้อหนุนจำเป็น และเสียสละเข้าร่วมประชุมสัมมนาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ตลอดจนสมาชิกเครือข่ายผู้แทนเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักฯทุกท่าน ขอขอบคุณองค์กรที่ให้ข้อมูล ขอขอบคุณ ทีมงานฝ่ายเลขานุการที่มีส่วนอย่างสำคัญในการทบทวนและเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่า และขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างสำคัญเช่นกันในการให้ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับ เกณฑ์ TQA เป็นวิทยากร และที่เลี้ยงช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค จนรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	4
หมวดที่ 1	12
หมวดที่ 2	15
หมวดที่ 3	21
หมวดที่ 4	25
หมวดที่ 5	29
หมวดที่ 6	32
หมวดที่ 7	35
ภาคผนวก	43
คณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายใน	44

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

เมื่อปี พ.ศ. 2537 มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันที่ 18 มีนาคม 2537 ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 มีการปรับปรุงการแบ่งงานส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น จึงมีการรวมสำนักทะเบียนและประมวลผล และกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เข้าด้วยกัน และขอเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ ” ในปี พ.ศ. 2558 มีพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งส่วนราชการ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 โดยให้สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ใช้ชื่อใหม่เป็น “สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ” มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการดำเนินงานด้านต่างๆเพื่อสนับสนุนในทั้งงาน ด้านวิชาการหลักสูตร และการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตได้บรรลุผลตามที่กำหนด ในพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไปในรายงานฉบับนี้ จะเรียกสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ สั้นๆ ว่า “สำนักฯ”

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings) สำนักฯ มีกระบวนการหลัก 4 กระบวนการหลัก ดังต่อไปนี้

(1.1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร สำนักฯ เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร ประกอบด้วย การสนับสนุนในการดำเนินการของการอนุมัติเพื่อเปิด ปรับปรุง หรือปิดหลักสูตร การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ ในหลักสูตร โดยสำนักฯ จะให้ความร่วมมือกับคณะวิชาและคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการดำเนินการให้มีความถูกต้องและเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สำนักฯ ยังสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินการของคณะวิชาในด้านการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพหลักสูตร

(1.2) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง สำนักฯ ได้ดำเนินการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ต้นนักเรียนสมัครสอบและเลือกคณะ การดำเนินงานเพื่อจัดหาสถานที่และห้องสอบ การสอบ การประกาศผลคะแนน การสัมภาษณ์ การประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และรายงานตัวเป็นนักศึกษา ขั้นตอนส่วนใหญ่ข้างต้นจะดำเนินการผ่านเว็บไซต์และการชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร ไปรษณีย์ไทย หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส

(1.3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา สำนักฯ ให้บริการด้านระบบทะเบียนแก่นักศึกษาทุกระดับ เช่น ประวัตินักศึกษา ตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา สหกิจศึกษา เป็นต้น โดยดำเนินการตามประกาศของมหาวิทยาลัยหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง มีการแจ้งถึงขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติต่างๆไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ นักศึกษาและคณะวิชาทราบถึงแนวทางปฏิบัติโดยผ่านการสื่อสารหลายช่องทาง

(1.4) การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา สำนักฯ เป็นหน่วยงานให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษาทุกประเภทแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น หนังสือรับรองทางการศึกษา ใบแสดงผลการเรียน เป็นต้น โดยดำเนินการตามประกาศของมหาวิทยาลัยหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผ่านหลายช่องทางของการให้บริการ

(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)

วิสัยทัศน์ (Vision)	เป็นเลิศด้านการบริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาเป็นสากล
พันธกิจ (Mission)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มุ่งมั่นบริการการศึกษาด้วยความถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส รวดเร็วและเป็นสากล 2. พัฒนาการบริหารทรัพยากรให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการบริการการศึกษาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 4. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก
เจตจำนง (Purpose)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการการศึกษา 2. เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ
ค่านิยม (Value)	<ol style="list-style-type: none"> 1. B = Better Service : มุ่งมั่นให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ด้วยใจและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2. A = Accomplishment : มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและเป็นเลิศ 3. A = Agility : ความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น 4. D = Decencies and Delight : ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นสุข

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง 2. การจัดการฐานหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 3. ให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา
--	---

เป็นเลิศด้านการบริการ หมายถึง แนวทางการจัดการด้านการบริการขององค์กรอย่างบูรณาการเพื่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้าและมีคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่เสมอให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม

การสนับสนุนการจัดการศึกษาเป็นสากลหมายถึง สำนักฯใช้ระบบประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารโดยมีเป้าหมาย คือ สำนักฯมีการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ของการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นับสนุนด้านการบริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของทักษะนักศึกษาในศตวรรษที่ 21

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ประกอบด้วย บุคลากรผู้ปฏิบัติประจำ จำนวน 56 คน

ประเภทของบุคลากร	จำนวน (คน)	อายุงานเฉลี่ย (ปี)
ข้าราชการ	20	24.20
ระดับชำนาญการพิเศษ	2	-
ระดับชำนาญการ	16	-
ระดับปฏิบัติการ	1	-
ระดับปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน	1	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	22	5.77
ระดับชำนาญการ	1	-
ระดับปฏิบัติการ	21	-
พนักงานราชการ	2	5.50
ลูกจ้างประจำ	2	18.50
ลูกจ้างชั่วคราว	10	8.40
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	-
ปริญญาตรี	42	-
ปริญญาโท	10	-

ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ที่สำคัญคือ

1. ผู้บริหารและบุคลากรมีขีดความสามารถในการดำเนินงานและมีความพร้อมในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารสำนักฯ การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ
3. สำนักฯมีความพร้อมด้านงบประมาณ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. สำนักฯมีแผนงานที่ชัดเจนเพื่อการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและการสร้างนวัตกรรม

(4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักฯ มีสำนักงานอยู่ที่ อาคารพิมล กลกิจ เป็นอาคารทางการบริการวิชาการขนาดใหญ่ ของมหาวิทยาลัย อาคารสูง 6 ชั้น โดยสำนักฯ มีพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ อยู่ที่บริเวณชั้นที่ 1 ทั้งหมด และชั้นที่ 2 บางส่วน ที่พร้อมด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่มีศักยภาพสูง สามารถอำนวยความสะดวก สำหรับทั้งผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	
เทคโนโลยี	<ol style="list-style-type: none"> ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) สำนักฯ มีระบบ Computer Network เครื่องแม่ข่ายแบบ Cluster Database Server 1 ระบบ และแม่ข่ายแบบ Web Server แบบ Load Balance 1 ระบบ พร้อมระบบรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ที่สามารถให้บริการในการสนับสนุนด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management Information Systems) และการให้บริการ สำนักฯ มีระบบโปรแกรมการจัดการงานที่ได้มาตรฐาน มีฐานข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ผลการศึกษา และฐานข้อมูลด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บริการด้าน การรับสมัครสอบคัดเลือก การบริการด้านระบบทะเบียน และการให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา ระบบเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ และระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สำนักฯ มีระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลาย หรือสูญเสียชีวิตข้อมูลที่ให้บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำนักฯ ให้บริการ อีกทั้งยังมีระบบสำรองข้อมูลที่ปลอดภัย แยกเป็นอิสระแก่กัน 3 ส่วน เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง
อุปกรณ์	<p>เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> สำนักฯ มีคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ องค์กร การให้บริการในด้านต่างๆ แก่ นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป เพื่อให้บริการลงทะเบียนวิชาเรียน และการขอรับบริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา สำนักฯ มีอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เป็นเครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุดหรือเสียหาย จำนวน 10 ช่องสัญญาณ ซึ่งเพียงพอต่อความมั่นคงปลอดภัย และการให้บริการต่างๆ สำนักฯ มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล ทั้งส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์ภายใต้ระบบการป้องกันของระบบกลางของมหาวิทยาลัย และระบบย่อยภายในสำนักฯ พร้อมทั้งมีระบบสำรองข้อมูลทั้งระบบ ที่แยกเก็บรักษาข้อมูลเป็น 3 ส่วน ที่เป็นอิสระแก่กัน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุทางข้อมูล เครื่องสำรองไฟฟ้า อุปกรณ์ใส่ดักฝุ่นอุปกรณ์และอุปกรณ์อื่นๆที่เพียงพอต่อการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร
สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น ชุดเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการ น้ำดื่ม จอแสดงผลข้อมูลการขอรับบริการ และ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์การจัดประชุม รถบัสปรับอากาศ รถตู้ และรถบรรทุกเล็ก

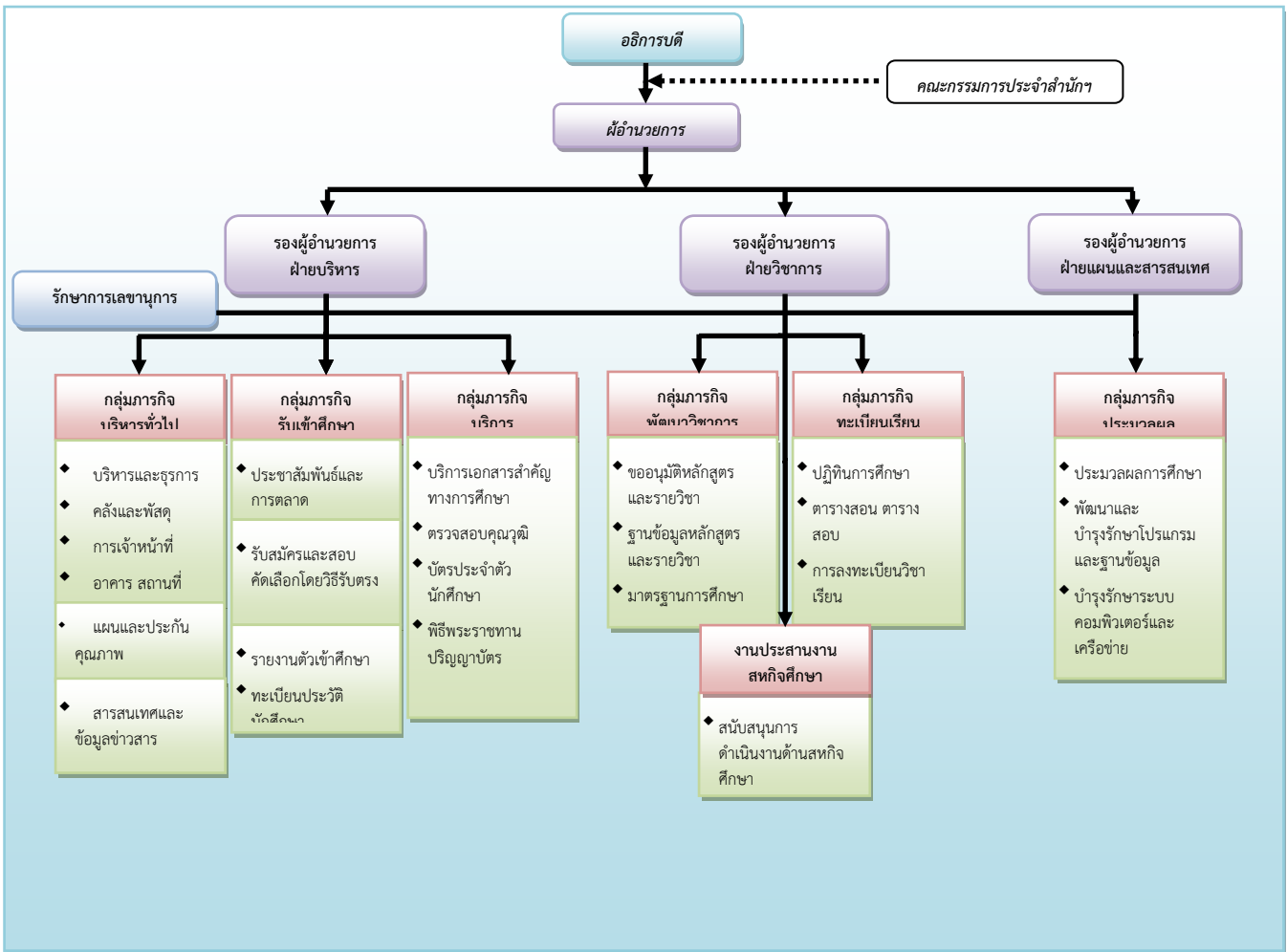
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

