



รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report : SAR)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award

2018

ประจำปีการศึกษา 2560

(มิถุนายน 2560 – กรกฎาคม 2561)

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง ในปีการศึกษานี้ สำนักฯ มีความภูมิใจที่จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ TQA ที่นับเป็นนวัตกรรมทางคุณภาพที่ไม่หยุดนิ่ง ที่สำนักฯ คณะผู้บริหารสำนักฯ ตระหนักดีว่า เกณฑ์คุณภาพนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพของสำนักฯ สู่ความเป็นเลิศอย่างแท้จริง และอาจมีข้อจำกัดในเรื่องของระดับเทียบเคียง (Benchmarks) ซึ่งยากในการนำข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบกันและให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันอย่างครอบคลุมทุกด้านตัวชี้วัด แต่ก็มีสัญญาณที่ดีที่กองพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ยังคงให้การสนับสนุน และยินดีร่วมมือช่วยเหลือเพื่อลดความยุ่งยากหลายส่วน เพื่อพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพไปด้วยกันกับมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการ และ คณะผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนบุคลากรสำนักฯ ทุกคนได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาทบทวนระบบประกันคุณภาพอย่างเข้มข้น ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้นในหลายด้าน

การจัดทำรายงานนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยการให้การสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารสำนักฯ ที่ให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ กับทั้งให้ความสำคัญทั้งด้านงบประมาณสนับสนุนและปัจจัยเกื้อหนุนจำเป็น และเสียสละเข้าร่วมประชุมสัมมนาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขอขอบคุณคณะกรรมการด้านแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพของสำนักฯ ตลอดจนบุคลากรผู้เก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักฯ ทุกท่าน ขอขอบคุณองค์กรที่ให้ข้อมูล ขอขอบคุณทีมงานฝ่ายเลขานุการที่มีส่วนสำคัญในการทบทวนและเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่า และขอขอบคุณคณะผู้บริหาร กองพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างสำคัญเช่นกันในการให้ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับ เกณฑ์ TQA เป็นวิทยากร และเป็นพี่เลี้ยงช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค จนรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	1
หมวดที่ 1	8
หมวดที่ 2	11
หมวดที่ 3	17
หมวดที่ 4	20
หมวดที่ 5	24
หมวดที่ 6	27
หมวดที่ 7	30
ภาคผนวก	35
คณะกรรมการด้านแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ	36

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักทะเบียนและประมวลผลจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2537 ต่อมา พ.ศ. 2548 มีการรวมสำนักทะเบียนและประมวลผลและกองบริการการศึกษาเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น และเมื่อปี พ.ศ. 2558 มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 โดยให้สำนักทะเบียนและประมวลผล ใช้ชื่อว่า **สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ** เป็นส่วนงานเทียบเท่าคณะโดยมีภาระหน้าที่เพื่อให้บริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) สำนักฯเป็นส่วนงานหลักที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน (ตาราง OP-1ก) คือ

ตาราง OP-1ก กระบวนการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่สำคัญ

การบริการที่สำคัญ	แนวทางการให้บริการและสนับสนุนการจัดการศึกษา	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ส่งมอบคุณค่า
การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร	ให้บริการและสนับสนุนการบริหารหลักสูตรโดยการตรวจสอบความถูกต้องตามมาตรฐานหลักสูตรและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการวิชาการ สภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักจึงเป็นศูนย์กลางด้านการจัดการฐานข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลและสารสนเทศด้านการตรวจประเมินหลักสูตร	- หลักสูตร (อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตร/อาจารย์ผู้สอน) - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน - สกอ.	- ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญด้านหลักสูตร เช่น ข้อมูลด้านความต้องการของผู้เรียน และกระบวนการที่เอื้อให้กระบวนการพัฒนาหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ - ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่เอื้อต่อการติดตามคุณภาพ และการประกันคุณภาพของหลักสูตร ตามที่มาตรฐานกำหนด
การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น	การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี และการสนับสนุนข้อมูล สารสนเทศ และกิจกรรมด้านการรับเข้าศึกษา	- นักเรียน ม.6 หรือ ปวช.3 - ผู้ปกครอง - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน - หลักสูตร - สทศ. - ธนาคาร/ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	- ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ประสงค์จะเข้าศึกษา ที่เข้าถึงได้สะดวกและเป็นมิตรกับการใช้งาน - ข้อมูลด้านพฤติกรรมหรือความต้องการของผู้เรียน ที่สามารถจัดเก็บหรือสร้างความประทับใจในช่วงเรียนได้ และเป็นฐานข้อมูลต่อยอดเมื่อสำเร็จการศึกษา (เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า)
การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา เช่น ประวัตินักศึกษา ตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียน การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา การ	- นักศึกษา - อาจารย์ผู้สอน - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน	- การบูรณาการให้เป็นแฟ้มผลงาน (Folio) ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตแห่ง

การบริการที่สำคัญ	แนวทางการให้บริการและสนับสนุนการจัดการศึกษา	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ส่งมอบคุณค่า
	ประมวผลการศึกษา ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ศิษย์เก่า - ผู้ปกครอง - ส่วนงานหรือหน่วยงานภายใน เช่น สำนักหอสมุด สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กองกิจการนักศึกษา งานบริการการศึกษา - ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ธนาคาร/ประกันภัย/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	มหาวิทยาลัยขอนแก่น - การใช้ประโยชน์จากแฟ้มผลงานเพื่อจับคู่ (Matching) กับความต้องการของตลาดงานในอนาคต
การสนับสนุนการจัดการศึกษา สหกิจศึกษาอาเซียน	สนับสนุนการดำเนินงานด้านสหกิจศึกษาอาเซียนของมหาวิทยาลัยและเครือข่ายสหกิจศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	- นักศึกษา - อาจารย์นิเทศ - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน - สถานประกอบการ	- ใช้ประโยชน์จากการฝึกสหกิจศึกษาเพื่อ จับคู่ (Matching) กับการมีงานทำหรือตลาดงานในอนาคต

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของสำนักฯ คือ

วิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำด้านการบริการระบบทะเบียนและสนับสนุนการจัดการศึกษา”

(การยอมรับจากผู้รับบริการในระดับดีมากเมื่อพิจารณาจากคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบคุณค่าในปี 2567)

พันธกิจ

1. การให้บริการด้านระบบทะเบียนและเอกสารสำคัญทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นแบบชาญฉลาดและมีอาชีพ
2. การสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร การรับเข้าศึกษา และสหกิจศึกษาอาเซียน อย่างมีคุณภาพและคุณค่า

ค่านิยม “ถูกต้อง รวดเร็ว บริการด้วยใจ”

(ถูกต้อง หมายถึง ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมและเสมอภาค การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน)

(รวดเร็ว หมายถึง การมุ่งเน้นให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีที่ชาญฉลาด การปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น)

(บริการด้วยใจ หมายถึง การให้บริการด้วยใจ และการมีความสุขที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จและก้าวหน้าของสำนักฯ)

สมรรถนะหลัก ความเชี่ยวชาญและทักษะด้านสนับสนุนกระบวนการจัดการศึกษาและการให้บริการระบบทะเบียนที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(3) สำนักฯมีบุคลากร 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารและสายสนับสนุน (ตามตารางที่ OP-1ก (3-1)) และมีปัจจัยหลักที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานตามตารางที่ OP-1ก (3-2) ส่วนข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยกำหนดให้มีการซ้อมอัคคีภัยในอาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ตาราง OP-1ก (3-1) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

วุฒิการศึกษา	สายสนับสนุน	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	ตำแหน่งความก้าวหน้าของสายสนับสนุน
ปริญญาตรี	40	ชำนาญการพิเศษ = 2 ชำนาญการ = 16
ปริญญาโท	10	ปฏิบัติการ = 23 ปฏิบัติงานชำนาญงาน = 1

วุฒิการศึกษา	สายสนับสนุน	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
ปริญญาเอก	-	จำนวนงาน = 1 พนักงานราชการ = 1 ลูกจ้างชั่วคราว = 11
รวม	55	
อายุคนเฉลี่ย (ปี)		
อายุงานเฉลี่ย (ปี)		

ตามตารางที่ OP-1ก (3-2) ปัจจัยหลักที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติการกิจ

ปัจจัยหลัก	ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายปฏิบัติการ
1 ความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อม งบประมาณ และสวัสดิการค่าตอบแทน	✓	✓
2 ความภูมิใจ การได้รับการยอมรับและโอกาสในการปฏิบัติงานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย	✓	✓
3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น		✓

(4) สำนักฯตั้งอยู่ที่ชั้น 1 และบางส่วนของชั้นที่ 2 อาคารพิมล กลกิจ มีสินทรัพย์ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามตารางที่ OP-1ก (4)

ตาราง OP-1ก (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	รายละเอียด
เทคโนโลยีและอุปกรณ์	- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เครื่องแม่ข่ายแบบ Cluster Database Server 1 ระบบ และแม่ข่ายแบบ Web Server แบบ Load Balance 1 ระบบ พร้อมระบบรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management Information Systems) เพื่อการให้บริการการจัดการงานตามมาตรฐาน ฐานข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ผลการศึกษา การบริการด้านระบบทะเบียน การให้บริการเอกสารสำคัญทาง การศึกษา และฐานข้อมูลด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา - ระบบเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ และระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และมีระบบสำรองข้อมูลที่แยกเป็นอิสระแก่กัน 3 ส่วน เพื่อความมั่นคงของข้อมูล - อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เป็นเครื่องสวิตช์สลับสัญญาณ (Network Switch) และการสำรองในกรณีมีอุปกรณ์ในระบบชำรุดหรือเสียหาย จำนวน 10 ช่องสัญญาณ ซึ่งเพียงพอต่อความมั่นคงปลอดภัย และการให้บริการทุกประเภท - คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์อื่นๆที่เพียงพอต่อการให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กร - เครื่องสำรองไฟฟ้า
สิ่งอำนวยความสะดวก	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น ชุดเก้าอี้สำหรับผู้รอรับบริการ น้ำดื่ม จอแสดงผลข้อมูลการขอรับบริการ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น

(5) สำนักฯดำเนินการกิจตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญตามตารางที่ OP-1ก (5)

ตารางที่ OP-1ก (5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ

กฎระเบียบข้อบังคับ	สาระสำคัญ
1) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558	ข้อกำหนดด้านหลักสูตรเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด
2) ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ.2555	ว่าด้วยระบบการศึกษา การรับเข้าศึกษา การขึ้นและต่อทะเบียน การลงทะเบียนเรียน การเพิ่มและถอนรายวิชา การศึกษาแบบร่วมเรียน ระดับคะแนน การวัดและประเมินผล การอนุมัติหรืออนุปริญญ การย้ายโอนนักศึกษา การลา การพ้นสภาพและการคืนสภาพนักศึกษา และการกำหนดโทษ