การดำเนินงานของสำนักฯ อยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักฯ มีมากกว่า 50 ฉบับ เช่น พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ .ศ.2558 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ .ศ.2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ .ศ.2555 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดการเรียนการสอนภาคการศึกษาพิเศษระดับปริญญาตรี พ .ศ.2557 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น(ฉบับที่ 963/2555) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนักศึกษาชั้นปริญญาตรีภาคปกติ พ.ศ. 2555 ประกาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น(ฉบับที่ 308/2557) เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ในระบบปกติ พ.ศ. 2557ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น(ฉบับที่ 1802/2552) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับหลักสูตรโครงการพิเศษ เป็นต้น ซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสำนักฯ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขตามบริบทของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคตได้

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างของสำนักฯในปัจจุบันมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 1 โดยสรุป เมื่อสำนักฯ วิเคราะห์และจัดทำแผนยุทธศาสตร์กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีแล้วเสร็จ สำนักฯจะเสนอไปยังคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติก่อนที่เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป เมื่อมหาวิทยาลัยอนุมัติการดำเนินการ ผู้อำนวยการสำนักฯจะมอบหมายงานให้รองผู้อำนวยการสำนักฯที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับ ติดตาม ดูแลในงานด้านต่างๆที่ได้รับผิดชอบ เมื่อผู้ปฏิบัตินำไปปฏิบัติหรือมีแผนการปฏิบัติในงานของตนเองแล้วจะนำเสนอและรายงานตามสายการบังคับบัญชาและในที่ประชุมประจำเดือนของบุคลากรสำนักฯ จากนั้น ผู้อำนวยการสำนักฯจะรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ต่อที่ ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯโดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ซึ่งคณะกรรมการประจำสำนักฯจะสามารถติดตามกำกับดูแล และทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักฯได้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

ตารางที่ 3 ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า กับ ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการใช้ผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ

ส่วนตลาด	กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง ที่สำคัญ	
		การบริการส่งเสริมและสนับสนุน	การปฏิบัติงานของสำนักฯ
สถานศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปวช.3 	<ul style="list-style-type: none"> - การแนะนำการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ - การคงอยู่ของการจัดสอบ รับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีความหลากหลาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงและพัฒนาการแนะนำการศึกษาให้มีความหลากหลายทั้งวิธีและช่องทาง - การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอแนวทางการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ
คณะวิชา	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับและศิษย์เก่า 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการด้านระบบทะเบียนและการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็ว สะดวก และดำเนินการผ่านหลายช่องทางมากขึ้น - การบริการด้านระบบทะเบียนด้านการลงทะเบียนและประมวลผลสรรกระชับและเป็นปัจจุบัน - การบริการด้านเอกสารสำคัญทางการศึกษาที่วิทยาเขตหนองคาย - การให้บริการตามรูปแบบผู้มีหัวใจการให้บริการในทุกงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์กำหนดการและขั้นตอนด้านระบบทะเบียนและการขอเอกสารผ่านประกาศ แผนผัง และอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงง่าย กระชับ ชัดเจน และการยื่นขอและทราบผลผ่านออนไลน์ - การปรับปรุง พัฒนา และบริหารด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการใช้บริการ - การจัดหาข้อมูลเอกสารสำคัญทางการศึกษาอัตโนมัติ
	<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์ผู้สอน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเสถียรของโปรแกรม TQF และการเชื่อมโยงในแต่ละหมวดเพื่อสะดวกต่อการใช้งาน - ประสิทธิภาพของโปรแกรมการบันทึก พิมพ์ ผลการเรียน และประเมินการสอน 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงโปรแกรม TQF ให้มีความเสถียร ใช้งาน และเชื่อมโยงข้อมูลได้ - การปรับปรุงโปรแกรมการบันทึกและพิมพ์ผลการเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4 ส่วนตลาดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กับ ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการใช้ผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ

ส่วนตลาด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ความต้องการและความคาดหวัง ที่สำคัญ	
		ต่อการบริการส่งเสริมและสนับสนุน	ต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ
สถานศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปกครองนักเรียน - อาจารย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความชัดเจนด้านนโยบายในการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมชี้แจงผ่านเครือข่ายครูแนะแนวและผู้ปกครองผ่านหลากหลายช่องทาง

ตารางที่ 4 ส่วนตลาดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กับ ความต้องการและความคาดหวังใช้ผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ(ต่อ)

ส่วนตลาด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ความต้องการและความคาดหวัง ที่สำคัญ	
		ต่อบริการส่งเสริมและสนับสนุน	ต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ
	-	วิธีรับตรง - การจัดสรรทุนการศึกษา สำหรับนักเรียนยากจนหรือ ด้อยโอกาสเพิ่มมากขึ้น - สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการ เรียน การใช้ชีวิต และอื่นๆที่ จำเป็นในการเข้าศึกษาใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อ ประกอบการตัดสินใจหรือให้ คำแนะนำแก่นักเรียน	- การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อ เสนอแนวทางและวิธีการรับ นักเรียนเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัย โดยวิธีรับตรงแก่ ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ - การศึกษาความเป็นไปได้ใน การจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ นักเรียนที่ด้อยโอกาสจะเข้า ศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น - สำนักฯต้องรวบรวมและให้ ข้อมูลด้านสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับการเรียนผ่านฝ่าย วิชาการและสื่อสารองค์กรเพื่อ ผลิตสื่อและสารสนเทศต่างๆ
คณะวิชา	- อาจารย์และผู้บริหารที่ เกี่ยวข้องกับหลักสูตร	- ประสิทธิภาพในการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร หลักสูตร	- การวิเคราะห์เพื่อทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาให้การ ดำเนินการที่เกี่ยวกับหลักสูตร เป็นระบบที่ชัดเจนและ ตรวจสอบตามขั้นตอนได้โดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and Partners)

ผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญของสำนักฯ และความต้องการหลักที่สำคัญ ประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ ดังแสดงใน ตารางที่ 5

ตารางที่ 5 พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ กับ บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน

พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทในด้านการสนับสนุนการรับเข้าศึกษา การบริหารหลักสูตร และการบริการระบบ ทะเบียนนักศึกษา	กลไกสำคัญในการสื่อสารและจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน
งานบริการการศึกษา ของแต่ละคณะวิชา	- การสนับสนุนด้านข้อมูลเพื่อประกอบการรับ บุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย วิธีรับตรง - การสนับสนุนด้านเอกสารและขั้นตอนการ ปฏิบัติที่สำนักฯกำหนดไว้ การขอเปิด ปิด ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หลักสูตรและรายวิชา และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหลักสูตร - การสนับสนุนด้านเอกสารและขั้นตอนการ ปฏิบัติที่สำนักฯกำหนดไว้ในกาให้บริการด้าน ระบบทะเบียนและการให้บริการเอกสารสำคัญ ทางการศึกษา	- การประชุมชี้แจงแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ผ่านการประชุม คณะกรรมการเครือข่ายระบบทะเบียน - การบริการเพื่อให้คำแนะนำ ปรัชญาและ ให้ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น หนังสือ ราชการ โทรศัพท์ อีเมลล์ และเว็บไซต์ - การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับแนวทางและ ขั้นตอนการปฏิบัติทางระบบสารบรรณ - การจัดการสัมมนาระหว่างสำนักฯและ งานบริการการศึกษาของคณะวิชา เพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันปรับปรุง พัฒนางานที่เกี่ยวข้อง
กองคลัง	- การดำเนินการตรวจสอบด้านการเงินและพัสดุ	- การประชุมหรือหารือเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการ

ตารางที่ 5 พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ กับ บทบาทในการจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้
 ทั่วโลกสำคัญในการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน

พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทในด้านการสนับสนุนการรับเข้าศึกษา การบริหารหลักสูตร และการบริการระบบ ทะเบียนนักศึกษา	ทั่วโลกสำคัญในการสื่อสารและจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน
กองแผนงาน	- การดำเนินงานด้านแผนการปฏิบัติราชการ	- การประชุมหรือหารือเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการ
สกอ./สทศ./สอท.	- กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และการ ประกันคุณภาพหลักสูตร - กำหนดแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา ของทุกสถาบันอุดมศึกษา - กำหนดนโยบายด้านการรับบุคคลเข้าศึกษาใน มหาวิทยาลัย	- การรับทราบและดำเนินการตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางและขั้นตอน การปฏิบัติตามที่กำหนด - สำนักฯ ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุม ตามที่ สกอ./สทศ./สอท.กำหนด - การประสานงานในระดับผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล และเว็บไซต์
สถาบันอุดมศึกษาที่ร่วม โครงการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย วิธีรับตรง	- การประสานงานเพื่อดำเนินการรับสมัคร สอบและการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ระดับปริญญาตรีระหว่างสถาบันที่ร่วมโครงกา	- การประสานงานในระดับผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล และเว็บไซต์
ธนาคาร/ประกันภัย/เคาน์เตอร์ เซอร์วิส	- การดำเนินการด้านธุรกรรมการเงิน ผ่าน เครื่องขายคอมพิวเตอร์ให้กับสำนักฯ ในภารกิจ ต่างๆ เช่น ค่าสมัครสอบ ค่าธรรมเนียม การศึกษา เป็นต้น	- การจัดการด้านสัญญาความร่วมมือให้ ถูกต้องและเป็นธรรม - การประชุมหรือหารือเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการ
ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	- การจัดการด้านโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ ทะเบียนนักศึกษาและประมวลผลการศึกษา	- การทำสัญญาอย่างเป็นทางการ

ความคาดหวังด้านกลไก และข้อมูลสารสนเทศหลักในการสื่อสาร

- (1) ความสามารถในการดำเนินงานและการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ครอบคลุม และสามารถเชื่อมโยง กันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ดี
- (3) สามารถติดต่อสื่อสารได้แบบสองทางผ่านช่องทางต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

คู่แข่งเทียบด้านการให้บริการการศึกษาในภารกิจเดียวกัน สำนักฯ มุ่งให้ความสำคัญกับสถาบันอุดมศึกษาใน กลุ่มชั้นนำของประเทศ ตามผลการประเมินของ กพร . ดังนั้นจึง ขอเป็นคู่แข่งกับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในบางกระบวนการของการปฏิบัติงาน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาและการสร้างนวัตกรรมที่สำคัญ คือ

- นโยบายด้านการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง
- การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ
- การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสนับสนุน
- เครือข่ายความร่วมมือกับต่างสถาบัน
- การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการตามภารกิจของสำนักฯ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลจากการศึกษาดูงานสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 18-19 มิถุนายน 2558 เรื่อง การจัดการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) เพื่อบรรลุตามเป้าหมาย และ วิสัยทัศน์ ที่กำหนด สำนักฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ที่สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังแสดงใน ตารางที่ 6

- **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** ด้านการให้บริการทางการศึกษา และด้านปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการบริการ ตารางที่ 6 แสดงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ด้าน	กลยุทธ์หลัก	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
ด้านการให้บริการทางการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์มาตรฐาน และแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร สนับสนุนการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา สนับสนุนและพัฒนาระบบรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย สนับสนุนการบริหารจัดการภาคการศึกษาพิเศษ 	<ol style="list-style-type: none"> ระบบการสำรองข้อมูลระบบงานทะเบียนนักศึกษา (D-R Site) ฐานข้อมูลหลักสูตร (TQF) ระบบสหกิจเครือข่าย/สหกิจอาเซียน ระบบรับเข้าศึกษา (Apply kku) บริการการออกเอกสารแบบไร้กระดาษ 	<ol style="list-style-type: none"> การสนับสนุนและพัฒนาระบบรับเข้าศึกษา และหลักสูตร ที่มีพลวัตสูง การพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและเอกสารสำคัญทางการศึกษาที่สามารถรองรับความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสียที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา
ด้านปฏิบัติการ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นการให้บริการและสนับสนุนงานที่ตอบสนองระหว่างหน่วยงาน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาระบบ IT สำหรับผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> ระบบ Prospective Kku Student Document Uploading System เพื่อการอัปโหลดรูปประจำตัวเพื่อจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ระบบ dashboard.kku.ac.th REG Kku Line Official จัดทำรูปแบบการรายงานผลการเรียนนักศึกษาแจ้งผู้ปกครองใหม่ การจัดเก็บข้อมูล UID ของบัตรนักศึกษาลงฐานข้อมูล ระบบตารางสอนตารางสอบอัจฉริยะ 	<ol style="list-style-type: none"> การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านหลักสูตร ระบบทะเบียนนักศึกษา และเอกสารสำคัญทางการศึกษาแบบหน้าต่างเดียว (single portal system)