กฎระเบียบข้อบังคับ	สาระสำคัญ
3) ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดการเรียนการสอนภาคการศึกษาพิเศษระดับปริญญาตรี พ.ศ.2557	การกำหนดแนวทาง หลักการและแนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนภาคการศึกษาพิเศษระดับปริญญาตรี
4) ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 963/2555) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนักศึกษาชั้นปริญญาตรี ภาคปกติ พ.ศ. 2555	การกำหนดค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ
5) ประกาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 308/2557) เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ในระบบปกติ พ.ศ. 2557	การกำหนดค่าธรรมเนียมการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา
6) ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 1802/2552) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับหลักสูตรโครงการพิเศษ	การกำหนดค่าธรรมเนียมการศึกษาหลักสูตรโครงการพิเศษ
7) ระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาเพื่อขออนุมัติสองปริญญา พ.ศ. 2546	การกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติการจัดการศึกษาเพื่อขออนุมัติสองปริญญา
8) ระเบียบว่า ด้วยการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเข้าสู่การศึกษาในระบบตามหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550	การกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเข้าสู่การศึกษาในระบบตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
9) ระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีแบบก้าวหน้า พ.ศ. 2555	การกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีแบบก้าวหน้า
10) ประกาศฯ (ฉบับที่ 777/2542) เรื่อง การจัดการศึกษาแบบซุติวิชา	การกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการศึกษาแบบซุติวิชา
11) ประกาศฯ (ฉบับที่ 1523/2555) เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการพิจารณาปิดหลักสูตร	การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติการปิดหลักสูตร
12) ประกาศฯ (ฉบับที่ 664/2541) เรื่อง การรับนักศึกษาชาวต่างประเทศเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น	การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติการรับนักศึกษาชาวต่างประเทศเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
13) ระเบียบว่าด้วยค่าธรรมเนียมการศึกษาชั้นปริญญาตรีสำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2547	การกำหนดค่าธรรมเนียม
14) ประกาศฯ (ฉบับที่ 709/2545) เรื่อง การเก็บค่าธรรมเนียมการขอเปลี่ยนชื่อหรือสกุลภาษาอังกฤษ การขอเปลี่ยนแปลงรายการลงทะเบียนวิชาเรียนและการขอตรวจสอบรหัสผ่านเข้าระบบของนักศึกษา	การกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้บริการ
15) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ข้อกำหนดการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน
16) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 และกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้านการเงินการคลัง พัสดุ และการบริหารงานบุคคล และอื่น ๆ	ข้อกำหนดด้าน การเงินการคลัง การพัสดุ และการบริหารงานบุคคล และอื่น ๆ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) ปัจจุบันสำนักมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้นำสูงสุด ทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ ในคณะกรรมการประจำสำนัก ซึ่งประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและสื่อสารองค์กร ตัวแทนคณบดี 3 คน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน รวม 9 คน โดยมีบทบาทหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับติดตามผลการดำเนินงานในองค์กรรวม และสำนัก ยังมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจและงานที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวน 14 คน ทำหน้าที่กำกับติดตามและนำนโยบายการดำเนินงานมาปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อองค์กรและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก โดยมีการประชุมอย่างน้อย 3 ครั้งต่อปีเพื่อควบคุมปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงาน และในส่วนที่ผู้อำนวยการสำนักจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการต่ออธิการบดีนั้น ต้องรายงานผลการปฏิบัติงานต่ออธิการบดีปีละ 2 ครั้ง (รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) และมีการประเมินผลการ

ดำเนินงานของรองผู้อำนวยการและบุคลากรตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งสำนักฯ ต้องรับการตรวจประเมินทั้งจากภายในและจากภายนอกตามรอบระยะเวลา

(2) ผู้รับบริการ หรือลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการและความคาดหวัง สำนักฯ ได้จัดแบ่งได้ตามตารางที่ OP-1ข (2)

ตารางที่ OP-1ข (2) ประเภทผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวังและต้องการ

ลูกค้า	บริการที่สำคัญ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการ		
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. 3.	การรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี	1) การได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าถึงได้ สะดวกด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอบ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าศึกษา 2) ข้อมูลทุนสนับสนุนด้านการสอบและทุนการศึกษา
นักศึกษา (นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ)	การให้บริการการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา	1) การให้บริการแบบมืออาชีพ มีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2) การมีสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและรองรับความเป็นนานาชาติ 3) การเพิ่มสถานประกอบการในประเทศที่พัฒนาแล้ว
	บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา (ลงทะเบียน ทะเบียนประวัติ และประมวลผล)	
	สนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษาอาเซียน	
อาจารย์ผู้สอน/อาจารย์ประจำหลักสูตร/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	การสนับสนุนการบริหารหลักสูตร	1) การให้บริการแบบมืออาชีพ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ 2) การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ
	บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	
อาจารย์นิเทศ	สนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษาอาเซียน	1) การให้บริการแบบมืออาชีพ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ 2) การบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกัน
ศิษย์เก่า	การให้บริการการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา	1) การให้บริการแบบมืออาชีพ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ 2) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ 3) การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ
ลูกค้ากลุ่มอื่น		
ผู้บริหาร	กระบวนการตามพันธกิจหลัก	1) สารสนเทศเพื่อการบริหารทางวิชาการและเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ 2) การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ปกครอง ครูแนะแนวและโรงเรียน	การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย	1) การได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าถึงได้ สะดวกด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา รวมทั้งการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา 2) ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนหรือผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบุตรธิดาที่กำลังศึกษา
	บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	
ส่วนงานหรือหน่วยงานภายใน เช่น สำนักหอสมุด สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กองกิจการนักศึกษา งานบริการการศึกษา	บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา กระบวนการสนับสนุนการดำเนินการ บริการด้านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) การบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ

(3) สำนักฯ มีผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ สรุปดังตารางที่ OP-1ข (3)

ตารางที่ OP-1ข (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือที่สำคัญและบทบาท ข้อกำหนดในการปฏิบัติ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
สถานประกอบการ ด้านสหกิจศึกษา	กระบวนการสนับสนุนการ ดำเนินงานสหกิจศึกษา	ร่วมวางรูปแบบการจัดการ เรียนการสอนหรือการวิจัยที่มี ผลกระทบต่อทั้งนักศึกษาและ สถานประกอบการ	- สถานประกอบการ ประเมินนักศึกษาและ ให้ข้อเสนอแนะตามที่ กำหนด - การนิเทศและติดตาม การฝึกอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี เพื่อแลกเปลี่ยน การจัดการเรียนและ ประเด็นวิจัย	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และการประชุม
งานบริการการศึกษา	- กระบวนการสนับสนุนการ บริหารหลักสูตร - กระบวนการบริการระบบ ทะเบียน - กระบวนการสนับสนุนการ รับเข้าศึกษา - กระบวนการสนับสนุนการ ดำเนินงานสหกิจศึกษา - กระบวนการการสนับสนุน การดำเนินงาน	การปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน (เช่น การส่งมอบผลงานที่มี คุณภาพความสะดวกรวดเร็ว และตรวจสอบได้ในการ บริการการส่งเสริมการเรียนรู้ และการบูรณาการการทำงาน และการบริการแบบมืออาชีพ)	- การประชุมร่วมกัน อย่างน้อยปีละไม่น้อย กว่า 2 ครั้ง เพื่อ กำหนดแนวทางปฏิบัติ ร่วมกัน - งานบริการการศึกษา ตรวจสอบข้อมูลให้ ถูกต้องตามระเบียบ ก่อนส่งเรื่องมายัง สำนักฯ	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อออนไลน์ การ ประชุม และการ สัมมนา
สำนักทดสอบการศึกษา แห่งชาติ (สทศ.)	กระบวนการสนับสนุนการ รับเข้าศึกษา	การปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน	- การปฏิบัติตามระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการจัด สอบ - การประชุมร่วมกัน เพื่อรายงานผลและ เสนอแนะขั้นตอนการ ดำเนินงาน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และการประชุม
ธนาคาร/ไปรษณีย์/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	กระบวนการการสนับสนุน การดำเนินงานด้านการเงิน	การส่งมอบงานที่มี ประสิทธิภาพ	การจัดการด้านสัญญา ความร่วมมือให้ถูกต้อง และเป็นธรรม	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร
ผู้ประกอบการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ระบบฐานข้อมูลมีความ ปลอดภัย - การปรับปรุงและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความทันสมัยและรองรับ ความต้องการการใช้งาน ปัจจุบัน	- การทำสัญญาอย่างเป็น ทางการ - การส่งมอบตรงเวลา ถูกต้องและครบถ้วน ตามกำหนด	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และการประชุม
คณะกรรมการการ อุดมศึกษา (สกอ.)	กระบวนการสนับสนุนการ บริหารหลักสูตร	การปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน	- การปฏิบัติตามระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง - มีการประชุมร่วมกัน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร และ การประชุม

P2. สภาวะการณ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) เนื่องจากยังไม่เคยมีการจัดลำดับในการแข่งขันด้านการบริการระบบทะเบียนและสนับสนุนการจัดการ การศึกษา โดยเบื้องต้นจึงกำหนดคู่เทียบกับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ OP-2 ก. (2) สภาพการแข่งขันของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการกับคู่เทียบ

ประเด็น	คู่เทียบ	ตัวชี้วัดในการเทียบเคียง
ด้านสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจ ศึกษาอาเซียน	สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1) จำนวนนักศึกษาและสถานประกอบการสหกิจศึกษา อาเซียน (ผลลัพธ์ 7.1ค)
ด้านการให้บริการด้านระบบทะเบียน		1) จำนวนนวัตกรรม (ผลลัพธ์ 7.4ข) 2) จำนวนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ((ผลลัพธ์ 7.3ก-1))
ด้านการสนับสนุนการรับบุคคลเข้า ศึกษาในระดับปริญญาตรี		1) จำนวนผู้สมัครและยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา (ผลลัพธ์ 7.5ก)

(2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขัน คือ 1) นโยบายการรับบุคคลเข้าศึกษา ในระดับปริญญาตรี 2) นโยบายด้าน Thailand 4.0 ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารจัดการและการสร้างนวัตกรรมด้าน ระบบทะเบียนและสนับสนุนวิชาการ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่ยังมีข้อจำกัดของการ โอกาสการเข้าถึงและความสมบูรณ์ของข้อมูล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ แสดงดังตารางที่ OP-2ข

ตารางที่ OP-2ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่มีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
SC1. การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง SC2. การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาที่กลุ่มเป้าหมายมีความ ต้องการหลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้น SC3. การพัฒนาการให้บริการแบบมีอาชีพ SC4. ความต้องใช้ข้อมูลจำนวนมาก (Big data) เพื่อประโยชน์ใน การบริหารวิชาการและด้านอื่น ๆ SC5. การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ SC6. การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร SC7. การบริหารสหกิจศึกษา (ทั้งในและต่างประเทศ) ที่มี ประสิทธิภาพและส่งมอบคุณค่าต่อนักศึกษา SC8. การพัฒนาและขยายขีดความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อตอบสนองผู้ต้องการใช้ทุกงานทุกประเภท	SA1. บุคลากรมีทักษะและความเชี่ยวชาญ SA2. สำนักฯมีเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการสหกิจ ศึกษาที่เข้มแข็ง ตลอดจนเครือข่ายโรงเรียนและครูแนะแนว SA3. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงที่สามารถ รองรับการขยายตัวด้านการใช้งานทุกรูปแบบ SA4. การได้รับการยอมรับด้านระบบฐานข้อมูลหลักสูตรตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKU-TQF-MIS)