- **ความได้เปรียบที่สำคัญ** สำนักฯ มีความได้เปรียบที่สำคัญ คือ

1. ระบบการบริหารจัดการและงบประมาณของสำนักฯสามารถสนับสนุนการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรของสำนักฯ มีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง ในการให้บริการทางการศึกษา (การแนะแนวการศึกษา การรับสมัครและสอบคัดเลือกเข้าศึกษา ระบบทะเบียนเรียน ระบบมาตรฐานหลักสูตร ระบบบริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา ระบบประมวลผล และสหกิจศึกษา) และมีแนวทางในการส่งเสริม พัฒนาตนเองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
3. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โปรแกรม และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

ใช้ระบบ PDCA พัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินการ ตาม ผลการประเมินในหมวด OFI และจากการวิเคราะห์ประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ EdPEx โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร แนวทางหลักสำคัญที่สำนักฯ พิจารณานำมาใช้ มีหลายวิธี แต่ที่สำคัญและใช้บ่อย คือ เทคนิคการสร้างทีมงาน (Team Building) เทคนิค PDCA: Plan- Do- Check- Action) เทคนิค การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM) เทคนิคการประชุมทั้งประชุมระดมสมอง (Brain Storming) การประชุมสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมสัมมนาร่วมกับต่างหน่วยงาน ที่เป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียร่วมกัน เทคนิคการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เทคนิคการวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) การศึกษาดูงาน และการฝึกอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

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

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนักฯ การวิเคราะห์ทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2559-2562 การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลปวิทยาการ (Excellence academy) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ Smart campus ทักษะนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือพันธมิตร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ ในการกำหนด วิสัยทัศน์ เพื่อเป็นเลิศด้านการบริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาเป็นสากล ภายใต้พันธกิจที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- (1) มุ่งมั่นบริการการศึกษาด้วยความถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส รวดเร็วและเป็นสากล
- (2) พัฒนาการบริหารทรัพยากรให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- (3) พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการบริการการศึกษาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- (4) พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก

ซึ่งการที่สำนักฯ จะดำเนินการได้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังกล่าว จำเป็นที่บุคลากรของสำนักฯ ต้องมีค่านิยมร่วมกัน คือ (1) B = Better Service มุ่งมั่นให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ด้วยใจและเทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) A = Accomplishment มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและเป็นเลิศ (3) A = Agility ความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น และ (4) D = Decencies and Delight ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นสุข ซึ่งได้มาจากการใช้อักษรนำชื่อภาษาอังกฤษของสำนักฯ (Bureau of Academic Administration and Development) เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการจดจำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ จะถูกถ่ายทอดผ่านการประชุมบุคลากรประจำเดือน การประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียหรือพันธมิตร บอร์ดประชาสัมพันธ์ วงสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ รวมทั้งนำไปใช้ในข้อตกลงการปฏิบัติราชการรายบุคคลในมิติของ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำนักฯจึงมีแผนปฏิบัติราชการประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ 15 กลยุทธ์ 31 โครงการ และ 33 ตัวชี้วัด

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

การดำเนินงานต่างๆของสำนักฯมีระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์ มาตรฐานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด ซึ่งมีมากกว่า 50 ฉบับ เช่น พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2558 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ.2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ.2555 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดการเรียนการสอนภาคการศึกษาพิเศษระดับปริญญาตรี พ.ศ.2557 ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 963/2555) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนักศึกษาชั้นปริญญาตรี ภาคปกติ พ.ศ. 2555 ประกาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 308/2557) เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ในระบบปกติ พ.ศ. 2557ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 1802/2552) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับหลักสูตรโครงการพิเศษ เป็นต้น สำนักฯ ใช้ข้อมูล รายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานตรวจสอบภายใน หรือการเปิดช่องทางร้องเรียนที่เกี่ยวข้องไว้หลายช่องทางในการประเมินผลการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งการ กำหนดให้มี โครงการหรือ กิจกรรมที่ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายและ ข้อบังคับว่าด้วย จรรยาบรรณ ตลอดจน การยกย่องชมเชยบุคคล กรที่ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและ จริยธรรม

(3) การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน (Creating a Sustainable Organization)

เพื่อสร้างความยั่งยืนของสำนักฯ มีการพิจารณาปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลกระทบต่อ ความยั่งยืน ขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ระบบงาน และงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้า ตลาด ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนนโยบายหรือ ภาระเบียบต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์และกำหนดแผนการดำเนินงาน สำนักฯ ใช้ข้อมูลการประเมินจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร จำนวนนวัตกรรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (เช่น การลดขั้นตอนหรือเวลาการปฏิบัติ มาตรฐานการปฏิบัติและการเผยแพร่) บุคลากรที่ได้รับส่งเสริมและพัฒนาเพื่อประเมิน ประสิทธิภาพและการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักฯ โดยผ่าน กระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมผ่านการประชุม คณะกรรมการฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารและแลกเปลี่ยนกับบุคลากรในประเด็นความคาดหวังและการปรับปรุงผลการ ดำเนินการให้สูงตลอดจนการเรียนรู้ในทุกระดับขององค์กรผ่านการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เช่นการจัดการความรู้(KM)

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร (Communication and Organizational Performance)

(1) การสื่อสาร (Communication)

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและรับรู้ถึงแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจ กรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมขององค์กรจึงจัดให้มีกิจกรรมต่างๆเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจ ทั้งในการทำ ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆที่สำนักฯจัดเตรียมไว้ เช่น การประชุม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสามารถ สื่อสารและแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้ ตลอดจนจัดช่องทางสื่อสารไว้สำหรับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Focus on Action)

ในการนำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องไปจัดทำรายละเอียดของ โครงการหรือกิจ กรรมพร้อมงบประมาณ และบรรจุในแผนปฏิบัติราชการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน จึงมีการถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตาม ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์สู่บุคลากร นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้มีการจัดทำ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการรายบุคคลในมิติของ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจ กรรม เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของสำนักฯ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องทั้งการประเมิน ผลสัมฤทธิ์ของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Governance and Societal Responsibilities)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)

ตามโครงสร้างการบริหารสำนักฯ การจัดทำและดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและ กิจกรรมจะ เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาและอนุมัติ ตลอดจนการ กำกับติดตามดูแลสำนักฯเพื่อให้เกิดความโปร่งใส มี ผลสัมฤทธิ์ของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ตลอดจนการ สร้างความมั่นใจว่ามีการ ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม สำนักฯจะรายงานการประเมินผลการ ดำเนินการตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายงานผลการ ดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งรายงานนี้ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ ก่อนที่ จะเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป และผลการประเมินจากมหาวิทยาลัยจะถูกแจ้งกลับมายังผู้นำองค์กรและสำนักฯ เพื่อให้นำไป พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กรต่อไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

การดำเนินงานต่างๆของสำนักฯมีระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด สำนักฯกำหนดให้มี การเปิดช่องทางกรรเรียนที่เกี่ยวข้องไว้หลายช่องทางในการประเมินผล การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งมีคณะกรรมการจริยธรรมและจรรยาบรรณประจำสำนักฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นตามวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

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

สำนักฯมีหน้าที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งตามจุดมุ่งหมายและปณิธานของการก่อตั้งมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่งนั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความยากจนได้เข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง(โควตาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ซึ่งเป็นหนึ่งสมรรถนะหลักของสำนักฯ นั้น เป็นการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญในภูมิภาคนี้ได้ชัดเจนตามปณิธานของการก่อตั้งมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สำนักฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์และศึกษาความเป็นไปได้ในการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนด้อยโอกาสเพื่อเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยตั้งแต่ต้นจนสำเร็จการศึกษา ส่วนในด้านอื่นๆนั้นสำนักฯมีการสนับสนุนและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญของทั้งชุมชนและประเทศในโอกาสต่างๆ อีกด้วย

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำคัญๆ กำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักฯ เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ คือ “เป็นเลิศด้านการบริการและสนับสนุนการจัดการการศึกษาเป็นสากล”

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

การจัดทำแผนกลยุทธ์ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนักฯ การวิเคราะห์ทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย พ.ศ.2559-2562 การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลปวิทยาการ (Excellence academy) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ Smart campus ทักษะนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของ ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือพันธมิตร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับสารสนเทศที่ได้วิเคราะห์และประเมินแล้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำนักฯ จึงมีแผนปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ 15 กลยุทธ์ 31 โครงการ และ 33 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 7 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด
1. การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และนโยบายมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯและประกันคุณภาพประจำสำนักฯ	- ตามกรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	- เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และพันธกิจวิสัยทัศน์ของสำนักฯ
2. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม และ แผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯและประกันคุณภาพประจำสำนักฯ - บุคลากรสำนักฯ	- ประมาณเดือน ม.ค. -มี.ค. ของทุกปี	- เพื่อปรับเปลี่ยนและกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรสำนักฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
3. กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ของสำนักฯ	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯและประกันคุณภาพประจำสำนักฯ - บุคลากรสำนักฯ	- ประมาณเดือน ม.ค. -มี.ค. ของทุกปี	- เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
4. จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโครงการและกิจกรรมของสำนักฯ	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯและประกันคุณภาพประจำสำนักฯ - กลุ่มภารกิจ หน่วยงาน และบุคลากร ผู้รับผิดชอบโครงการและกิจกรรม	- ประมาณเดือน มี.ค. -พ.ค. ของทุกปี	- เพื่อกำหนดโครงการและกิจกรรมที่สามารถตอบตัวชี้วัดหรือเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การอนุมัติแผนและทรัพยากรการดำเนินการ	- คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ	- ตามกรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	- เพื่อให้สอดคล้องกับแผนฯโดยรวมของมหาวิทยาลัย
6. การถ่ายทอด และการนำสู่การปฏิบัติตามแผนฯผ่านโครงการและกิจกรรม	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯสำนักฯ	- ประมาณเดือน ต.ค. ของทุกปี	- เพื่อถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมสู่บุคลากร

ตารางที่ 7 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (ต่อ)

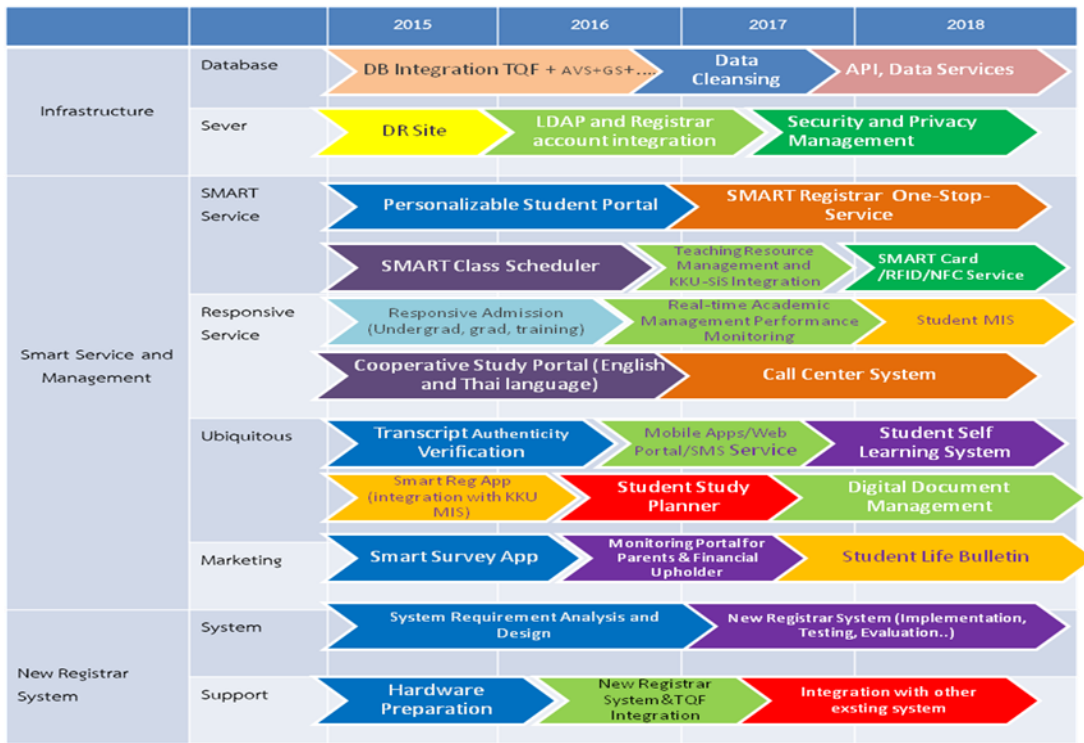
ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบโครงการและกิจกรรม - บุคลากรสำนักฯ 		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบและบุคลากร ให้มีความเข้าใจและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
7. การติดตาม ตรวจสอบ และทบทวนแผนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ - ผู้รับผิดชอบโครงการและกิจกรรม - บุคลากรสำนักฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - การรายงานผลรายไตรมาส และตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสำนักฯ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลผลสัมฤทธิ์ของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ

(2) นวัตกรรม (Innovation)

ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2559-2562 ที่กำหนดให้เสาหลักในยุทธศาสตร์ประการหนึ่ง คือ การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลปวิทยาการ (Excellence academy) โดยมีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ Smart campus และสอดคล้องกับบริบทของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 กอปรกับการกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างมหาวิทยาลัยและสำนักฯ ที่ระบุให้สำนักฯ ต้องสร้างนวัตกรรม ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้สำนักฯ มีโอกาสเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ สำนักฯ จึงวิเคราะห์และทำผังกระบวนการ การใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ (PDCA) เพื่อการตัดสินใจและดำเนินงานในการสร้างนวัตกรรมโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้า มาสนับสนุนภายใต้ กรอบการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านหลักสูตร ระบบทะเบียนนักศึกษา และเอกสารสำคัญทางการศึกษาแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) การพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและเอกสารสำคัญทางการศึกษาที่สามารถรองรับความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และการสนับสนุนและพัฒนาระบบรับ เข้าศึกษา และหลักสูตร ที่มีพลวัต สูง เพื่อรองรับโอกาสต่างๆ ในอนาคตสำหรับการเข้าศึกษาที่มีความหลากหลายทั้งในประเทศ กลุ่มอาเซียน และทั่วโลก ตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การกำหนดโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	วิธีการกำหนด	สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม
การสร้างนวัตกรรมเพื่อการสนับสนุนการบริการการศึกษาและด้านวิชาการแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21	การวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟังเสียงของลูกค้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร	<ul style="list-style-type: none"> - ยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัย - งบประมาณ ชีตความสามารถของบุคลากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
การพัฒนาระบบรับเข้าและหลักสูตรที่มีพลวัตสูงเพื่อรองรับโอกาสการรับนักศึกษาที่มีความหลากหลายทั้งในประเทศ กลุ่มอาเซียน และทั่วโลก	การวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) การรับฟังเสียงของลูกค้ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและพันธมิตร	<ul style="list-style-type: none"> - ยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัย - งบประมาณ ชีตความสามารถของบุคลากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - เครือข่ายสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการสหกิจศึกษา ฦ ต่างประเทศ



ภาพที่ 2.1 : แผนที่นำทางกลยุทธ์ การพัฒนาเทคโนโลยีสำนักฯ (BAAD Technology Roadmap)

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สัญญาณบ่งชี้ความเสี่ยง ที่อาจจะทำให้สำนักฯ สูญเสียศักยภาพในการแข่งขันตามสมรรถนะหลักขององค์กรในด้านการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง คือ การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ซึ่งสำนักฯ ได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่ อาจจะเกิดขึ้นได้เป็นการเบื้องต้นแล้ว และสื่อสารกับบุคลากรให้เตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆในอนาคต

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร (Work Systems and Core Competencies)

สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร(2) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง(3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ (4) การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษาซึ่งสำนักฯ ได้จัดเป็นสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะหลัก คือ(1) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง(2) การจัดการฐานหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและ (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษาเมื่อพิจารณาจากผลิตภัณฑ์และสมรรถนะหลักสำนักฯ ได้จัดระบบงานที่สำคัญ 3 ระบบงานประกอบด้วย (1) ระบบงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ (2) ระบบงานด้านการบริการ และ(3) ระบบงานด้านสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ ภายใต้แต่ละระบบงานหลัก จะมีหลายกระบวนการทำงานเป็นองค์ประกอบ ดังที่ 9

ตารางที่ 9 ระบบงานและกระบวนการทำงาน

ระบบงานหลัก	กระบวนการทำงาน	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในด้านการสนับสนุนระบบงานและสมรรถนะองค์กร
1. ระบบงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์	1. การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร	- งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชา - อาจารย์และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร	- สำนักฯ กำหนดบางส่วนในระบบงานให้คณะวิชาทั้งอาจารย์และงานบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักฯ มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน

ตารางที่ 9 ระบบงานและกระบวนการทำงาน(ต่อ)

ระบบงานหลัก	กระบวนการทำงาน	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในด้านการสนับสนุนระบบงานและสมรรถนะองค์กร
	2. การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง	<ul style="list-style-type: none"> - โรงเรียน - สกอ./สทศ./สอท. สถาบันอุดมศึกษาที่ร่วมโครงการรับสมัครสอบคัดเลือกผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ผ่านโครงการรับตรง - ธนาคาร/ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส - กองคลัง 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ซึ่งมีความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีศักยภาพในการส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับสำนักฯ - การชำระค่าสมัครและธรรมเนียม ซึ่งสำนักฯถ่ายโอนการดำเนินงานให้พันธมิตร ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำสัญญาตามกฎหมาย
2. ระบบงานด้านการบริการ	1. การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชา - อาจารย์ผู้สอน และผู้บริหารหลักสูตร - สถานประกอบการ สหกิจศึกษา - ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้คณะวิชาทั้งอาจารย์และงานบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักฯมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้สถานประกอบการ อาจารย์นิเทศ เป็นผู้ดำเนินการผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักฯมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและมีลิขสิทธิ์เป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้การทำสัญญาอย่างเป็นทางการ
	2. การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคาร/ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส - กองคลัง 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการดำเนินการด้านการชำระค่าบริการ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำสัญญาตามกฎหมายและระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ระบบงานด้านสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. งานสารบรรณ 2. งานการเงินและพัสดุ 3. งานแผนและงานประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - กองคลัง - กองแผนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด - การรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ติดตาม ทบทวน และรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

การพิจารณาและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนักฯ และการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำนักฯจึงมีแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ 15 กลยุทธ์ 31 โครงการ และ 33 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 10 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ตัววัดผลการดำเนินงาน	การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ ลูกค้า ตลาด และผู้ส่งมอบและพันธมิตร
1. เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ดี บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างคุณภาพชีวิตและความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จของระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น - ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงเวลาและความถูกต้อง - การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ
2. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีคุณธรรมและจริยธรรมบนพื้นฐานของความเป็นไทย	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จของการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่ดี 	การสนับสนุนการผลิตบัณฑิตตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการจัดการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูล - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 	<p>ความมั่นคงและปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ความคล่องตัวในการดำเนินงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านต่างๆของสำนักฯ การได้รับบริการที่ดี และผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ</p>
4. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานประจำ และการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลงานวิจัยสถาบัน 	การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าที่ดีขึ้น
5. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี 	การสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย
6. เป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและดำเนินงานทุกระบบขององค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเป็นเลิศในการให้บริการ และสนับสนุนการจัดการการศึกษาเป็นสากล	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับความสำเร็จของระบบการประกันคุณภาพ 	ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ

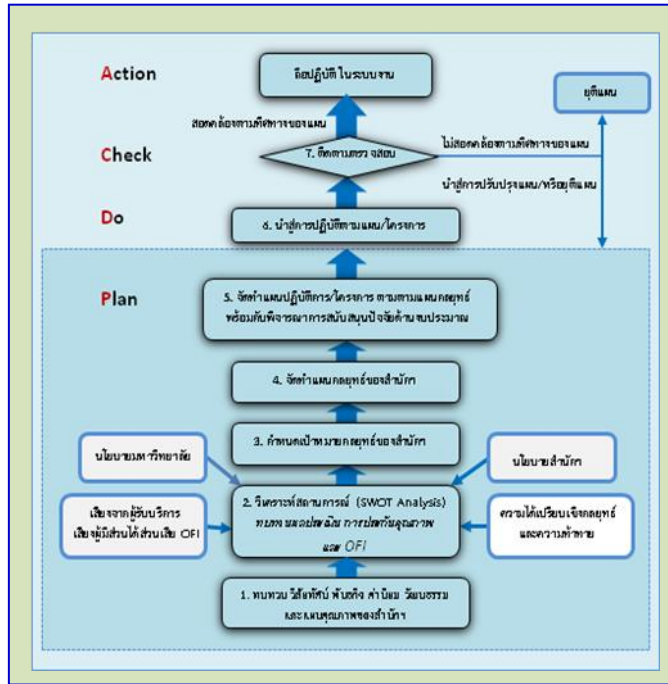
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Development) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องไปจัดทำรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมพร้อมงบประมาณ และบรรจุในแผนปฏิบัติการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (Action Plan Implementation) การถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์สู่บุคลากร

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) สำนักฯ ยังได้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการรายบุคคลในมิติของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและแผนปฏิบัติการ เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานให้สอดคล้องกลยุทธ์ของสำนักฯ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องทั้งการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณและการทบทวนแผนปฏิบัติการ



ภาพที่ 2.2 : ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Development)

(4) **แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)** สำคัญ ให้ความสำคัญ ต่อการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ โครงการ กิจกรรม และอื่นๆ ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถและ ศักยภาพของบุคลากรไว้ในแผน ปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2558 รวมทั้งการวิเคราะห์อัตรากำลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(5) **ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)** สำคัญกำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ชี้บ่งการดำเนินการของ สำคัญ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและข้อตกลงการปฏิบัติการที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อใช้ตรวจสอบผล การดำเนินการของสำนักฯ การติดตามผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ และข้อตกลงการปฏิบัติการ ทุกตัวชี้วัดที่ มหาวิทยาลัยกำหนดใช้ประเมินผลการดำเนินการ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลการดำเนินการไปสู่เกณฑ์ รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ (TQA)

(6) **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)** ในกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลง แผนปฏิบัติการ สำคัญ มีระบบในการพิจารณาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

1. เลือกพิจารณา **ปรับแผน/พัฒนาแผน** เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสม กว่าแนวทางเดิม เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ

2. เลือก **ยุติแผน** กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อได้ หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไข จะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการ ที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สำนักฯ คาดการณ์ว่าหากสามารถดำเนินงานได้ตามชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ จะสามารถเป็นผู้ส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ที่พึง ประสงค์ของลูกค้า และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการการศึกษาและด้านการ สนับสนุนด้านวิชาการ อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำนักฯ อยู่ระหว่างดำเนินการขอข้อมูลเพื่อเทียบเคียง กับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะได้รายงานในโอกาสต่อไปเมื่อแล้วเสร็จ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

ก. การรับฟังลูกค้า (Customer Listening)

(1) การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน (Listening to Current Customers)