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯใช้วงจร PDCA เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และนำเกณฑ์ TQA มาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน องค์กร การใช้ข้อมูลป้อนกลับที่ได้จากการประเมินคุณภาพ ตลอดจนการสนับสนุนบุคลากรสร้างนวัตกรรมในการ ทำงานและการวิจัยสถาบัน เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักฯอย่างต่อเนื่อง

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 ในการกำหนดวิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำด้านการบริการระบบทะเบียนและสนับสนุนการจัดการศึกษา” ภายใต้พันธกิจที่สำคัญ คือ การบริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับคุณภาพของงานสู่มาตรฐานสากล ซึ่งการที่สำนักฯ จะดำเนินการได้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังกล่าว จำเป็นที่บุคลากรของสำนักฯ ต้องมีค่านิยมร่วมกัน คือ ถูกต้อง รวดเร็ว บริการด้วยใจ” (ถูกต้อง หมายถึง ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมและเสมอภาค การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน) (รวดเร็ว หมายถึง การมุ่งเน้นให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ด้วยกระบวนการงานและเทคโนโลยีที่ชาญฉลาด การปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น) (บริการด้วยใจ หมายถึง การให้บริการด้วยใจ และการมีความสุขที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จและก้าวหน้าของสำนักฯ) ซึ่งได้มาจากการใช้อักษรนำชื่อภาษาอังกฤษของสำนักฯ (Bureau of Academic Administration and Development) เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการจดจำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ จะถูกถ่ายทอดผ่านการประชุมบุคลากรประจำเดือน การประชุมร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียหรือพันธมิตร บอร์ดประชาสัมพันธ์ วงสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ รวมทั้งนำไปใช้ในข้อตกลงการปฏิบัติราชการรายบุคคลในมิติของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักฯ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แผนยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ จำนวน 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกลยุทธ์ 2 กลยุทธ์ จำนวน 13 โครงการ ส่วนที่ 2 แผนยุทธศาสตร์ของงานประจำตามพันธกิจ จำนวน 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ จำนวน 15 โครงการ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

การดำเนินงานต่างๆของสำนักฯ มีระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด เช่น ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การศึกษาขั้นปริญญาตรี 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. 2557 ประกาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 1802/2552) เรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับหลักสูตรโครงการพิเศษ ระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาเพื่อขออนุมัติสองปริญญา พ.ศ. 2546 ระเบียบว่าด้วยการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเข้าสู่อะการศึกษาระบบปกติหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 ระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีแบบก้าวหน้า พ.ศ. 2555 ประกาศฯ (ฉบับที่ 777/2542) เรื่อง การจัดการศึกษาระบบชุดวิชา ประกาศฯ (ฉบับที่ 1523/2555) เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการพิจารณาปิดหลักสูตร ประกาศฯ (ฉบับที่ 664/2541) เรื่อง การรับนักศึกษาชาวต่างประเทศเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระเบียบว่าด้วยค่าธรรมเนียมการศึกษาขั้นปริญญาตรีสำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2547 ประกาศฯ (ฉบับที่ 709/2545) เรื่อง การเก็บค่าธรรมเนียม การขอเปลี่ยนชื่อหรือสกุลภาษาอังกฤษ การขอเปลี่ยนแปลงรายการลงทะเบียนนิวิชาเรียนและการ

ขอตรวจสอบรหัสผ่านเข้าระบบของนักศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(3) การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน (Creating a Sustainable Organization)

เพื่อสร้างความยั่งยืนของสำนักฯ มีการพิจารณาปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ระบบงานและงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้า ตลาด ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนโยบายหรือกฎระเบียบต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์และกำหนดแผนการดำเนินงาน สำนักฯ ใช้ข้อมูลการประเมินจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร จำนวนนวัตกรรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (เช่น การลดขั้นตอนหรือเวลาการปฏิบัติ มาตรฐานการปฏิบัติและการเผยแพร่) บุคลากรที่ได้รับส่งเสริมและพัฒนาเพื่อประเมินประสิทธิภาพและการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักฯ โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมผ่านการประชุม คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารและแลกเปลี่ยนกับบุคลากรในประเด็นความคาดหวังและการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูง ตลอดจนการเรียนรู้ในทุกระดับขององค์กรผ่านการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เช่น การจัดการความรู้ (KM)

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร (Communication and Organizational Performance)

(1) การสื่อสาร (Communication)

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและรับรู้ถึงแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรจึงจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อสื่อสารและถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจ ทั้งในการทำประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักฯ จัดเตรียมไว้ เช่น การประชุม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้ ตลอดจนจัดช่องทางสื่อสารไว้สำหรับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Focus on Action)

ในการนำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องไปจัดทำรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมพร้อมงบประมาณ และบรรจุในแผนปฏิบัติราชการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน จึงมีการถ่ายทอดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์สู่บุคลากร นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการรายบุคคลในมิติของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักฯ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องทั้งการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Governance and Societal Responsibilities)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)

ตามโครงสร้างการบริหารสำนักฯ การจัดทำและดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมจะเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาและอนุมัติ ตลอดจนการกำกับติดตามดูแลสำนักฯ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีผลสัมฤทธิ์ของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณตามที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม สำนักฯ จะรายงานการประเมินผลการดำเนินการตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งรายงานนี้ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ ก่อนที่จะเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป และผลการประเมินจากมหาวิทยาลัยจะถูกแจ้งกลับมายังผู้นำน้ององค์กรและสำนักฯ เพื่อให้นำไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กรต่อไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

การดำเนินงานต่างๆของสำนักฯมีระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด สำนักฯกำหนดให้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องไว้หลายช่องทางในการประเมินผลการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งมีคณะกรรมการจริยธรรมและจรรยาบรรณประจำสำนักฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นตามวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

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

สำนักฯ มีหน้าที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาค ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย จึงเสนอจัดทำโครงการชี้แจงทำความเข้าใจระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2561โดยนำระบบ (Thai university Central Admission System: TCAS) ใน 4 ภูมิภาค โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในระบบการคัดเลือกแบบใหม่ ในขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ รับทราบข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานต่อไป รวบรวมประเด็นคำถามจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นำมารวบรวมเป็นคำถามที่พบบ่อย จัดเผยแพร่ใน website และเพื่อรับทราบนโยบายการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักฯ กำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักฯ เพื่อก้าวสู่ความเป็นชั้นนำ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ คือ “องค์กรชั้นนำด้านการบริการระบบทะเบียนและสนับสนุนการจัดการศึกษา”

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

การจัดทำแผนกลยุทธ์ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนักฯ การวิเคราะห์ทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2559-2562 การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลปวิทยาการ (Excellence academy) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ Smart campus ทักษะนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือพันธมิตร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับสารสนเทศที่ได้วิเคราะห์และประเมินแล้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 สำนักฯ จึงมีแผนปฏิบัติการ สำนักฯ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แผนยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ จำนวน 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกลยุทธ์ 2 กลยุทธ์ จำนวน 13 โครงการ ส่วนที่ 2 แผนยุทธศาสตร์ของงานประจำตามพันธกิจ จำนวน 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ จำนวน 15 โครงการ

ตารางที่ 2.1ก-(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา	รายละเอียด
1. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT analysis) สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ทิศทางและนโยบายมหาวิทยาลัย และอื่นๆ	- คณะผู้บริหารสำนัก - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ และประกันคุณภาพ - บุคลากรสำนักฯ	ม.ค.-มี.ค.	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินการของสำนักฯ ทั้งจากภายนอกและภายใน รวมถึงผลงานของสำนักฯ
2. การรับฟังเสียงและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ	- คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ และประกันคุณภาพ	ก.พ.- เม.ย.	จำนวน 3 กลุ่ม คือ 1.ผู้รับบริการ 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3.คู่ความร่วมมือหรือพันธมิตร
3. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปรับปรุงเป้าหมาย ตัวชี้วัด จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	- คณะผู้บริหาร - คณะกรรมการบริหาร - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ และประกันคุณภาพ	พ.ค.-มิ.ย.	ทิศทางกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการ - วิสัยทัศน์ พันธกิจ - ประเด็นกลยุทธ์ - รายละเอียดโครงการและตัวชี้วัด
4. เสนอความเห็นชอบ	- ผู้อำนวยการ	มิ.ย.-ก.ย.	- เสนอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการประจำสำนัก - คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบและอนุมัติแผนปฏิบัติการ
5. การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ	- ผู้อำนวยการ - คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ และประกันคุณภาพ	ต.ค.	- การถ่ายทอดแผนและ ตัวชี้วัดให้แก่กลุ่มงานและบุคลากร - ผู้รับผิดชอบโครงการนำไปปฏิบัติ
6. การติดตามและประเมินผล	- คณะผู้บริหาร - คณะกรรมการบริหาร	ทุก 3 เดือนและรายงานผลตามที่มหาวิทยาลัย	- ประเมินผลการดำเนินงาน

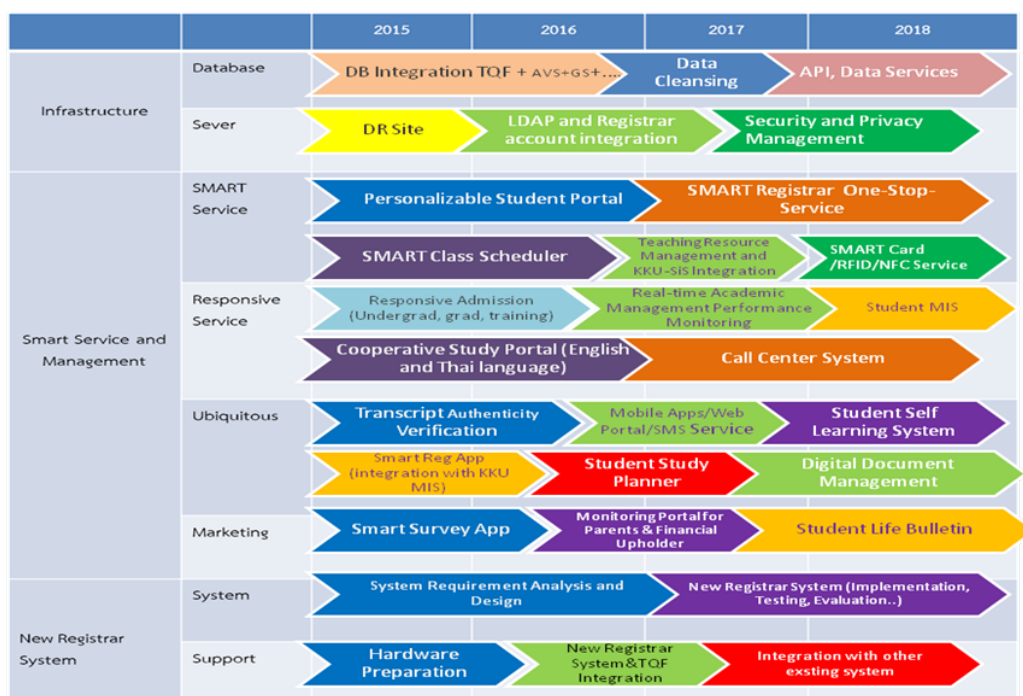
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา	รายละเอียด
	- คณะกรรมการฝ่ายแผนฯ และประกันคุณภาพ	กำหนด	

(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) เพื่อการตัดสินใจและดำเนินงานในการสร้างนวัตกรรมโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนภายใต้กรอบการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านหลักสูตร ระบบทะเบียนนักศึกษา และเอกสารสำคัญทางการศึกษาแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) การพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและเอกสารสำคัญทางการศึกษาที่สามารถรองรับความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และการสนับสนุนและพัฒนาระบบรับเข้าศึกษา และหลักสูตร ที่มีพลวัตสูง เพื่อบริการโอกาสต่างๆ ในอนาคตสำหรับการเข้าศึกษาที่มีความหลากหลายทั้งในประเทศ กลุ่มอาเซียน และทั่วโลก

ตารางที่ 2.1ก-(2) การกำหนดโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

โอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	วิธีการกำหนด	สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม
- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารวิชาการ - การให้บริการแบบมืออาชีพ - การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ - การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร - การบริหารสหกิจศึกษา (ทั้งในและต่างประเทศ) ที่มีประสิทธิภาพ - การพัฒนาและขยายขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองผู้ต้องการใช้ทุกงานทุกประเภท	การวิเคราะห์ แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟังเสียงของลูกค้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพันธมิตร	- ยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัย - งบประมาณ ขีดความสามารถของบุคลากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.1 : แผนที่นำทางกลยุทธ์ การพัฒนาเทคโนโลยีสำนักฯ (BAAD Technology Roadmap)

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สัญญาณบ่งชี้ความเสี่ยงที่อาจจะทำให้สำนักฯ สูญเสียศักยภาพในการแข่งขันตามสมรรถนะหลักขององค์กรในด้านการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง คือ การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ซึ่งสำนักฯ ได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นไว้เป็นการเบื้องต้นแล้ว และสื่อสารกับบุคลากรให้เตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆในอนาคต

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร (Work Systems and Core Competencies)

สำนักฯ มีระบบงานหลัก 2 ระบบงาน คือ (1) สนับสนุนการผลิตบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ และ (2) การสร้างความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน มี 4 กระบวนการงาน คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร (2) การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ(4) การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาชีวศึกษา ซึ่งสำนักฯ ได้จัดเป็นสมรรถนะหลัก คือ เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการและสนับสนุนกระบวนการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม เมื่อพิจารณาจากระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร จะมีกระบวนการทำงานเป็นองค์ประกอบหลัก ดังตารางที่ 2.1ก-(4)

ตารางที่ 2.1ก-(4) ระบบงานและกระบวนการทำงาน

ระบบงานหลัก	กระบวนการทำงาน	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในการสนับสนุนระบบงานและสมรรถนะองค์กร
1. สนับสนุนการผลิตบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ	1. การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร	- งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชา - อาจารย์และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร	สำนักฯ กำหนดบางส่วนของระบบงานให้คณะที่อาจารย์และงานบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักฯ มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน

ตารางที่ 21ก-(4) ระบบงานและกระบวนการทำงาน (ต่อ)

ระบบงานหลัก	กระบวนการทำงาน	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในด้านการสนับสนุนระบบงานและสมรรถนะองค์กร
	2. การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น	- โรงเรียน - สกอ./สพท./สอท. สถาบันอุดมศึกษาที่ร่วมโครงการรับสมัครสอบคัดเลือกผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ผ่านโครงการรับตรง - ธนาคาร/พาณิชย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส - กองคลัง	- สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการด้านการรับสมัครสอบและการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ซึ่งมีความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีศักยภาพในการส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับสำนัก - การชำระค่าสมัครและธรรมเนียม ซึ่งสำนักถ่ายโอนการดำเนินงานให้พันธมิตร ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำสัญญาตามกฎหมาย
2. การสร้างความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ	1. การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาเซียน 2. การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา - ระบบการลงทะเบียน - ระบบประมวลผลการศึกษา (เกรด) - ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ - การให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา - งานสารบรรณ - งานการเงินและพัสดุ - งานแผนและงานประกันคุณภาพ	- สถานประกอบการ สหกิจศึกษา - งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชา - อาจารย์ผู้สอน และผู้บริหารหลักสูตร - ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ธนาคาร/พาณิชย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส - กองคลัง - กองแผนงาน	- สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้สถานประกอบการ อาจารย์นิเทศก์ เป็นผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้คณะทั้งอาจารย์และงานบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งมอบงานที่มีคุณภาพระหว่างกัน - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและมีลิขสิทธิ์เป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้การทำสัญญาอย่างเป็นทางการ - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการดำเนินการด้านการชำระค่าบริการ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำสัญญาตามกฎหมายและระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น - สำนักกำหนดบางส่วนในระบบงานให้พันธมิตรในการสนับสนุนการดำเนินการดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด - การรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ติดตาม ทบทวน และรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

การพิจารณาและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนัก ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยที่มอบหมายให้สำนัก และการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 สำนัก จึงมีแผนปฏิบัติราชการ 2 ยุทธศาสตร์ จำนวนกลยุทธ์ 5 กลยุทธ์ โดยจัดเป็นโครงการ จำนวน 27 โครงการ (แบ่งเป็น 10 โครงการใหญ่ และ 17 โครงการย่อย) และตัววัดผลการดำเนินการ จำนวน 33 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ตัววัดผลการดำเนินงาน	การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ ลูกค้า ตลาด และผู้ส่งมอบและพันธมิตร
1. เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ดี บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สร้าง คุณภาพชีวิตและความผาสุกในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	- ความสำเร็จของระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น - ร้อยละความพึงพอใจและความ ผาสุกของบุคลากร	- การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงเวลา และความถูกต้อง - การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ
2. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถทาง วิชาการ มีคุณธรรมและจริยธรรม บนพื้นฐานของความเป็นไทย	- ความสำเร็จของการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่ดี	การสนับสนุนการผลิตบัณฑิตตามเป้าประสงค์ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการ การจัดการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ	- จำนวนกิจกรรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่พัฒนาเพื่อปรับปรุง <u>ฐานข้อมูล</u>	ความมั่นคงและปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ความ คล่องตัวในการดำเนินงานผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
	- ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านต่างๆของ สำนักฯ การได้รับบริการที่ดี และผลิตภัณฑ์ที่มี คุณภาพ
4. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำวิจัย สถาบันที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ พัฒนางานประจำ และการพัฒนา องค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์	- จำนวนผลงานวิจัยสถาบัน	การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าที่ดี ขึ้น
5. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี	- จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมประเพณี	การสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย
6. เป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้ การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารและดำเนินงานทุก ระบบขององค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กร แห่งการเป็นเลิศในการให้บริการ และ สนับสนุนการจัดการการศึกษาเป็นสากล	- ระดับความสำเร็จของระบบการ ประกันคุณภาพ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

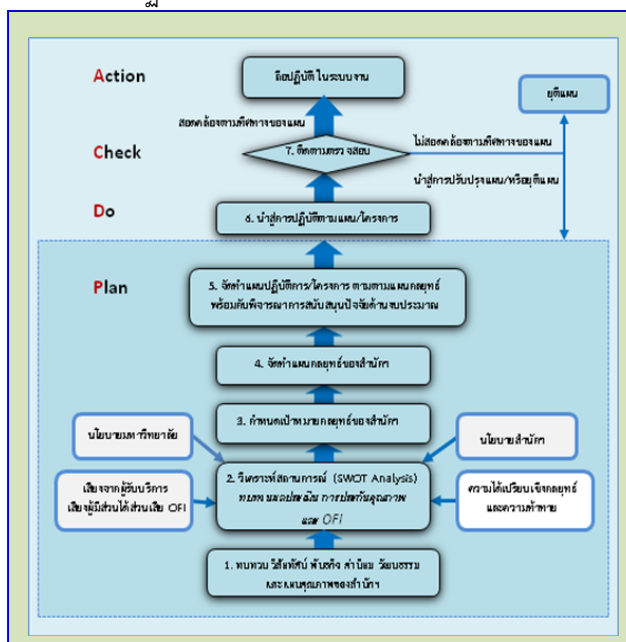
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Development) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยผู้ที่ได้รับ มอบหมายจะต้องไปจัดทำรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมพร้อมงบประมาณ และบรรจุในแผนปฏิบัติการตามกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน

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

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) สำนักฯ ยังได้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ รายบุคคลในมิติของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานให้สอดคล้อง

กลยุทธ์ของสำนักฯ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องทั้งการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ และการทบทวนแผนปฏิบัติการ



ภาพที่ 2.2 : ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Development)

(4) **แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)** สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ โครงการ กิจกรรม และอื่นๆ ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากรไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2560 รวมทั้งการวิเคราะห์อัตราากำลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(5) **ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)** สำนักฯ กำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ชี้บ่งการดำเนินการของสำนักฯ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและข้อตกลงการปฏิบัติราชการที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อใช้ตรวจสอบผลการดำเนินการของสำนักฯ การติดตามผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ และข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ทุกตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนดใช้ประเมินผลการดำเนินการ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลการดำเนินการไปสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

(6) **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)** ในกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ สำนักฯ มีระบบในการพิจารณาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

1. เลือกพิจารณาปรับแผน/พัฒนาแผน เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสมกว่าแนวทางเดิม เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ
2. เลือกยุติแผน กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อได้ หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สำนักฯ คาดการณ์ว่าหากสามารถดำเนินงานได้ตามชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ จะสามารถเป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการการศึกษาและด้านการสนับสนุนด้านวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2561 สำนักฯ อยู่ระหว่างการทำข้อตกลงตัวชี้วัดกลาง จำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ (1) ร้อยละความถูกต้องของการประกาศผลการศึกษา (2) ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการให้บริการใบรับรองทางการศึกษา กับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งจะรายงานในลำดับต่อไปเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

ก. การรับฟังลูกค้า (Customer Listening)