ตารางที่ 11 การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน

กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าและการสังเกตลูกค้า	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังจากลูกค้า	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
<ul style="list-style-type: none"> - นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปวช.3 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยควรมีการจัดการแนะแนวการศึกษาเป็นประจำทุกปีทั้งที่สถานศึกษาและภายในมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยต้องมีความชัดเจนด้านนโยบายในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - มหาวิทยาลัยควรมีวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงที่มีความหลากหลายกว่าในปัจจุบัน โดยไม่เป็นภาระด้านการสอบและค่าใช้จ่ายมากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงการแนะแนวการศึกษาหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะทางและวิธีการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยวิธีรับตรงแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ - การศึกษาเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงเพื่อเพิ่มความหลากหลาย
<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับและศิษย์เก่า 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียน - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ - การรับฟัง ณ จุดบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการไม่เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว - การเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะวิทยาเขตหนองคาย และศิษย์เก่า - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถใช้ร่วมกันได้ เช่น ห้องน้ำ - ควรให้บริการตามรูปแบบผู้มีหัวใจการให้บริการในทุกงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาเพื่อนำการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา - การจัดหาผู้ออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาอัตโนมัติ - การปรับปรุง พัฒนา และบริหารด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์ผู้สอน 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียน - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความไม่เสถียรของโปรแกรม TQF ไม่สามารถเชื่อมโยงในแต่ละหมวดให้สะดวกต่อการใช้งาน และไม่เชื่อมต่อกับระบบประมวลผลเกรดแบบอัตโนมัติ - ข้อจำกัดของโปรแกรมการบันทึกและพิมพ์ผลการเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงโปรแกรม TQF - ปรับปรุงโปรแกรมการบันทึกและพิมพ์ผลการเรียนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต (Listening to Potential Customers)

ตารางที่ 12 การรับฟังลูกค้าในอนาคต

กลุ่มลูกค้าในอนาคต	การรับฟังเสียงของ ลูกค้าในอดีต	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังจาก ลูกค้า	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
<ul style="list-style-type: none"> - นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปวช.3 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยควรมีการจัดการแนวทางการศึกษาเป็นประจำทุกปีทั้งที่สถานศึกษาและภายในมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยต้องมีความชัดเจนด้านนโยบายในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - มหาวิทยาลัยควรมีวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงที่มีความหลากหลายกว่าในปัจจุบัน โดยไม่เป็นภาระด้านการสอบและค่าใช้จ่ายมากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงการแนะนำการศึกษาหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางและวิธีการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยวิธีรับตรงแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ - การศึกษาเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงเพื่อเพิ่มความหลากหลาย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction and Engagement)

สำนักฯ มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกปี หรือผ่านการประเมินในรูปแบบโครงการวิจัยสถาบัน และสนับสนุนให้ทุกกลุ่มภารกิจ มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มภารกิจ (กลุ่มภารกิจอาจรวมสำรวจวัดในโครงการวิจัยสถาบันของสำนักฯ หรือแยกสำรวจวัดเฉพาะกลุ่มภารกิจได้) นอกจากนี้ในการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ของสำนักฯ ยังมีการประเมินผลโครงการ ที่มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของ โครงการนั้นๆ โดยสรุปสำนักฯ ทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโดยวิธีการการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียน การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือโทรศัพท์ การรับฟัง ณ จุดบริการ ซึ่งข้อมูลการประเมินเหล่านี้ ซึ่งมีทั้งวิธีที่เป็นการรับฟังลูกค้าที่เป็นแบบทางเดียวและสองทาง จะนำไปวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการกำกับ ติดตาม ทบทวน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ ต่อไป

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

สำนักฯ ยังไม่ได้ดำเนินการเปรียบเทียบผลของความพึงพอใจระหว่างคู่แข่ง เพราะในปีการศึกษา นี้ เป็นปีแรกที่สำนักฯ ขอเป็นคู่แข่งกับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(3) ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

การสำรวจข้อมูลด้านความไม่พึงพอใจ สำนักฯ ดำเนินการไปพร้อมกับการสำรวจวัดความพึงพอใจ และ สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ ลูกค้า สามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงร้องเรียน หรือเสนอแนะความคิดเห็น ความต้องการที่สำนักฯ ยังบริการให้ไม่เป็นที่พอใจ ผ่านทุกช่องทางที่สำนักฯ เปิดให้ใช้ ตามปกติ ดังแสดงไว้แล้วในวิธี การรับฟังเสียงจาก ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ตาราง 3.1 ก(1) โดยนโยบายผู้อำนวยการสำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ ลูกค้า สามารถติดต่อแจ้งโดยตรงถึงคณะผู้บริหารได้ทางโทรศัพท์ หรือ การติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ และจริยธรรมที่สำนักฯ ประกาศไว้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้า (Product Offering and Customer Support)

สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร (2) การรับบุคคลเข้าศึกษา ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ (4) การให้บริการเอกสาร สำคัญทางการศึกษา โดยได้จำแนกส่วนตลาดได้เป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ สถานศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ คณะวิชา ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าที่สำคัญ คือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับและศิษย์เก่า ผู้บริหาร หลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน การสร้างความผูกพันและสนับสนุนลูกค้า สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

(1.5) การสนับสนุนด้านการบริหาร หลักสูตร การดำเนินของสำนักฯ เพื่อสนับสนุนคณะวิชา ผู้บริหาร หลักสูตร ระดับคณะ และอาจารย์ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ด้านนี้ สำนักฯ ได้สนับสนุน ผ่านการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพในการดำเนินการ เช่น การปรับปรุงโปรแกรม TQF การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงข้อมูลได้ ตลอดจนการจัดให้บุคลากรรับผิดชอบเป็นการเฉพาะในการตอบ คำถามและให้คำแนะนำ นอกจากนี้ได้จัด ช่องทางการติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล และโทรศัพท์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการประชุมร่วมกัน และการแสดงความขอบคุณในโอกาสต่างๆ รวมทั้งการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านการจัดการบริหารหลักสูตรและระบบทะเบียน

(1.6) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง สำนักฯ ให้ความสำคัญกับสถานศึกษา และนักเรียนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นลูกค้าหลักของสำนักฯ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักฯ จึงมีแนวทางในการ สร้างความผูกพันกับลูกค้าส่วนนี้ เช่น การจัดแนะแนวการศึกษา การเข้าร่วมตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา การจัดช่องทาง การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล และโทรศัพท์ การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลที่ สำคัญและจำเป็น ตลอดจนการแสดงความขอบคุณทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในโอกาสต่างๆ และการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพและมีความหลากหลาย

(1.7) การให้บริการด้านระบบทะเบียน นักศึกษา สำนักฯ สนับสนุน ให้บริการประสานงานด้านระบบ ทะเบียนเรียนทุกคณะผ่านช่องทางหลากหลายที่สำนักฯ ได้จัดไว้ให้ การจัดส่งอำนาจความสะดวกไว้บริการลูกค้า ตลอดจน การรับเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา รวมทั้งการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ สนับสนุนกระบวนการทำงานด้านการจัดการบริหารหลักสูตรและระบบทะเบียน ด้าน สหกิจศึกษา นั้นสำนักฯ สนับสนุน การดำเนินงานในทุกระดับทั้งนักศึกษา อาจารย์นิเทศ และผู้ประกอบการ ตั้งแต่การเตรียมการจนสิ้นสุดและสรุปผลการ ดำเนินการ ผ่านผู้ประสานงานของสำนักฯ และการปรับปรุงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลด้านสหกิจศึกษาาร่วมกัน ซึ่งจะ ก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

(1.8) การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา เนื่องจากการใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ของผู้รับบริการนั้น เป็นความจำเป็น ต้องใช้แบบไม่มีทางเลือกอื่น เพราะเป็นข้อกำหนดตามกฎหมายระเบียบ อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ยังมุ่งเน้นการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความถูกต้อง การ ส่งมอบในเวลาที่กำหนด การจัดส่งอำนาจความสะดวกไว้บริการ การรับเสียงของ ลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำไป ปรับปรุงและพัฒนา เป็นต้น ตลอดจนการพัฒนาผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Building Customer Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักฯ มีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้แนวคิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า การพัฒนาและสร้าง ผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการและ การใช้บริการของลูกค้า ผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆของสำนักฯ เช่น การจัดแนะแนวการศึกษา การพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านการจัดการบริหารหลักสูตรและระบบทะเบียน เป็นต้น

พร้อมทั้งการจัดช่องทาง การติดต่อระหว่างกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ ตลอดจนการแสดงความขอบคุณทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในโอกาสต่างๆ

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

ด้านการจัดการข้อร้องเรียนนั้นสำคัญๆ อยู่ระหว่างการปรับปรุงการดำเนินการให้เป็นไปตามรูปแบบวิธีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสำนักฯ ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สายตรง ผู้บริหาร กล้องรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียน และเฟสบุ๊ก ผู้ที่เกี่ยวข้องจะรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนส่งให้ผู้รับผิดชอบ เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการสั่งการแก้ไขและดำเนินการต่างๆ ต่อไป

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

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สำนักฯ กำหนดการวัดผลการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดเพื่อ ติดตามผล การปฏิบัติตามแผนงานผ่านโครงการและกิจกรรมที่จัดขึ้นใน ปีงบประมาณ ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นประกอบด้วยตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการและ กิจกรรมจะต้องรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานและแนวโน้มที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการต่อที่ประชุม เพื่อการติดตาม ประเมินและทบทวนการดำเนินการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญในลักษณะของการผลิตผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางศึกษา จาก การสืบค้นทางสื่อสังคมออนไลน์หรือเว็บไซต์จะมีลักษณะและแนวโน้มไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน คือ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเข้าถึงได้ตลอดเวลา รวมทั้งการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่เสมอแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับที่สำนักฯดำเนินการ จึงมั่นใจได้ว่าการ ตัดสินใจในระดับ กลยุทธ์และระดับปฏิบัติการเพื่อกำหนด การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของ องค์กรนั้นจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อมูลลูกค้า (Customer Data)

วิธีการเลือกข้อมูลของลูกค้า ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม การติดต่อสอบถาม ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลและสารสนเทศในการสนับสนุน การตัดสินใจในการวางแผน ระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ นั้น สำนักฯจะนำมารวบรวม วิเคราะห์ และเปรียบเทียบกับ ข้อมูลย้อนหลัง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเป็นข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงและเป็นปัจจุบัน

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว สำนักฯ มีระบบในการพิจารณา ปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

- เลือกพิจารณา **ปรับแผน/พัฒนาแผน** เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสม กว่าแนวทางเดิม เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ
- เลือก **ยุติแผน** กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อได้หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การ แก้ไขจะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย(ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

การทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของ องค์กรในการดำเนินการให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดใน แผนปฏิบัติการ สำนักฯจะกำหนดให้ผู้รับผิดชอบโครงการหรือ กิจกรรมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ทุก ไตรมาส จากนั้นคณะทำงานจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ แนวโน้มที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเสนอผู้บริหาร สำนักฯ ประกอบการตัดสินใจและสั่งการที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นๆ ทั้งผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานและผลสัมฤทธิ์

ด้านงบประมาณ ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขโครงการหรือกิจกรรมที่กระทบกับผลการดำเนินการสูง ผู้บริหารสำนักฯ จะเสนอเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาต่อไป

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

วิธีการที่ใช้ในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของ สำนักฯ นั้นได้มาจากการกำหนดให้กระบวนงานนั้นต้องมีประสิทธิภาพสูงในการดำเนินงานทั้งในด้านการลดขั้นตอนหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ สามารถทำซ้ำได้และมีผลกระทบสูง เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้เลือกการศึกษาค้นคว้าการดำเนินงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จ การศึกษา ซึ่งสำนักฯสามารถนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนงานใหม่โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุน กระบวนงานการสำเร็จการศึกษา ซึ่งกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้ทุกคณะวิชาต้องปฏิบัติก่อนนำเสนอสำเร็จ การสำเร็จ การศึกษาไปยังสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยดำเนินการผ่านเว็บไซต์ <http://reg.kku.ac.th> ซึ่งระบบการทำงานทำให้สามารถตรวจสอบผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ได้ถูกต้องแม่นยำ แก้ปัญหาการบันทึก ข้อมูลรายละเอียดผู้สำเร็จการศึกษาซ้ำซ้อนกันระหว่างสำนักฯ และคณะวิชา และนักศึกษาที่ คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา สามารถรับทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานการสำเร็จ การศึกษาได้โดย ไม่ต้องยื่นแจ้งความ มประสงค์ขอสำเร็จ การศึกษาที่คณะวิชา