(1) การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน (Listening to Current Customers)

ตารางที่ 3.1ก-(1) การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน

กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าและการสังเกตลูกค้า	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังจากลูกค้า	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
- นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปวช.3	- การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม / ออกไปรับฟังเสียงเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) คณะต่างๆในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานให้สอดคล้องตรงกัน - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์	- มหาวิทยาลัยควรมีการจัดการแนะแนวการศึกษาเป็นประจำทุกปี โดยตรง ณ สถานศึกษา (โรงเรียน) และภายในมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยต้องมีความชัดเจนด้านนโยบายในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - มหาวิทยาลัยควรมีวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงที่มีความหลากหลายกว่าในปัจจุบัน โดยไม่เป็นภาระด้านการสอบและค่าใช้จ่ายมากเกินไป	- การปรับปรุงการแนะแนวการศึกษาหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางและวิธีการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยวิธีรับตรงแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ - การศึกษาเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงเพื่อเพิ่มความหลากหลาย
- นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับและศิษย์เก่า	- การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์ - การรับฟัง ณ จุดรับบริการ	- กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการไม่เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว - การเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะวิทยาเขตหนองคาย และศิษย์เก่า - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถใช้ร่วมกันได้ เช่น ห้องน้ำ - ควรให้บริการตามรูปแบบผู้มีหัวใจการให้บริการในทุกงานที่เกี่ยวข้อง	- การพัฒนาเพื่อนำการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา - การจัดหาตู้เอกสารสำคัญทางการศึกษาอัตโนมัติ - การปรับปรุง พัฒนา และบริหารด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
- อาจารย์ผู้สอน - อาจารย์นิเทศ	- การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์	- ความไม่เสถียรของโปรแกรม TQF ไม่สามารถเชื่อมโยงในแต่ละหมวดให้สะดวกต่อการใช้งาน และไม่เชื่อมต่อกับระบบประมวลผลเกรดแบบอัตโนมัติ - ข้อจำกัดของโปรแกรมการบันทึกและพิมพ์ผลการเรียน	- ปรับปรุงโปรแกรม TQF - ปรับปรุงโปรแกรมการบันทึกและพิมพ์ผลการเรียนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต (Listening to Potential Customers)

ตารางที่ 3.1ก-(2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต

กลุ่มลูกค้าในอนาคต	การรับฟังเสียงของ ลูกค้าในอดีต	ข้อมูลที่ได้รับการรับฟังจาก ลูกค้า	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
- นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปวช.3	- การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ - การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม - การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์	- มหาวิทยาลัยควรมีการจัดการแนะแนวการศึกษาเป็นประจำทุกปีโดยตรง ณ สถานศึกษา (โรงเรียน) และภายในมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยต้องมีความชัดเจนด้านนโยบายในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง - มหาวิทยาลัยควรมีวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงที่มีความหลากหลายกว่าในปัจจุบัน โดยไม่เป็นภาระด้านการสอบและค่าใช้จ่ายมากเกินไป	- การปรับปรุงการแนะแนวการศึกษาหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะทางและวิธีการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยวิธีรับตรงแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ - การศึกษาเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรงเพื่อเพิ่มความหลากหลาย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction and Engagement)

สำนักฯ มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีทุกปี หรือผ่านการประเมินในรูปแบบโครงการวิจัยสถาบัน และสนับสนุนให้ทุกกลุ่มภารกิจ มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มภารกิจ (กลุ่มภารกิจอาจรวมสำรวจวัดในโครงการวิจัยสถาบันของสำนักฯ หรือแยกสำรวจวัดเฉพาะกลุ่มภารกิจได้) นอกจากนี้ ในการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ของสำนักฯ ยังมีการประเมินผลโครงการ ที่มีการสำรวจวัดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของโครงการนั้นๆ โดยสรุปสำนักฯ ทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโดยวิธีการการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม การออกไปรับฟังเสียงเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) คณะต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานให้สอดคล้องตรงกัน เช่น การประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์ การรับฟังเสียง ณ จุดรับบริการ ซึ่งข้อมูล การประเมินเหล่านี้ ซึ่งมีทั้งวิธีที่เป็นการรับฟังเสียงลูกค้าที่เป็นแบบทางเดียวและสองทาง จะนำไปวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการกำกับ ติดตาม ทบทวน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ ต่อไป

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

สำนักฯ อยู่ระหว่างการทำข้อตกลงตัวชี้วัดกลาง จำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ (1) ร้อยละความถูกต้องของการประกาศผลการศึกษา (2) ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการการให้บริการใบรับรองทางการศึกษา กับฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

(3) ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

การสำรวจข้อมูลด้านความไม่พึงพอใจ สำนักฯ ดำเนินการไปพร้อมกับการสำรวจวัดความพึงพอใจ และ สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้า เสนอแนะหรือเสนอความคิดเห็น ความต้องการที่สำนักฯ ยังบริการให้ไม่เป็นที่พอใจ ผ่านทุกช่องทางที่สำนักฯ เปิดให้ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือปรับปรุงผลการดำเนินงานตามปกติ ดังแสดงไว้แล้วในวิธีการรับฟังเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ตาราง 3.1 ก(1) โดยนโยบายผู้อำนวยการสำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าหรือ

ผู้ให้บริการทุกระดับ สามารถติดต่อโดยตรงถึงคณะผู้บริหารได้ทางโทรศัพท์ หรือ การติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ และจริยธรรมที่สำคัญ ประกาศไว้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้า (Product Offering and Customer Support)

สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงาน คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร (2) การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ (4) การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาเซียน และจำแนกลูกค้าออกในตารางที่ 3.1ก (1) การสร้างความผูกพันและสนับสนุนลูกค้า สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

(1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร สำนักฯ ให้บริการและสนับสนุนด้านบริหารหลักสูตรโดยการตรวจสอบความถูกต้องของหลักสูตรที่เสนอจากคณะวิชาตามระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านมาตรฐานหลักสูตร เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการวิชาการพิจารณา และสนับสนุนการดำเนินงานจนถึงการได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยและการรับทราบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักฯ จึงเป็นศูนย์กลางด้านการจัดการฐานข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลและสารสนเทศด้านการตรวจประเมินหลักสูตร

(2) การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี สำนักฯ ดำเนินการสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกขั้นตอนของกระบวนการ นอกจากนี้ยังสนับสนุนกิจกรรม ข้อมูลและสารสนเทศด้านการรับเข้าศึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา สำนักฯ ดำเนินการให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา เช่น ประวัตินักศึกษา ตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียน การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา การประมวลผลการศึกษา ให้แก่ผู้รับบริการทั้งศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาเซียน สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการดำเนินงานด้านสหกิจศึกษาอาเซียนของมหาวิทยาลัยและเครือข่ายสหกิจศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Building Customer Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักฯ มีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้แนวคิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า การพัฒนาและสร้างผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความต้องการและการใช้บริการของลูกค้า ผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆของสำนักฯ เช่น การจัดแผนแนวทางการศึกษา การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านการบริหารหลักสูตรและระบบทะเบียนนักศึกษา เป็นต้น พร้อมทั้งการจัดช่องทางติดต่อระหว่างกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในโอกาสต่างๆ

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

ด้านการจัดการข้อร้องเรียนนั้นสำนักฯ ดำเนินการโดยการกำกับ ดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้อยู่ในความดูแลของผู้บริหารองค์กร ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างทันทีเมื่อมีการร้องเรียนที่ต้องการการตัดสินใจกรณีเร่งด่วน โดยสำนักฯ ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สายตรงผู้บริหาร กล้องรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียน และเฟสบุ๊ก ผู้ที่เกี่ยวข้องจะรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนส่งให้ผู้รับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการสั่งการแก้ไขและดำเนินการต่างๆต่อไป

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 โดยกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติตามแผนงานผ่านโครงการและกิจกรรมที่จัดขึ้นในปีงบประมาณ ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นประกอบด้วยตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการและกิจกรรมจะต้องรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานและแนวโน้มที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการต่อที่ประชุมเพื่อการติดตาม ประเมินและทบทวนการดำเนินการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญในลักษณะของการผลิตผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางศึกษา จากการสืบค้นทางสื่อสังคมออนไลน์หรือเว็บไซต์จะมีลักษณะและแนวโน้มไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเข้าถึงได้ตลอดเวลา รวมทั้งการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าที่ดีขึ้นอยู่เสมอแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับที่สำนักฯ ดำเนินการ จึงมั่นใจได้ว่าการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการเพื่อกำหนดการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรนั้นจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อมูลลูกค้า (Customer Data)

วิธีการเลือกข้อมูลของลูกค้าผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การรับฟังเสียงของลูกค้าจากการจัดการประชุม การออกไปรับฟังเสียงเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) คณะต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานให้สอดคล้องตรงกัน การติดต่อสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือโทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลและสารสนเทศในการสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการนั้น สำนักฯ จะนำมารวบรวม วิเคราะห์ และเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลัง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเป็นข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงและเป็นปัจจุบัน

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว สำนักฯ มีระบบในการพิจารณาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

1. เลือกพิจารณาปรับแผน/พัฒนาแผน เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสมกว่าแนวทางเดิม เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ
2. เลือกยุติแผน กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อได้หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

การทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ สำนักฯ จะกำหนดให้ผู้รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานทุกไตรมาส จากนั้นคณะทำงานจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์แนวโน้มที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเสนอผู้บริหาร สำนักฯ ประกอบการตัดสินใจและสั่งการที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นๆ ทั้งผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานและผลสัมฤทธิ์

ด้านงบประมาณ ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขโครงการหรือกิจกรรมที่กระทบกับผลการดำเนินการสูง ผู้บริหารสำนักฯ จะเสนอเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาต่อไป

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

วิธีการที่ใช้ในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของสำนักฯ นั้นได้มาจากการกำหนดให้กระบวนงานนั้นต้องมีประสิทธิภาพสูงในการดำเนินงานทั้งในด้านการลดขั้นตอนหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ สามารถทำซ้ำได้และมีผลกระทบสูง เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้เลือกการศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ซึ่งสำนักฯสามารถนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนงานใหม่โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนกระบวนงานการสำเร็จการศึกษา ซึ่งกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้ทุกคณะวิชาต้องปฏิบัติก่อนนำเสนอเรื่องสำเร็จการศึกษาไปยังสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยดำเนินการผ่านเว็บไซต์ <http://reg.kku.ac.th> ซึ่งระบบการทำงานทำให้สามารถตรวจสอบผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาได้ถูกต้องแม่นยำ แก้ปัญหาการบันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ที่สำเร็จการศึกษาซ้ำซ้อนกันระหว่างสำนักฯ และคณะวิชา และนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาสามารถรับทราบความคืบหน้าของการดำเนินการสำเร็จการศึกษาได้โดยไม่ต้องยื่นแจ้งความประสงค์ขอสำเร็จการศึกษาที่คณะวิชา

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

สำนักฯ คาดการณ์ว่าหากสามารถดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ จะสามารถเป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า และสามารถเป็นผู้นำในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการการศึกษาและด้านการสนับสนุนด้านวิชาการ การกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และมีแผนปฏิบัติราชการที่มีผู้รับผิดชอบที่เข้าใจและมีศักยภาพในการปฏิบัติจะสนับสนุนให้การปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินการในอนาคตให้ดีขึ้นได้ เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 สำนักฯ ได้สร้างนวัตกรรม จำนวน 5 นวัตกรรม (1) โปรแกรมสำหรับการประสานงานข้อมูลการรับเข้าศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่คณะ (2) โปรแกรมให้บริการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการศึกษา (3) Web Service ให้บริการข้อมูลสำหรับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ข้อมูลตารางเรียน ตารางสอนกับสำนัก IT, ข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนและข้อมูลเกรดกับระบบ TQF, ข้อมูลรายการเอกสารที่นักศึกษาสามารถขอได้กับตู้เอกสาร, ข้อมูลการล็อกอินโดยใช้ REG Account กับนักศึกษาที่ขอใช้งาน (4) โปรแกรมออนไลน์เพื่อบันทึกและแสดงข้อมูลการฝึกซ้อมของบัณฑิตในงานเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร และ (5) โปรแกรมสำหรับการเลือกประมวลผลคะแนนเฉลี่ยเฉพาะวิชา สำหรับเอกสารรับรองการสมัครโครงการครูคืนถิ่น ซึ่งมีความทันสมัยและสะดวกยิ่งขึ้น เป็นต้น

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านข้อมูลการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟังเสียงของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อการสนับสนุนการบริการการศึกษาและด้านวิชาการแบบหน้าต่างเดียว (single portal system) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 การสร้างนวัตกรรมเพื่อช่วยลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกระบวนงานที่สำคัญให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ภายใต้โครงการและกิจกรรมต่างๆที่สำนักฯ กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการที่ผ่านการวิเคราะห์ด้านโอกาสและงบประมาณดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว การวัดและวิเคราะห์ในผลการดำเนินงานเพื่อการทบทวนและปรับปรุงนั้น คณะกรรมการด้านแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพจะรวบรวมผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จมาวิเคราะห์เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานสำเร็จและบรรลุผลตามข้อกำหนดในกลยุทธ์ที่ระดับใด เช่น จำนวนเทคโนโลยีหรือสารสนเทศที่ปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อรองรับความต้องการผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 5 กระบวนงาน ได้แก่ (1) โปรแกรมสำหรับการประสานงานข้อมูลการรับเข้าศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่คณะ (2) โปรแกรมให้บริการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการศึกษา (3) Web Service ให้บริการข้อมูลสำหรับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ข้อมูลตารางเรียน ตารางสอนกับสำนัก IT, ข้อมูล

รายวิชาที่เปิดสอนและข้อมูลเกรดกับระบบ TQF, ข้อมูลรายการเอกสารที่นักศึกษาสามารถขอได้ด้วยตัวเอง, ข้อมูลการล็อกอินโดยใช้ REG Account กับนักศึกษาที่ขอใช้งาน (4) โปรแกรมออนไลน์เพื่อบันทึกและแสดงข้อมูลการฝึกซ้อมของบัณฑิตในงานเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร และ (5) โปรแกรมสำหรับการเลือกประมวลผลคะแนนเฉลี่ยเฉพาะวิชาสำหรับเอกสารรับรองการสมัครโครงการครุฑคืนถิ่น รวมทั้งการประเมินจัดลำดับความสำคัญและโอกาสในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปถ่ายทอดให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการหรือกิจกรรมในการประชุมบุคลากรสำนักฯ ทราบต่อไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการนำไปชี้แจงแลกเปลี่ยนแนวการปฏิบัติร่วมกันระหว่างพันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญของสำนักฯ ในการจัดประชุมหรือสัมมนา

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

ก. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักฯ ได้ออกไปรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) คณะต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานให้สอดคล้องตรงกัน และโครงการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรเพื่อให้ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรบุคลากรในองค์กรให้ทราบอย่างชัดเจน รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการที่ทราบปัญหา/อุปสรรคและนำมาศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการงานนั้นๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อปรับและพัฒนาได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในโอกาสต่อไปได้

(1) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจัดโครงการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสอนงานตามภารกิจ

โครงสร้าง (ใหม่) ซึ่งกำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ 6-8 กรกฎาคม 2561 ณ ห้องประชุมสุกิจจา จันทะชุม สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ และอิมพีเรียล ภูเก็ต จังหวัดเพชรบูรณ์

- วันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ณ ห้องประชุมสุกิจจา จันทะชุม สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ รองศาสตราจารย์ประพันธ์ศักดิ์ ฉวีราช ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้เปิดโครงการสัมมนาและได้รับเกียรติจากคุณชัชวาล หนองนา บุคลากรชำนาญการ กองทรัพยากรบุคคล บรรยายในหัวข้อ “แนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน : การประเมินผลการปฏิบัติงาน” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น

- วันที่ 7 กรกฎาคม 2561 ณ อิมพีเรียล ภูเก็ต จังหวัดเพชรบูรณ์ รองศาสตราจารย์ประพันธ์ศักดิ์ ฉวีราช ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้บรรยายแนวคิด หลักการ โครงสร้างสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ พร้อมกันนี้นายประสิทธิ์ มูลเพีย หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ ได้บรรยายหัวข้อ “การเตรียมความพร้อมสู่โครงสร้างใหม่” เพื่อความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในการทราบถึงขั้นตอน ระเบียบการปรับโครงสร้างของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ พร้อมกับการอภิปรายโดยหัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างานถึงมุมมองและแนวคิดการปรับเปลี่ยนเข้าสู่โครงสร้างใหม่ และบุคลากรได้แบ่งกลุ่มย่อยตามภารกิจโครงสร้างใหม่ และแชร์ประสบการณ์ในการทำงาน

(2) ผู้บริหารและบุคลากร จัดโครงการทบทวนและร่วมสร้างข้อกำหนดของขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการพิธีพระราชทานปริญญาบัตร (ในส่วนสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2561 ณ โรงแรมวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบกระบวนการทำงาน ก่อน-หลังตั้งแต่เตรียมการจนถึงสิ้นสุดพิธีพระราชทานปริญญาบัตร และเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป โดยได้รวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์กระบวนการงานจากคณะกรรมการดำเนินงานทั้ง 6 ชุด เพื่อหาแนวทางแก้ไข

(3)

(4) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning)

สำนักฯ ได้จัดโครงการการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคน ทุกกลุ่มงาน มีโอกาสนำเสนอองค์ความรู้ หรือ ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานซึ่งอยู่ภายในได้ระบบงาน และกระบวนการหลักขององค์กร อย่างทั่วถึง เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและเห็นภาพรวมของกระบวนการต่างๆของสำนักฯ ได้สมบูรณ์ ซึ่งทุกขั้นตอนของกระบวนการในการปฏิบัติงานและบริการมีความเกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้น การเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กรจึงต้องเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของทั้งสำนักฯ โดยขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญในกระบวนการต้องสามารถระบุได้อย่างชัดเจนและสามารถทำซ้ำได้

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Data, Information and Information Technology)

(1) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Properties)

ตารางที่ 4.2ข-(1) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ และวิธีการดำเนินการ

คุณลักษณะ	วิธีการ
ความแม่นยำ	- กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกันชักชวนให้เข้าใจตรงกัน และให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่ - กำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ - ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ - ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) - ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความถูกต้องและความเชื่อถือได้	- กำหนดมาตรฐานของข้อมูล - กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน - ทำการตรวจสอบข้อมูล (Validation) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Verification)
ความทันกาล	- ปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมใช้งานและข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ - เฝ้าระวัง และเตรียมมาตรการฉุกเฉินรองรับเหตุที่ไม่คาดหมายเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ - กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น

ตารางที่ 4.2ข-(1) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ และวิธีการดำเนินการ (ต่อ)

คุณลักษณะ	วิธีการ
การรักษาความปลอดภัยและความลับ	- กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ - นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 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 ภายใต้การทำงานของระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องตามกฎหมายและมีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย มีการจัดการด้านระบบสำรองไฟฟ้า

และระบบป้องกันความเสียหายจากการทำลายหรือสูญเสียข้อมูลที่ทำให้บริการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักฯ 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.2559-2562) หากมหาวิทยาลัยขอนแก่นอนุมัติกรอบอัตรากำลังเพิ่มเติม สำนักฯจะดำเนินการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ตามระเบียบราชการที่โปร่งใสและเป็นธรรม ด้านชีตความสามารถของบุคลากรนั้นสำนักฯ ทำการวิเคราะห์ผ่านการทำ SWOT Analysis และผลการประเมินบุคลากร โดยสำนักฯ กำหนดการพัฒนาชีตความสามารถของบุคลากรไว้ในแผนการปฏิบัติราชการโดยบุคลากรร้อยละ 100 ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่สำนักฯ วางแผนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้บรรลุผลนั้นจะเน้นการให้บุคลากรมีส่วนร่วมและตระหนักถึงความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญ ผู้บริหารมอบหมายให้รับผิดชอบบริหารจัดการและตัดสินใจงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง (สำนักฯ เชื่อมั่นว่าบุคลากรสำนักฯ เป็นสมรรถนะหลักของสำนักฯ ที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญสูงในงานที่มอบหมาย) มีระบบติดตามผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน เว้นแต่มีกิจกรรมที่จำเป็น ซึ่งก่อนเริ่มดำเนินงานของปีงบประมาณผู้บริหารสำนักฯ จะถ่ายทอดกลยุทธ์ แผนงานการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดให้แก่ผู้รับผิดชอบและบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนหรือซักถามให้เข้าใจตรงกันในแนวปฏิบัติก่อนดำเนินการ

การได้รับการมอบหมายงานสำคัญ การให้เพิ่มพูนประสบการณ์และเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอ จะสร้างความมั่นใจแก่บุคลากร จะเพิ่มพูนสมรรถนะหลักขององค์กร และเป็นโอกาสเตรียมผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบรุ่นต่อรุ่น โดยในช่วงการสิ้นสุดการปฏิบัติงานสำนักฯ กำหนดให้มีการสรุปผลการดำเนินการรายงานผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อประมวลเป็นข้อมูลพิจารณาพิจารณาการศึกษาต่อไป ด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการหรือการหมุนเวียนบุคลากรตามนโยบายมหาวิทยาลัย ในกรณีที่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงจากการเกษียณอายุราชการนั้นสำนักฯ ได้วางแผนเพื่อจัดเตรียมบุคลากรไว้ปฏิบัติงานทดแทนได้ ซึ่งสำนักฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลัก งานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น หรือสำนักฯอาจมีการจ้างผู้ช่วยงานเป็นครั้งคราวได้ หากเป็นกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการหมุนเวียนบุคลากรของมหาวิทยาลัย สำนักฯจะประเมินความเหมาะสมด้านชีตความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติงานในส่วนที่เหมาะสมต่อไป ส่วนการกำหนดกำลังคนที่สำคัญต้องมีในแต่ละระดับนั้นอยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์และความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติจากมหาวิทยาลัย