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

สำนักฯ คาดการณ์ว่าหากสามารถดำเนินงานได้ตามชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ จะสามารถเป็นผู้ส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการการศึกษาและด้านการ สนับสนุนด้านวิชาการ การกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และมีแผนปฏิบัติการที่มีผู้รับผิดชอบที่ เข้าใจและมีศักยภาพในการปฏิบัติจะสนับสนุนให้การปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินการในอนาคตรุ่งขึ้นได้ เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำนักฯได้สร้างนวัตกรรมระบบ Prospective KKU Student Document Uploading System เพื่อการอัปโหลดรูปประจำตัวเพื่อจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ระบบ dashboard.kku.ac.th การพัฒนา REG KKU Line Official และการจัดเก็บข้อมูล UID ของบัตรนักศึกษาลงฐานข้อมูลซึ่งคาดการณ์ผลการดำเนินการในปีต่อไป ว่าจะสามารถบริการนักศึกษาและผู้รับบริการจากสำคัญได้จำนวนมากยิ่งขึ้น มีความทันสมัยและสะดวกยิ่งขึ้น

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านข้อมูลการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟัง เสียงของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อการสนับสนุนการบริการการศึกษาและ ด้านวิชาการแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 การสร้างนวัตกรรมเพื่อช่วยลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกระบวนงานที่ สำคัญให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ภายใต้โครงการและกิจกรรมต่างๆที่สำนักฯ กำหนดไว้ ในแผนปฏิบัติการที่ผ่านการวิเคราะห์ด้านโอกาสและงบประมาณดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว การวัดและวิเคราะห์ใน ผลการดำเนินงานเพื่อการทบทวนและปรับปรุงนั้น คณะกรรมการฝ่ายวางแผนจะรวบรวมผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จมา วิเคราะห์เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานสำเร็จและบรรลุผลตามข้อกำหนดในกลยุทธ์ที่ระดับใด เช่น จำนวนนวัตกรรมที่ แล้วเสร็จต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ร้อยละของกระบวนงานที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เป็นต้น รวมทั้งการ ประเมินจัดลำดับความสำคัญและโอกาสในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปถ่ายทอดให้บุคลากร และผู้รับผิดชอบในโครงการหรือกิจกรรมในการประชุมสำนักฯ ต่อไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการนำไปชี้แจง แลกเปลี่ยนแนวการปฏิบัติร่วมกันระหว่างพันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ ในการจัดประชุมหรือสัมมนา

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Knowledge Management, Information and Information Technology)

ก. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักฯ ได้จัดการโครงการจัดการองค์ความรู้ เรื่อง การเพิ่มคุณค่างานด้วย KM ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อส่งเสริมให้สำนักฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนำไปพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร สำนักฯ บริหารจัดการความรู้ขององค์กรโดยกำหนดให้ทุกกระบวนการที่สำคัญไปรวบรวมข้อมูลและจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงต่อผู้รับบริการ ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรให้ทราบอย่างชัดเจน รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการนั้นๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อปรับและพัฒนาได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในโอกาสต่อไปได้

(4) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning)

สำนักฯ ได้กำหนดให้มีโครงการจัดการองค์ความรู้ เรื่อง การเพิ่มคุณค่างานด้วย KM กับทุกกลุ่มภารกิจหรือกลุ่มงาน โดยให้มีการนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้นั้นให้บุคลากรทั้งสำนักฯ รับทราบและเรียนรู้ไปพร้อมๆ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและเห็นภาพรวมของกระบวนการต่างๆ ของสำนักฯ ได้สมบูรณ์ ซึ่งทุกขั้นตอนของกระบวนการในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการมีความเกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กรจึงต้องเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของทั้งสำนักฯ โดยขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญในกระบวนการต้องสามารถระบุได้อย่างชัดเจนและสามารถทำซ้ำได้

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ(Data, Information and Information Technology)

(1) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Properties)

ตารางที่ 13 คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ และวิธีการดำเนินการ

คุณลักษณะ	วิธีการ
ความแม่นยำ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกันซ้กันให้เข้าใจตรงกัน และให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่ - กำหนดให้ผู้ใช้อข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ - ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ - ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) - ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความถูกต้องและความเชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรฐานของข้อมูล - กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน - ทำการตรวจสอบข้อมูล (Validation) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Verification)
ความทันกาล	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมใช้งานและข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ - เผื่อระวัง และเตรียมมาตรการฉุกเฉินรองรับเหตุที่ไม่คาดหมายเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ - กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น
การรักษาความปลอดภัยและความลับ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ - นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่นระบบการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ - กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ - มีมาตรการสำรองข้อมูลเพื่อความปลอดภัย - กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและมีรหัสผ่านเฉพาะบุคคล

(2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Availability) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Properties) และความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Availability)

สำนักฯ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS: Management Information Systems) และการให้บริการผ่านระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์และเป็นปัจจุบันที่รองรับการขอใช้บริการของสำนักฯ ได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำงานของระบบ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องตามกฎหมายและมี าระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย มีการจัดการด้านระบบสำรองไฟฟ้า และระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลายหรือสูญเสียชีวิตข้อมูลให้ บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของสำนักฯ อีกทั้งยังมีระบบสำรองข้อมูลที่ปลอดภัยแยกเป็นอิสระแก่กัน 3 ส่วน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สำนักฯ มีการจัดทำการวิเคราะห์และรายงานอัตรากำลังตามรูปแบบและวิธีปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น แผนอัตรากำลัง 4 ปี (พ.ศ.2558-2561) หากมหาวิทยาลัยขอนแก่นอนุมัติกรอบอัตรากำลังเพิ่มเติม สำนักฯ จะดำเนินการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ตามระเบียบราชการที่โปร่งใสและเป็นธรรม ด้านชีตความสามารถของบุคลากรนั้นสำนักฯ ทำการวิเคราะห์ ผ่านการทำ SWOT Analysis และผลการประเมินบุคลากร โดยสำนักฯ กำหนดการพัฒนาชีตความสามารถของบุคลากรไว้ในแผนการปฏิบัติราชการโดยบุคลากร ร้อยละ 100 ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่สำนักฯ วางแผนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้บรรลุผลนั้นจะเน้นการให้บุคลากรมีส่วนร่วมและตระหนักถึงความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญ ผู้บริหารมอบหมายให้รับผิดชอบบริหารจัดการและตัดสินใจงานที่รับผิดชอบได้ ด้วยตนเอง (สำนักฯ เชื่อมโยงว่าบุคลากรสำนักฯ เป็นสมรรถนะหลักของสำนักฯ ที่มีประสพการณ์ความเชี่ยวชาญสูงในงานที่มอบหมาย) มีระบบติดตาม ผลการดำเนินงาน ต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน เว้นแต่มีกิจกรรม ที่จำเป็น ซึ่งก่อนเริ่มดำเนินงานของปีงบประมาณผู้บริหารสำนักฯ จะถ่ายทอดกลยุทธ์ แผนงานการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดให้แก่ผู้รับผิดชอบและบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนหรือซักถามให้เข้าใจตรงกันในแนวปฏิบัติก่อนดำเนินการ

การได้รับการมอบหมายงานสำคัญ การให้เพิ่มพูนประสพการณ์และเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอ จะสร้างความมั่นใจแก่บุคลากร จะเพิ่มพูนสมรรถนะหลักขององค์กร และ เป็นโอกาสเตรียมผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบรุ่นต่อรุ่น โดยในช่วงการสิ้นสุดการปฏิบัติงาน สำนักฯ กำหนดให้มีการสรุปผลการดำเนินการรายงานผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อประมวลเป็นข้อมูลพิจารณาปีการศึกษาต่อไป ด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ที่จะเกษียณอายุราชการ หรือการหมุนเวียนบุคลากรตามนโยบายมหาวิทยาลัย ในกรณีที่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงจากการเกษียณอายุราชการนั้นสำนักฯ ได้วางแผนเพื่อจัดเตรียมบุคลากรไว้ปฏิบัติงานทดแทนได้ ซึ่งสำนักฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสพการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลัก งานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น หรือสำนักฯ อาจมีการจ้างผู้ช่วยงานเป็นครั้งคราวได้ หากเป็นกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการหมุนเวียนบุคลากร ของมหาวิทยาลัย สำนักฯ จะประเมินความเหมาะสมด้านชีตความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติงานในส่วนที่เหมาะสมต่อไป ส่วนการกำหนดกำลังคนที่สำนักฯ ต้องมีในแต่ละระดับนั้น อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์และความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติจากมหาวิทยาลัย

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

สำนักฯ มีสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรทั้งด้านสถานที่ทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และอุปกรณ์จำเป็น สถานที่ทำงาน เป็นเขตปลอดบุหรี่ ระบบเสียงตามสาย เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระบบโทรศัพท์ ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ เชื่อมโยง กัน สิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนกลางที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ยานพาหนะ การรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในสำนักฯ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจเพื่อการนำข้อมูลย้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป ด้านนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรแบ่งได้เป็นสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิ์ สวัสดิการ ของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตามระเบียบราชการ เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน สิทธิการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ลาคลอด ลาบวช สำนักฯ ดำเนินการ รักษาสิทธิประโยชน์ตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิ์ของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตาม ระเบียบราชการ และสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจาก สิทธิสวัสดิการของบุคลากร ตามกฎระเบียบการบริหารงานบุคคลแล้ว สำนักฯ ให้ความสำคัญเพื่อสร้าง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์ การออกกำลังกาย การศึกษาดูงาน การสนับสนุนทุนวิจัย สถาบัน เป็นต้น การสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและส่งเสริมการสร้างความผูกพันในกลุ่ม บุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้องและเพื่อนร่วมงาน ที่ดี ซึ่งสำนักฯให้ความสำคัญอย่างมากในด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ที่มีความเป็นธรรมสอดคล้องกับผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Workforce Performance)

(1) องค์ประกอบของความผูกพัน (Elements of Engagement)

แนวทางการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสรุปดังตารางที่ 14 ตารางที่ 14 ประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน วิธีการสำรวจความต้องการ ข้อมูลพื้นฐานที่ค้ำึง แนวทางการกำหนดความผูกพัน

ประเภทของบุคลากร	วิธีการได้มาซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน	องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน
1. ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ	<ul style="list-style-type: none"> - สํารวจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ของบุคลากร - จัดสัมมนาบุคลากรเป็นประจำต่อเนืองทุกปี ให้บุคลากรทุกกลุ่มของสำนักฯ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูล - รับฟังจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ - เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่บุคลากรขององค์กรอื่นๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - สภาพแวดล้อมการทำงานแนวโนม้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน
2. พนักงานมหาวิทยาลัย		<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน/โบนัส
3. พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว		<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - ความมั่นคงในงาน (การต่อสัญญาจ้าง)

(2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักฯให้ความสำคัญ ต่อการสร้างวัฒนธรรม การทำงานแบบมีส่วนร่วม และวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและได้ ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณค่าเพื่อส่งมอบให้ ลูกค้า ภายใต้การสื่อสารหลายช่องทางให้บุคลากรตระหนักและปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร คือ การมุ่งมั่นให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ด้วยใจและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและเป็นเลิศ ความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น และถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นสุข

การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) สำนักฯ ดำเนินการ ตาม กฏระเบียบ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด มีการจัดทำ ข้อตกลงภาระงาน (TOR) การประเมินผลตามเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนด มีการ ชมเชยบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรมที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สร้างชื่อเสียง หรือคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ เช่น การชื่นชมในที่ประชุมบุคลากรประจำสำนักฯ เป็นต้น

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

สำนักฯ ไม่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินการวัดความผูกพันที่เป็นทางการ แต่สำนักฯ ประเมินทางอ้อมได้เบื้องต้น จากการร่วมมือปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรับผิดชอบโดยตรงหรือการขอความร่วมมือและความช่วยเหลือ เช่น การเข้าร่วม กิจกรรมต่างๆที่สำนักฯ จัดขึ้น รวมทั้งในปัจจุบันยังไม่พบว่ามีบุคลากรท่านใดที่แจ้งความประสงค์ จะขอย้ายจากสำนักฯ เพื่อไปปฏิบัติราชการที่ส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัยดังนั้นสำนักฯ จึงพยายามรักษาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักฯ ด้วยการสนับสนุนให้มี ส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายดำเนินงาน การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพ และศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ เพื่อให้บุคลากรมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการ ของสำนักฯ

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development System) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Effectiveness of Learning and Development) และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Progression)

จากการที่สำนักฯ จัดโครงการการจัดการองค์ความรู้และการเรียนรู้ระดับองค์กรจะทำให้บุคลากรทราบ ขั้นตอน การปฏิบัติงาน ของทุกกระบวนการในสำนักฯ ซึ่งทุกขั้นตอนของกระบวนการในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการมีความ เกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้น ระบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กรจึงต้องเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของทั้งสำนักฯ โดย ขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญในกระบวนการต้องสามารถระบุได้อย่างชัดเจนและสามารถทำซ้ำได้ นอกจากนี้ยังมีมอบหมายให้ ผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการนั้นๆ ซึ่ง สามารถนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ด้านการ ประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และการพัฒนา สำนักฯ ประเมินจากความสามารถในการดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์และ การบริการที่ทำซ้ำและทดแทนกันได้ของบุคลากรสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ และจำนวนนวัตกรรมที่สามารถผลิตได้ ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพการงานนั้น สำนักฯ ได้วางบทบาทผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบ รองในแต่ละกิจกรรม เพื่อ เตรียมให้บุคลากรได้ เรียนรู้ ระบบงานและ มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน ทดแทนตำแหน่ง เดิม ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ระหว่างการปรับปรุงระเบียบการบริหารงานบุคคลและการวิเคราะห์อัตราตำแหน่งต่างๆ ที่แต่ละ ส่วนงานควรมี อย่างไรก็ตามสำนักฯ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะวิจัยสถาบัน เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมในโอกาสความก้าวหน้า ด้านอาชีพ

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Product and Process Design)

(1) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร (2) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ (4) การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา ซึ่งสำนักฯ ได้จัดเป็นสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะหลัก คือ (1) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง (2) การจัดการฐานหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา เมื่อพิจารณาจากผลิตภัณฑ์และสมรรถนะหลักสำนักฯ ได้จัดระบบงานที่สำคัญ 3 ระบบงาน ประกอบด้วย (1) ระบบงานด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ (2) ระบบงานด้านการบริการ และ (3) ระบบงานด้านสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ สำนักฯ จึงได้นำสารสนเทศข้างต้นมาเป็นแนวคิดในการออกแบบ กระบวนการทำงาน การจัดการ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า

(2) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน (Product and Process Requirements)

ตารางที่ 15 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์	กระบวนการทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> - การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความถูกต้อง การส่งมอบในเวลาที่กำหนด เป็นต้น - การมีผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 	การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการเพื่อประสานงาน / ตรวจสอบ / กลั่นกรอง การขออนุมัติเปิด / ปรับปรุง / ปิดหลักสูตรและรายวิชาของทุกคณะวิชา - การบริการฐานข้อมูลประวัติหลักสูตร / รายวิชา และข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้อง - การติดตามและสนับสนุนการดำเนินการตาม กรอบเกณฑ์ คุณวุฒิการศึกษาแห่งชาติ (KKU TQF MIS) - กระบวนการทำงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร
<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง โปร่งใส และปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นสูงสุดแก่กลุ่มลูกค้าและตลาด 	การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าและตลาด - กระบวนการทำงานด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ
<ul style="list-style-type: none"> - การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความถูกต้อง การส่งมอบในเวลาที่กำหนด เป็นต้น - การมีผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 	การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - การขึ้นทะเบียน / ต่อทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียน-เพิ่ม-ถอนวิชาเรียน - กระบวนการทำงานด้านทะเบียนประวัติ - การบริการด้านการลงทะเบียนเรียน เช่น การจัดทำตารางสอน-ตารางสอบ - กระบวนการทำงานด้านประมวลผลการศึกษา - กระบวนการทำงานด้านสหกิจศึกษา
<ul style="list-style-type: none"> - การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความถูกต้อง การส่งมอบในเวลาที่กำหนด เป็นต้น - การมีผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 	การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการด้านการออกเอกสาร สำคัญทางการศึกษา - การตรวจสอบคุณภาพและเอกสารสำคัญทางการศึกษา

ข. การจัดการกระบวนการ (Process Management)

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Process Implementation)

เพื่อให้การนำกระบวนการไปปฏิบัติได้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และตัวชี้วัดสำคัญของการดำเนินงาน สำนักฯ จะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรม และกลุ่มภารกิจหรือกลุ่มงาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อผู้บริหารและบุคลากรในการประชุมประจำเดือนของสำนักฯ โดยวัดจากผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินงาน ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ โครงการหรือกิจกรรม ผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง และจำนวนนวัตกรรม

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

สำนักฯ มีระบบงานด้านสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่สำคัญ คือ กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ งานสารบรรณ งานแผนงานและประกันคุณภาพ ซึ่งสำนักฯ จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของระบบงานหลักให้มีประสิทธิภาพ

(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Improvement)

สำนักฯ ใช้ผลลัพธ์ของการทบทวนผลการดำเนินการองค์กร การวิเคราะห์ผังกระบวนการ การใช้สารสนเทศจากลูกค้าของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และการ ใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ เช่น PDCA เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการโดยเฉพาะ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์และการออกแบบระบบ พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยาวนานอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ มีแผนการสำรองข้อมูล การดูแลและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ในทุกกระบวนการและสามารถปฏิบัติซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. การควบคุมต้นทุน (Cost Control)

การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ สำนักฯ ได้เข้าร่วมโครงการรวมซื้อและกระจายส่งกระดาษกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งการเข้าร่วมโครงการเครื่องถ่ายเอกสารออนไลน์ ซึ่งจะทำให้สำนักฯ สามารถวิเคราะห์และควบคุมต้นทุนได้ อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบางกระบวนการนั้นอยู่ระหว่างการศึกษา ประกอบกับสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่มีได้มุ่งหากำไร แต่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการศึกษา จึงเป็นไปได้ว่าแม้บางกิจกรรมหรือโครงการอาจไม่คุ้มค่าตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์แต่เป็นสิ่งที่สำนักฯ ต้องดำเนินการ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management)

เพื่อความสำเร็จร่วมกันสำนักฯ ได้เลือกผู้ส่งมอบและพันธมิตร ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	คุณสมบัติของผู้ส่งมอบและพันธมิตร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า	การวัดและการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและพันธมิตร
งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชา	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรตามที่กฎระเบียบกำหนด	- การส่งมอบงานบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่ได้กำหนดการวัดและการประเมินผลอย่างเป็นทางการ แต่สำนักฯ จะรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของงานบริการการศึกษาและคณะวิชาที่เป็นไปหรือไม่เป็นไปตามแนวทางหรือข้อกำหนดของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือการประชุมร่วมกันกับสำนักฯ

ตารางที่ 16 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	คุณสมบัติของผู้ส่งมอบและพันธมิตรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า	การวัดและการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและพันธมิตร
กองคลัง	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรตามที่กฎระเบียบกำหนด	- การส่งมอบด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับสำนักฯ ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและมีประสิทธิภาพ และการประชุมหารือร่วมกันในการดำเนินงาน
กองแผนงาน	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรตามที่กฎระเบียบกำหนด	- การส่งมอบงานด้านแผนงานและการพัสดุที่เกี่ยวข้องกับสำนักฯ ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและมีประสิทธิภาพ และการประชุมหารือร่วมกันในการดำเนินงาน
สกอ./สทศ./สอท.	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรตามที่กฎระเบียบกำหนด	- สำนักฯ เป็นผู้รับนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติ ไม่มีการวัดและการประเมินผลที่เป็นทางการ แต่อาจเสนอความเห็นผ่านช่องทางการประชุมและสายการบังคับบัญชา
สถาบันอุดมศึกษาที่ร่วมโครงการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรตามที่กฎระเบียบกำหนดและมีบันทึกความร่วมมืออย่างเป็นทางการ	- การส่งมอบนักเรียนที่จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและมีประสิทธิภาพ และการประชุมหารือร่วมกันในการดำเนินงาน
ธนาคาร/ประกันภัย/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพสูงในการสนับสนุนการให้บริการของลูกค้าสำนักฯ - เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการ	- การส่งมอบด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับสำนักฯ ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและมีประสิทธิภาพ
ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- เป็นผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพสูงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ความเสถียรทางด้านโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดระยะเวลาของสัญญา

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการดำเนินการของสำนักฯ ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินที่สำคัญของสำนักฯ เช่น ภาวะฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักฯ กำหนดมาตรการให้มีการสำรองข้อมูลไว้ต่างสถานที่กันและบนเทคโนโลยีคลาวด์ และกำหนดให้ระบบปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ภายใน 24 ชั่วโมงหากเกิดกรณีฉุกเฉินต่างๆ การบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 24 ชั่วโมงในกรณีที่กระแสไฟฟ้าหลักเกิดขัดข้อง เป็นต้น

ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านข้อมูล การวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟังผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและพันธมิตร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมด้าน การสร้างนวัตกรรมเพื่อการสนับสนุนการบริการการศึกษาและด้านวิชาการแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 การสร้างนวัตกรรมเพื่อช่วยลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ภายใต้โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่สำนักฯ กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการที่ผ่านการวิเคราะห์ด้านโอกาสและงบประมาณดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Process Results)

(1.9) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร

ตารางที่ 17 การบริหารหลักสูตร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ร้อยละการรายงานและติดตามผลการดำเนินงานของหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (มคอ.7) ของคณะ/หน่วยงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2557	85%	-	-	90.64%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	ร้อยละของหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ได้ดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF)	60%	97.31% (325/334)	99.41% (336/338)	99.70% (337/338)	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
3	จำนวนของหลักสูตรที่ผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร (สสสม)	300	334	338	338	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

(1.10) การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง

ตารางที่ 18 การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวสัณจร/การศึกษา	30,000	40,791	39,408	13,969	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
2	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา ที่ ศูนย์ ม.ขอนแก่น	30,000	20,115	20,839	20,381	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
3	ผู้สมัครสอบเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง	50,000	43,321	41,980	50,866	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	เกรดเฉลี่ยผู้สอบผ่านคัดเลือกรับตรง	3.00	3.45	3.44	3.48	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
5	จำนวนนักเรียนสละสิทธิ์	100	1,165	716	117	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

(1.11) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และสหกิจศึกษา

ตารางที่ 19 การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และสหกิจศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนแก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	>5,000	5,831	6,129	6,183	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนแก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	>4,000	4,273	4,542	3,964	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
3	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	>60,000	63,443	58,786	61,221	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	>15,000	17,476	16,915	16,244	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
5	จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ไปสหกิจศึกษา ณ ต่างประเทศ	180 คน	-	160 คน	160 คน	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

(1.12) การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา

ตารางที่ 20 การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนเอกสารสำคัญที่ออกให้ผู้รับบริการ	>85,000	94,193	101,228	91,864	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	เวลาการให้บริการโดยเฉลี่ย	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	9 นาที/ฉบับ	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ตารางที่ 21 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง	50 วัน/ครั้ง	-	-	50 วัน/ครั้ง	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	กระบวนการให้บริการลงทะเบียนเข้ากรณีพิเศษ	90 นาที/ฉบับ	-	-	90 นาที/ฉบับ	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ตารางที่ 21 ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
3	กระบวนการพิมพ์บัตรประจำตัวนักศึกษาเข้าใหม่ ระดับปริญญาตรี และ บัณฑิตศึกษา (UID)	5 ขั้นตอน	-	-	5 ขั้นตอน	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	กระบวนการขออนุมัติเปิดหลักสูตร	135 นาที/เรื่อง	-	-	135 นาที/เรื่อง	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
5	กระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	10 นาที/ฉบับ	9 นาที/ฉบับ	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)

ตารางที่ 22 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ระบบ Computer Network เครื่องแม่ข่ายแบบ Cluster Database Server	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
2	ระบบแม่ข่ายแบบ Web Server แบบ Load Balance	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
3	เครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุดหรือเสียหาย	10 ช่องสัญญาณ	10 ช่องสัญญาณ	10 ช่องสัญญาณ	10 ช่องสัญญาณ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
4	เครื่องสำรองไฟฟ้า	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	ตามเป้า	เป้าหมาย	+

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management Results)