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

สำนักฯมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรทั้งด้านสถานที่ทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์จำเป็น สถานที่ทำงานเป็นเขตปลอดบุหรี่ ระบบเสียงตามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระบบโทรศัพท์ ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนกลางที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ยานพาหนะ การรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในสำนักฯ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจเพื่อการนำข้อมูลย้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป ด้านนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรแบ่งได้เป็นสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิสวัสดิการของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตามระเบียบราชการ เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน สิทธิการลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อน ลาคลอด ลาคลอด ลาป่วย สำนักฯดำเนินการรักษาสิทธิประโยชน์ตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตามระเบียบราชการ และสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการของบุคลากรตามกฎหมายระเบียบการบริหารงานบุคคลแล้วสำนักฯ ให้ความสำคัญเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย การศึกษาดูงาน การสนับสนุนทุน

วิจัยสถาบัน เป็นต้น การสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันในกลุ่มบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้องและเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งสำนักฯให้ความสำคัญอย่างมากในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ที่มีความเป็นธรรมสอดคล้องกับผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Workforce Performance)

(1) องค์ประกอบของความผูกพัน (Elements of Engagement)

แนวทางการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสรุปดังตารางที่ 5.2ก-(1) ตารางที่ 5.2ก-(1) ประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน วิธีการสำรวจความต้องการ ข้อมูลพื้นฐานที่คำนึง แนวทางการวัดความผูกพัน

ประเภทของบุคลากร	วิธีการได้มาซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน	องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน
1. ลูกจ้างประจำ	- สืบถามจากแบบสอบถาม ความผูกพันของบุคลากร - จัดสัมมนาบุคลากรเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ให้บุคลากรทุกกลุ่มของสำนักฯ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูล - รับฟังจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ - เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่บุคลากรขององค์กรอื่นๆ ที่มีการใกล้เคียงกัน	- เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - สภาพแวดล้อมการทำงานแนวโน้มนการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน
2. พนักงานมหาวิทยาลัย		- เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน
3. พนักงานราชการ/ลูกจ้างมหาวิทยาลัย		- เพื่อนร่วมงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - ความมั่นคงในงาน (การต่อสัญญาจ้าง)

(2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักฯให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและได้ผลิตภัณท์ที่ดีมีคุณค่าเพื่อส่งมอบให้ลูกค้า ภายใต้การสื่อสารหลายช่องทางให้บุคลากรตระหนักและปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร คือ การมุ่งมั่นให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ด้วยใจและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและเป็นเลิศ ความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น และถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นสุข

การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) สำนักฯ ดำเนินการตามกฎหมายระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) การประเมินผลตามเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนด มีการ

ชมเชยบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรมที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สร้างชื่อเสียงหรือคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ เช่น การชื่นชมในที่ประชุมบุคลากรประจำสำนักฯ เป็นต้น

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

สำนักฯ ประเมินความผูกพันของบุคลากรจากการใช้แบบประเมินของส่วนกลาง กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการประเมินฯ ทุกปี ในรูปแบบของรายงานการวิจัยสถาบัน และประเมินทางอ้อมได้เบื้องต้น จากการร่วมมือปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรับผิดชอบโดยตรงหรือการขอความร่วมมือและความช่วยเหลือ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่สำนักฯ จัดขึ้น รวมทั้งในปัจจุบันยังไม่พบว่ามีบุคลากรท่านใดที่แจ้งความประสงค์จะขอย้ายจากสำนักฯ เพื่อไปปฏิบัติราชการที่ส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัย ดังนั้นสำนักฯ จึงพยายามรักษาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักฯ ด้วยการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายดำเนินงาน การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ เพื่อให้บุคลากรมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการของสำนักฯ

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development)

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

จากการที่สำนักฯ จัดโครงการการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคน ทุกกลุ่มงาน มีโอกาสนำเสนอองค์ความรู้ หรือ ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานซึ่งอยู่ภายในได้ระบบงาน และกระบวนการหลักขององค์กรอย่างทั่วถึงเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและเห็นภาพรวมของกระบวนการต่างๆของสำนักฯ ได้สมบูรณ์ ซึ่งทุกขั้นตอนของกระบวนการในการปฏิบัติงานและบริการมีความเกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้น การเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กรจึงต้องเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของทั้งสำนักฯ โดยขั้นตอนต่างๆที่สำคัญในกระบวนการต้องสามารถระบุได้อย่างชัดเจนและสามารถทำซ้ำได้ นอกจากนี้ยังมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการที่ทราบปัญหา/อุปสรรคและนำมาศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการนั้นๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อปรับและพัฒนาได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ด้านการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และการพัฒนา สำนักฯ ประเมินจากความสามารถในการดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำซ้ำและทดแทนกันได้ของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ และจำนวนนวัตกรรมที่สามารถผลิตได้ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพนั้น สำนักฯ ได้วางบทบาทผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรองในแต่ละกิจกรรม เพื่อเตรียมให้บุคลากรได้เรียนรู้กระบวนการทำงานและมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานทดแทนตำแหน่งเดิม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ระหว่างการปรับปรุงระเบียบการบริหารงานบุคคลและการวิเคราะห์อัตราตำแหน่งต่างๆ ที่แต่ละส่วนงานควรจะมี อย่างไรก็ตามสำนักฯ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านทักษะภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิจัยสถาบัน เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมในโอกาสความก้าวหน้าด้านอาชีพ

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Product and Process Design)

(1) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สำนักฯ มีระบบงานหลัก 2 ระบบงาน คือ (1) สนับสนุนการผลิตบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ และ (2) การสร้างความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน มี 4 กระบวนการงาน คือ (1) การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร (2) การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (3) การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และ(4) การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาชีวศึกษา สำนักฯ จึงได้นำสารสนเทศข้างต้นมาเป็นแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงาน การจัดการ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า

(2) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน (Product and Process Requirements)

ตารางที่ 6.1ก-(1) ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์	กระบวนการทำงาน
- มีกระบวนการหรือสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลด้านตลาด ด้านพฤติกรรมหรือความต้องการของผู้เรียนในอนาคตและระบบที่เอื้อให้กระบวนการพัฒนาหลักสูตร ทำงานสะดวกและง่าย - ระบบสารสนเทศด้านข้อมูล(บูรณาการกับหน่วยประกันคุณภาพ) ที่เอื้อต่อการติดตามคุณภาพของหลักสูตร การบริหาร การทวนสอบและการตรวจประเมินในมาตรฐาน สกอ./AUNQA เป็นต้น	การสนับสนุนด้านการบริหารหลักสูตร
- มีกระบวนการหรือสารสนเทศที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ประสงค์จะเข้าศึกษา ที่เอื้อต่อการได้รับข้อมูลครบถ้วนและเข้าถึงได้สะดวก - ข้อมูลด้านพฤติกรรมหรือความต้องการของผู้เรียน ที่สามารถจัดเก็บหรือสร้างความประทับใจในช่วงเรียน เช่น Pop Up Happy Birth Day เป็นต้น และเป็นฐานข้อมูลต่อยอดเมื่อสำเร็จการศึกษา (เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ Alumni)	การสนับสนุนการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- การบูรณาการให้เป็นแฟ้มผลงาน(Folio) ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตแห่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น - การใช้ประโยชน์จากแฟ้มผลงานเพื่อจับคู่ (Matching) กับความต้องการของตลาดงานในอนาคต	การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา
- ใช้ประโยชน์จากการฝึกสหกิจศึกษาเพื่อ จับคู่ (Matching) กับการมีงานทำหรือตลาดงานในอนาคต	การสนับสนุนการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาอาชีวศึกษา

ข. การจัดการกระบวนการ (Process Management)

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Process Implementation)

เพื่อให้การนำกระบวนการไปปฏิบัติได้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และตัวชี้วัดสำคัญของการดำเนินงาน สำนักฯ จะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรม และกลุ่มภารกิจหรือกลุ่มงาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อผู้บริหารและบุคลากรในการประชุมประจำเดือนของสำนักฯ โดยวัดจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ โครงการหรือกิจกรรม ผลสัมฤทธิ์ของการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง และจำนวนนวัตกรรม

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

สำนักฯ มีระบบงานด้านสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการที่สำคัญ คือ กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ งานสารบรรณ งานแผนงานและประกันคุณภาพ ซึ่งสำนักฯจะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของระบบงานหลักให้มีประสิทธิภาพ

(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Improvement)

สำนักฯ ใช้ผลลัพธ์ของการทบทวนผลการดำเนินการองค์กร การวิเคราะห์ผังกระบวนการ การใช้สารสนเทศจากลูกค้าของกระบวนการต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กร และการใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ เช่น PDCA เพื่อเป็น

แนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการโดยเฉพาะระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์และการออกแบบระบบ พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยาวนานอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯมีแผนการสำรองข้อมูล การดูแลและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ในทุกกระบวนการและสามารถปฏิบัติซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. การควบคุมต้นทุน (Cost Control)

การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ สำนักฯ ได้เข้าร่วมโครงการรวมซื้อและกระจายส่งกระดาษกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งการเข้าร่วมโครงการเครื่องถ่ายเอกสารออนไลน์ ซึ่งจะทำให้สำนักฯสามารถวิเคราะห์และควบคุมต้นทุนได้ อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบางกระบวนการนั้นอยู่ระหว่างการพิจารณา ประกอบกับสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่มีได้มุ่งหากำไร แต่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการศึกษา จึงเป็นไปได้ว่าแม้บางกิจกรรมหรือโครงการอาจไม่คุ้มค่าตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์แต่เป็นสิ่งที่สำนักฯ ต้องดำเนินการ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management)

เพื่อความสำเร็จร่วมกันสำนักฯ ได้เลือกผู้ส่งมอบและพันธมิตร ดังรายละเอียดในตารางที่ 6.2ข