ตารางที่ 23 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระดับคะแนนรายวิชาสังกัดคณะระดับปริญญาตรี (การเปลี่ยนแปลงเกรด)	1,000	905	1,462	1,258	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระดับคะแนนรายวิชาสังกัดคณะระดับปริญญาตรี (การแก้ I)	1,000	4,327	3,818	2,808	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ตารางที่ 23 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
3	การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระดับคะแนนรายวิชาสังกัดคณะระดับบัณฑิตศึกษา (การเปลี่ยนแปลงเกรด)	200	622	87	298	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระดับคะแนนรายวิชาสังกัดคณะระดับบัณฑิตศึกษา (การแก้ I)	200	1,814	578	322	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2557

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ความพึงพอใจภาพรวม	>85.00%	86.40%	86.52%	85.45%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป	>85.00%	86.04%	82.19%	85.33%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
3	กลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ	>85.00%	88.09%	86.42%	85.41%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	กลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน	>85.00%	86.02%	87.78%	87.36%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
5	กลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา	>85.00%	86.92%	88.59%	84.24%	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
6	กลุ่มภารกิจประมวลผล	>85.00%	85.25%	87.08%	84.08%	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
7	กลุ่มภารกิจบริการ	>85.00%	83.89%	85.77%	84.14%	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
8	งานประสานงานสหกิจศึกษา	>85.00%	-	86.42%	82.20%	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

ตารางที่ 25 ความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	1 คน	1 คน	-	1 คน	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)

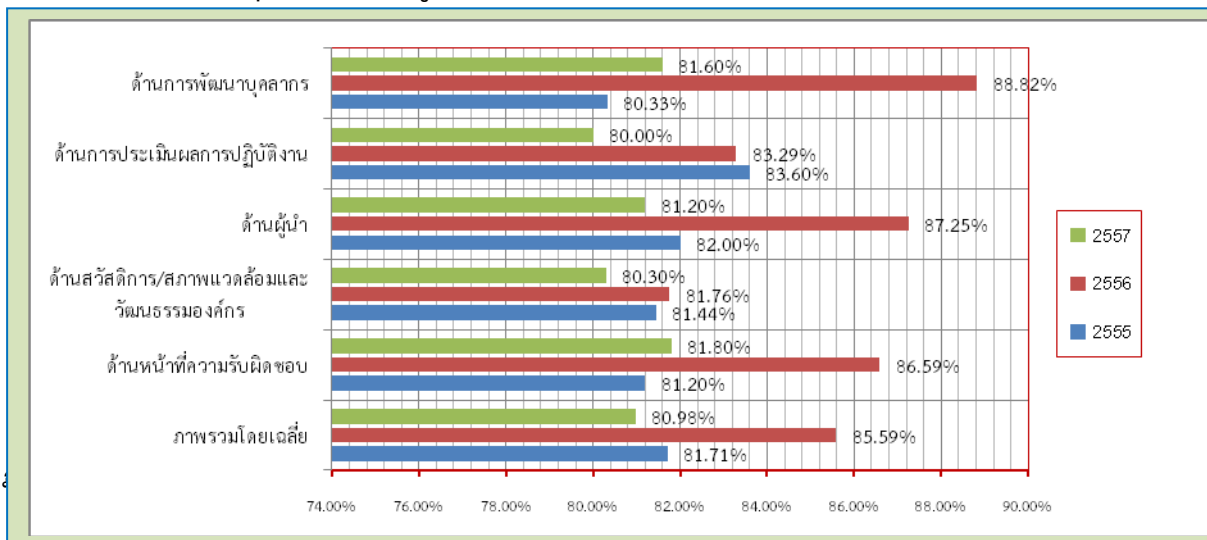
สำนักฯ มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรทั้งด้านสถานที่ทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกและอุปกรณ์จำเป็น สถานที่ทำงาน เป็นเขตปลอดบุหรี่ ระบบเสียงตามสาย เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระบบโทรศัพท์ ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ เชื่อมโยง กัน สิ่งอำนวยความสะดวก ใน

ส่วนกลางที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ยานพาหนะ การรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกันภัยภายใน



สำนักฯ ให้ความสำคัญเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย การศึกษาดูงาน การสนับสนุนทุนวิจัยสถาบัน เป็นต้น การสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและส่งเสริมการสร้างความผูกพันในกลุ่ม บุคลากร อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้องและเพื่อนร่วมงาน ที่ดี ซึ่งสำนักฯ ให้ความสำคัญอย่างมากในด้าน การมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ที่มีความเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Workforce Engagement)



ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (สายสนับสนุน) เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา ผลจากการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่า ความพึงพอใจ และความผูกพันในภาพรวมเป็น 80.98% ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่าไม่แตกต่างกันนัก (มีค่าสูงกว่าเดิมเพียงเล็กน้อย) เมื่อพิจารณาประเด็นหลัก 5 ประเด็น พบว่า ด้านที่มีค่าการประเมินที่สูงขึ้น คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านผู้นำ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ /สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรยังคงใกล้เคียงเดิม สะท้อนความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาผู้นำ และการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมาย เป็นสมรรถนะหลักที่เป็นข้อได้เปรียบของสำนักฯ กล่าวคือ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง และเป็นความสุขความพึงพอใจของบุคลากรด้วย กับทั้ง บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้น เป็นสิ่งที่ทำให้ สำนักฯมั่นใจได้ว่า สำนักฯจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น และมีความยั่งยืน เพราะประสิทธิภาพและความรับผิดชอบที่สูงของบุคลากร ดังแสดงในภาพที่ 7.1

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สำนักฯ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุนวิจัยสถาบัน เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมในโอกาสความก้าวหน้าด้านอาชีพ

ตารางที่ 26 การพัฒนาบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	100%	100%	100%	100%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	ส่งเสริมการทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางาน	5 เรื่อง	3 เรื่อง	7 เรื่อง	6 เรื่อง	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
3	โครงการส่งเสริมและพัฒนาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	-	1 กิจกรรม	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	โครงการจัดการความรู้ในองค์กร (KM)	7 กิจกรรม	1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	7 กิจกรรม	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนักฯ การวิเคราะห์ทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆ

ตารางที่ 27 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	85%	-	-	100%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558	85%	-	-	96.97%	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)

ตามโครงสร้างการบริหารสำนักฯ การจัดทำและดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมจะเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งรายงานนี้ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ ก่อนที่จะเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป และผลการประเมินจากมหาวิทยาลัยจะถูกแจ้งกลับมายังผู้อำนวยการและสำนักฯ เพื่อให้ นำไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กรต่อไป

ตารางที่ 27 การประชุมคณะกรรมการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ	6 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	3 ครั้ง	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
2	การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ	6 ครั้ง	6 ครั้ง	6 ครั้ง	7 ครั้ง	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

การถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์สู่บุคลากรเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ พัฒนาองค์กร

ตารางที่ 28 ผลลัพธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

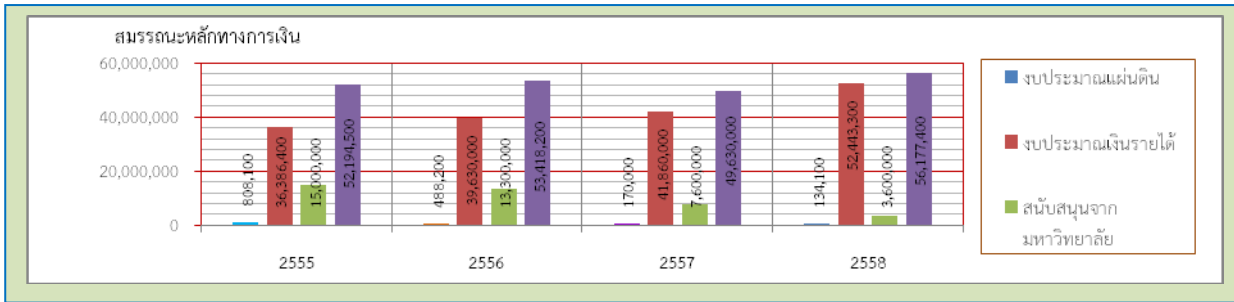
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2557	2555	2556	2557		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ระบบ Prospective KKU Student Document Uploading System เพื่อการอัปโหลดรูปประจำตัว เพื่อจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	5,000 คน	-	-	6,260 คน	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	ระบบ dashboard.kku.ac.th	1 บริการ	-	-	3 บริการ	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
3	REG KKU Line Official	500 คน	-	-	799 คน	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	จัดทำรูปแบบการรายงานผลการเรียนนักศึกษาแจ้งผู้ปกครองใหม่	1 เรื่อง	-	-	1 เรื่อง	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
5	กระบวนการพิมพ์บัตรประจำตัวนักศึกษาเข้าใหม่ ระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา (UID)	5 ขั้นตอน	-	-	5 ขั้นตอน	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

หมายเหตุ ข้อ (2) มีบริการจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการที่อยู่บนระบบ Dashboard.kku.ac.th จำนวน ได้แก่ 1. ข่าวสำนักฯ 2. ปฏิทินการศึกษาระดับปริญญาตรี 3. ข้อมูลพื้นฐานนักศึกษา

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial Performance)



ภาพที่ 7.2 : ผลการดำเนินการด้านการเงิน

ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงินของสำนักฯ การควบคุมต้นทุน ความเข้มแข็งด้านการเงิน สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนปฏิบัติการ มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace Performance)

ด้านการตลาด สามารถพิจารณาผลลัพธ์ในการดำเนินการได้จากผลของการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการรับบุคคลเข้าศึกษาของต่างสถาบัน มหาวิทยาลัยสนับสนุนเชิงนโยบายขยายสัดส่วนจำนวนรับจากต่างภูมิภาคเพิ่มขึ้นในระบบการรับตรง

ผลการดำเนินการด้านการตลาด สำนักฯ ได้ขยายตลาดการให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง ระดับปริญญาตรี จากเดิมให้บริการนักเรียนเฉพาะในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการขยายบริการสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ส่วนหนึ่ง และ การขยายตลาดความร่วมมือในโครงการรับตรงที่เปิดให้ต่างสถาบันอุดมศึกษาในต่างภูมิภาคเข้าร่วมกระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกด้วย การขยายตลาดนี้ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เป็นความร่วมมือที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่นรับสมัครนักเรียนให้กับต่างสถาบัน และ ละต่างฝ่ายต่างรับสมัครให้แลกเปลี่ยนกัน ในช่วงปีการศึกษา 2557 มีต่างสถาบันเข้าร่วมเครือข่ายจำนวน 9 สถาบัน ได้แก่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจันทบุรี

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ความร่วมมือนี้ เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้นักเรียนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเริ่มขยายตลาดความสนใจจากต่างสถาบันเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีสถาบันติดต่อขอเข้าร่วมโครงการ แต่เป็นช่วงเวลาทีล่าช้ากว่าปฏิทินดำเนินการปกติ ทำให้ต้องรอไว้ในปีการศึกษาถัดไป นโยบายนี้ เป็นนโยบายการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนประการหนึ่งด้วย

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

ที่ 42 / 2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่ง และบุคคลต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ประกอบด้วย

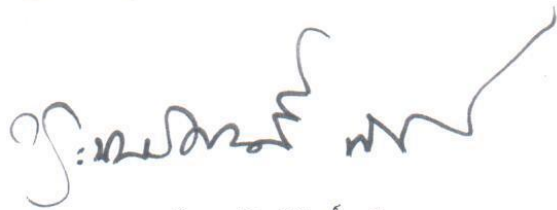
- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นที่ปรึกษา |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นประธานกรรมการ |
| 5. เลขานุการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป | เป็นกรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ | เป็นกรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน | เป็นกรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการ | เป็นกรรมการ |
| 12. หัวหน้างานประสานงานสหกิจศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 13. นางสาวอรนุช หาทองคำ | เป็นกรรมการ |
| 14. นายอดิศักดิ์ ศรีรัตนประพันธ์ | เป็นกรรมการ |
| 15. นายมานิตย์ ไสยฮาดวงษ์ | เป็นกรรมการ |
| 16. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 17. นางสาวนุชนาถ พันธุ์ราษฎร์ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 18. นางสาวนันทิดา น้อยสุข | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้ คือ

1. จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
3. กำกับติดตามและประเมินผล
4. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประพันธ์ศักดิ์ ฉวีราช)
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)