ตารางที่ 6.2ข การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	คุณสมบัติของผู้ส่งมอบและพันธมิตรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า	การวัดและการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและพันธมิตร
สถานประกอบการด้านสหกิจศึกษา	- พัฒนาวิธีการจัดการเรียนการสอน	- สถานประกอบการต้องประเมินนักศึกษาและให้ข้อเสนอแนะตามที่กำหนด - การนิเทศและติดตามการฝึกอย่างน้อย 1 ครั้ง
งานบริการการศึกษา	- การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน (เช่น การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพความสะดวกรวดเร็ว และตรวจสอบได้ในการบริการการส่งเสริมการเรียนรู้และการบูรณาการการทำงาน และการบริการแบบมืออาชีพ)	- มีการประชุมคณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียนและคณะกรรมการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง - งานบริการการศึกษาต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องตามระเบียบก่อนส่งเรื่องมายังสำนักฯ
สำนักทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (สทศ.)	- การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน	- ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอบ - มีการประชุมกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเครือข่าย สทศ. ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างสม่ำเสมอ
ธนาคาร/ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	- การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม	- การจัดการด้านสัญญาความร่วมมือให้ถูกต้องและเป็นธรรม
ผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ระบบฐานข้อมูลมีความปลอดภัย - การปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความทันสมัยและรองรับความต้องการการใช้งานปัจจุบัน	- การทำสัญญาอย่างเป็นทางการ - การส่งมอบตรงเวลา ถูกต้องและครบถ้วนตามกำหนด
คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	- การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกัน	- ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง - มีการประชุมร่วมกัน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการดำเนินการของสำนักฯ ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินที่สำคัญของสำนักฯ เช่น ภาวะฉุกเฉินเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักฯ กำหนดมาตรการให้มีการสำรอง

ข้อมูลไว้ต่างสถานที่กันและบนเทคโนโลยีคลาวด์ และกำหนดให้ระบบปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ภายใน 24 ชั่วโมงหากเกิดกรณีฉุกเฉินต่างๆ การบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 24 ชั่วโมงในกรณีที่กระแสไฟฟ้าหลักเกิดขัดข้อง เป็นต้น

ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ผ่านข้อมูลการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การรับฟังเสียงผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตรเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อการสนับสนุนการบริการการศึกษาและด้านวิชาการแบบหน้าต่างเดียว (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)

ตารางที่ 7.1ก การให้บริการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา การให้บริการด้านการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนแก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	5,000 ราย	6,333	5,948	5,896	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนแก่นักศึกษาต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	4,000 ราย	4,046	3,871	4,857	สูงกว่า	เป้าหมาย	-
3	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี	60,000 ราย	63,421	66,086	66,086	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
4	จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนต่อปีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	13,000 ราย	15,531	13,386	13,386	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
5	จำนวนเอกสารสำคัญที่ออกให้ผู้รับบริการ	85,000 ฉบับ	94,439	90,840	106,820	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ตารางที่ 7.1ข-(1) ประสิทธิภาพของกระบวนการด้านการจัดการศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาแห่งชาติ								
1	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	100	100.00	100.00	100.00	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
2	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	100	100.00	100.00	100.00	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
3	กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	100	100.00	100.00	100.00	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
ร้อยละนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด								
4	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	80.00	76.82	81.98	79.38	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
5	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ	80.00	90.43	80.16	92.83	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
6	กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	80.00	75.84	82.80	87.64	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
7	อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา ปริญญาตรีปี 2	80.00	84.81	82.56	83.47	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ตารางที่ 7.1ข-(1) ประสิทธิภาพของกระบวนการด้านการจัดการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
8	อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา ปริญญาตรีปีสุดท้าย	80.00	72.88	75.76	86.55	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ผ่านสภาพนักศึกษา								
9	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	150 คน	150	173	392	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
10	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ	100 คน	1	115	86	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	+
11	กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	600 คน	150	623	483	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	+

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)

ตารางที่ 7.1ข-(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	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	เครื่องสวิตช์สัญญาณ (Network Switch) และการ สำรองในกรณีมีอุปกรณ์ใน ระบบชำรุดหรือเสียหาย	10 ช่อง สัญญาณ	10 ช่อง สัญญาณ	10 ช่อง สัญญาณ	10 ช่อง สัญญาณ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
4	เครื่องสำรองไฟฟ้า	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	ตามเป้า	เป้าหมาย	+

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management Results)

ตารางที่ 7.1ค การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา	160 คน	187	222	291	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	จำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษากับมหาวิทยาลัยขอนแก่น	120 แห่ง	125	149	183	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า(Customer-Focused Results)

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

ตารางที่ 7.2ก ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85	84.00	75.98	77.03	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
2	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	85	84.00	72.89	74.38	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

ตารางที่ 7.3ก-(1) ความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น		0	0		ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-
	- ระดับเชี่ยวชาญ	1 คน	0	0	1	ตามเป้า	เป้าหมาย	+

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
	- ระดับชำนาญการพิเศษ	5 คน	0	0	5	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
	- ระดับชำนาญการ	12 คน	0	0	12	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
2	จำนวนอัตรากำลัง	56 คน	55	54	56	ตามเป้า	เป้าหมาย	+

(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)

สำนักฯ มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรทั้งด้านสถานที่ทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์จำเป็น สถานที่ทำงานเป็นเขตปลอดบุหรี่ ระบบเสียงตามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระบบโทรศัพท์ ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนกลางที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ยานพาหนะการรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายใน สำนักฯ ให้ความสำคัญเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย การศึกษาดูงาน การสนับสนุนทุนวิจัยสถาบัน เป็นต้น การสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันในกลุ่มบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้องและเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งสำนักฯ ให้ความสำคัญอย่างมากในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดสภาพแวดล้อมและสิทธิประโยชน์ที่มีความเป็นธรรมสอดคล้องกับผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Workforce Engagement) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

ตารางที่ 7.3ก-(3) ความผูกพันของบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ บ (+/-)
1	ระดับความผูกพันของบุคลากร	ระดับ 4	3.96 (79.25)	3.22 (72.20)	(3.80) (78.00)	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร สำนักฯ สนับสนุนให้จัดทำวิจัยสถาบัน เพื่อติดตามศึกษาตรวจประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (สายสนับสนุน) ผลจากการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าความพึงพอใจ และความผูกพันในภาพรวมเป็น ร้อยละ 78.00 ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก (ระดับ 3.80)

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สำนักฯ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุนวิจัยสถาบัน เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมในโอกาสความก้าวหน้าด้านอาชีพ

ตารางที่ 7.3ก-(4) การพัฒนาบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ บ (+/-)
1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น	100 %	100	100	100	ตามเป้า	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 7.4ก-(1) ความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	ความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ	85	NA	72.44	79.55	ต่ำกว่า	เป้าหมาย	-

(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)

ตามโครงสร้างการบริหารสำนักฯ การจัดทำและดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมจะเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งรายงานนี้ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ ก่อนที่จะเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป และผลการประเมินจากมหาวิทยาลัยจะถูกแจ้งกลับมายังผู้นำองค์กรและสำนักฯ เพื่อให้นำไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กรต่อไป

ตารางที่ 7.4ก-(4) การประชุมคณะกรรมการ ประจำปี พ.ศ. 2561

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กรเปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ	3 ครั้ง	2	3	5	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ	7 ครั้ง	9	8	5	สูงกว่า	เป้าหมาย	+

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

การถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์สู่บุคลากร เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่
พัฒนาองค์กร

ตารางที่ 7.4ข ผลลัพธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (นวัตกรรมใหม่) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ บ (+/-)
1	โปรแกรมสำหรับการ ประสานงานข้อมูลการรับเข้า ศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่คณะ	1 ระบบ	NA	NA	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
2	โปรแกรมให้บริการเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารสำคัญทางการศึกษา	1 ระบบ	NA	NA	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
3	Web Service ให้บริการข้อมูล สำหรับหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ข้อมูลตารางเรียนตารางสอนกับ สำนัก IT, ข้อมูลรายวิชาที่เปิด สอนและข้อมูลเกรดกับระบบ TQF, ข้อมูลรายการเอกสารที่ นักศึกษาสามารถขอได้กับตู้ เอกสาร, ข้อมูลการล็อกอินโดย ใช้ REG Account กับนักศึกษา ที่ขอใช้งาน	1 ระบบ	NA	NA	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
4	โปรแกรมออนไลน์เพื่อบันทึก และแสดงข้อมูลการฝึกซ้อมของ บัณฑิตในงานเข้ารับ พระราชทานปริญญาบัตร	1 ระบบ	NA	NA	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+
5	โปรแกรมสำหรับการเลือก ประมวลผลคะแนนเฉลี่ยเฉพาะ วิชา สำหรับเอกสารรับรองการ สมัครโครงการครุคืนถิ่น	1 ระบบ	NA	NA	1 ระบบ	ตามเป้า	เป้าหมาย	+

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial Performance)

ตารางที่ 7.5.ก การรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2560

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผล/ระดับ (Level)				แนวโน้ม (Trend)	Comparison	
		เป้าหมาย ปี 2560	2558	2559	2560		องค์กร เปรียบเทียบ	ผลเปรียบเทียบ (+/-)
1	จำนวนนักเรียนที่สมัครเข้า ศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น	50,000 คน	50,338	50,447	62,493	สูงกว่า	เป้าหมาย	+
2	เกรดเฉลี่ยนักเรียนที่สอบผ่าน การคัดเลือกเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นแบบ รับตรง (โควต้า)	3.00	3.44	3.21	3.31	สูงกว่า	เป้าหมาย	-

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ที่ ๔๒ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการด้านแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการด้านงานแผนยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๐ และมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการด้านแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ ประกอบด้วย

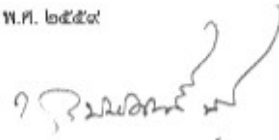
- | | |
|--|--------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| ๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| ๔. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นประธานกรรมการ |
| ๕. นายสุรศักดิ์ แก้วคำแสน | เป็นรองประธานกรรมการ |
| ๖. นางชลธิชา นิลพุด | เป็นกรรมการ |
| ๗. นางสาวสุภาภรณ์ นามรุ่ง | เป็นกรรมการ |
| ๘. นางภรณ์ทิพย์ วัฒนา | เป็นกรรมการ |
| ๙. นายสุรพล โคตรบาล | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. นายยอดชาย แก้วลือ | เป็นกรรมการ |
| ๑๑. นางสาวยุภาภรณ์ สุปิงชา | เป็นกรรมการ |
| ๑๒. นางเจียรไน นิล | เป็นกรรมการ |
| ๑๓. นางสาวนันทิรา ทองคำ | เป็นกรรมการ |
| ๑๔. นางสาวอรนุช หาทองคำ | เป็นกรรมการ |
| ๑๕. นางสาวนันทิดา น้อยสุข | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๖. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่

๑. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เช่น แผนงบประมาณ แผนปรับปรุงกระบวนการงาน และแผนบุคลากร เป็นต้น รวมทั้งการกำกับและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
๒. การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
๓. วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกิจกรรม โครงการ ตัวชี้วัด เพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
๔. อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป โดยให้มีวาระ ๒ ปี ให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงาที่ ๓๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ คำสั่งสำนักงาที่ ๔๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ คำสั่งสำนักงาที่ ๓๑/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๘ และคำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(รองศาสตราจารย์ประพันธ์ศักดิ์ นวีราช)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