



รายงานการประเมินตนเอง
กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี
(Self Assessments Report : SAR)

ประจำปีการศึกษา 2551
(มิถุนายน 2551- พฤษภาคม 2552)

คำนำ

การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Asscsmnts Report : SAR) ของหน่วยงาน สายสนับสนุนที่มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่การให้ความสะดวกและรองรับการบริหารจัดการองค์กร ในภาพรวมในแต่ละรอบปีงบประมาณซึ่งรอบเวลานี้ค่อนข้างแตกต่างในเรื่องของช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด หากเทียบกับรอบปีการศึกษาที่หน่วยงานสายวิชาการที่มีหน้าที่ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้เป็นกรอบของการจัดทำรายงานการประเมินฯ ก็มีสาระสำคัญในแต่ละช่วงเวลาเช่นเดียวกัน กองกลางเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยฐานะของสำนักงานอธิการบดีก็อาจนับเทียบเท่าคณะวิชา ที่ผ่าน มา กองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้เสนอความเห็นต่อกรอบการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง โดย ประสงค์จะนำเสนอในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี คือการรวบรวมข้อมูลการรายงาน จากทุกหน่วยงาน ที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี แล้วตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองในฐานะ สำนักงานอธิการบดี หากแต่นโยบายการบริหารจัดการ ประสงค์จะให้แยกการรายงานและกำหนดให้จัดทำ รายงานผลการประเมินตนเองในรอบปีการศึกษารณีนี้นี้เป็นเหตุให้ สาระสำคัญในรายงานฉบับนี้บางประเด็นอาจ ไม่สอดคล้องและครบถ้วนในส่วนที่ต้องการรายงาน เพราะความต่างอันเกิดจากนโยบายและกรอบระยะเวลา รายงานฉบับนี้ ถือเป็นความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ได้รวบรวมเอา ผลการปฏิบัติอันเกิดจากการปฏิบัติจริงที่ตอบสนองนโยบายตามยุทธศาสตร์องค์กรโดยชัดเจน อีกทั้งเป็น ข้อมูลจริงที่เชื่อถือได้ หากได้ศึกษาและติดตามจะพบว่า การเสนอรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Asscsmnts Report : SAR) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังคงต้องการ การทบทวนในเรื่องหลักเกณฑ์ และเป้าประสงค์เพื่อให้ข้อมูล ที่ปรากฏในรายงาน สามารถใช้เป็นประวัติศาสตร์ที่สามารถสืบค้นอัตลักษณ์ ของตนเอง ตลอดจนการก้าวเดินที่มั่นคงและกล้าหาญที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น เชิดชูองค์กรทั้ง กระบวนการ ความจริงที่ประสงค์จะแสดงให้เห็นประจักษ์บนพื้นฐานและสถานการณ์แม้ไม่เอื้ออำนวยหรือการ สร้างโอกาสตามวาระปกติอาจสะท้อนถึงความรู้ ความเข้าใจ และแรงศรัทธาของผู้ใช้บริการและ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทัศนคติและพฤติกรรมต่อการรับทั้งผิดและที่ข้อขอของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และก้าวต่อไปสู่อนาคตเพราะถึงอย่างไรเราก็รักและเชิดชูมหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบัน อันเป็นความภาคภูมิใจตราบนิรันดร์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มิถุนายน 2551

สารบัญ

ส่วนที่ 1	ลักษณะสำคัญขององค์กร	2
ส่วนที่ 2	รายงานผลการดำเนินการของคณะ	16
หมวดที่ 1	การนำองค์กร	16
หมวดที่ 2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	22
หมวดที่ 3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	29
หมวดที่ 4	การวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้	35
หมวดที่ 5	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	40
หมวดที่ 6	การจัดกระบวนการ	49
ส่วนที่ 3	ตารางสรุปผลการดำเนินงาน หมวด 7	54
ส่วนที่ 4	ตารางรายงานข้อมูลพื้นฐาน	-
ส่วนที่ 5	สรุปการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน	60
ส่วนที่ 6	แผนพัฒนาองค์กรประจำปีการศึกษา 2551	84
ส่วนที่ 7	ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีการศึกษา 2551	101

ส่วนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร (กองกลาง สำนักงานอธิการบดี)

1. ลักษณะองค์กร

เป็นการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของงาน และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ หน่วยงานอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. ลักษณะพื้นฐานของคณะ

(1) คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของงานคืออะไรบ้าง(#)

คำตอบ

<p>พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควบคุม วางแผน และพัฒนาระบบการรับ ส่ง จัดเก็บหนังสือของมหาวิทยาลัย 2. พัฒนาระบบสนับสนุนการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย และการประชุมคณะบดี 3. วางแผน และพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ โดยเป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. พัฒนาระบบสนับสนุนการจัดประชุมสภาคณาจารย์และการประชุมสภาข้าราชการและลูกจ้าง 5. ควบคุม วางแผน และพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย กาศรจร และการขนส่งภายในมหาวิทยาลัย 6. พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 7. ควบคุม วางแผน และพัฒนาระบบการติดต่อประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
---	---

คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ(#)

คำตอบ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย 2. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย 3. ผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัย 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย 5. บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย 6. นักศึกษา 7. ประชาชนทั่วไป	1. การรับ ส่ง และจัดทำฐานข้อมูลหนังสือของมหาวิทยาลัย 2. การสืบค้น ติดตามหนังสือจากภายนอก 3. การตรวจสอบหนังสือ/คำสั่งประกาศ ก่อนเสนออธิการบดี ลงนาม 4. การ ส่ง หนังสือ เอกสารราชการทางไปรษณีย์ และการบินไทย 5. บริการด้านรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร 6. บริการบรรเทาอุบัติภัย 7. บริการติดต่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น 8. บริการข่าวสาร และข้อมูลสารสนเทศ 9. อำนวยความสะดวกในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยที่ประชุมคณบดี/สภาคณาจารย์/สภาราชการและลูกจ้าง 10. อำนวยความสะดวกในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยกับหน่วยงาน หรือบุคคลทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

(2) คำถาม

- วิทยาลัยศน์ของกองกลางคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของกองกลางคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในกองกลางคืออะไร
- ค่านิยมของกองกลางที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

วิสัยทัศน์	เป็นศูนย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ นำไปสู่ความเป็นมาตรฐานสากล
เป้าประสงค์หลัก	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานกลาง ที่รับผิดชอบในหลายภารกิจ ได้แก่ ด้านการบริหารเอกสารของหน่วยราชการ ด้านการจัดประชุมผู้บริหาร ระดับสูง ด้านการเผยแพร่ข่าวสารและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจร ด้านสนับสนุนองค์กรที่ปรึกษา ด้านสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และด้านการประสานงานกับทุกองค์กรในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งนับว่าภารกิจมีความสำคัญ และเป็นตัวชี้วัดที่จะทำให้การดำเนินงานของผู้บริหาร ไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นเป้าประสงค์จึงเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องสำเร็จ มีผลสัมฤทธิ์ ที่ดี และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ
วัฒนธรรม	ยิ้ม ไหว้ ทักทายกัน
ค่านิยม	ต้องการผลสัมฤทธิ์ ให้คิดถึงกองกลาง

(3) คำถาม

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในคณะเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น(๘) (ให้ใช้ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2552)

คำตอบ

บุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ข้อมูล ณ พฤษภาคม 2551

รวมทั้งสิ้น 170 คน

ตำแหน่ง	ระดับตำแหน่งจำนวน						รวม(คน)	หมายเหตุ
	ไม่ระบุ	1-3	4-6	7-8	9	10		
1. ข้าราชการ	-	-	18	5	-	-	23	
2. ลูกจ้างประจำ	117	-	-	-	-	-	117	
3. พนักงาน(แผ่นดิน)	-	5	-	-	-	-	5	
4. พนักงาน(รายได้)	-	15	-	-	-	-	15	
5. พนักงานราชการ	1	-	-	-	-	-	1	
6. ลูกจ้างชั่วคราว	9	-	-	-	-	-	9	
7. ลูกจ้างชั่วคราว(โครงการ รปภ.)	55	-	-	-	-	-	55	เนื่องจากเป็นโครงการพิเศษ
รวม	127 (182)	20	18	5			170 (225)	

สายงาน/อายุ/วุฒิการศึกษา	ระดับตำแหน่ง/จำนวน						รวม (คน)	%
	1-3	4-6	7-8	9	10	11		
สายงาน								
1. ข้าราชการ		18	5				23	
รวม		18	5				23	13.5
อายุ							อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุทั่วไปเฉลี่ย		48	58				48.1	
2. อายุราชการเฉลี่ย		20	31				23.1	
วุฒิการศึกษา							รวม(คน)	%
1. ต่ำกว่าตรี		2					2	8.6
2. ป.ตรี		11	2				13	56.5
3. ป.โท		5	3				8	34.7
4. ป.เอก								
รวม		18	5				23	

ลูกจ้างประจำพนักงานราชการ			
สายงาน/อายุ/วุฒิการศึกษา	จำนวน	รวม (คน)	%
สายงาน			
1 ลูกจ้างประจำ	117	117	68.8
2. พนักงานงบประมาณ	5	5	2.9
3. พนักงานมหาวิทยาลัย/รศ	15	15	8.8
4. พนักงานราชการ	1	1	0.5
5. ลูกจ้างชั่วคราว:	9	9	5.2
6. ลูกจ้างชั่วคราว(โครงการ รปภ.)	55	55	-
รวม	147 (202)	147(202)	86.47
อายุ		อายุเฉลี่ยโดยรวม	
1. อายุทั่วไปเฉลี่ย	40		
2. อายุราชการเฉลี่ย	10		
วุฒิการศึกษา		รวม (คน)	%
1. ต่ำกว่าตรี	112	112	
2. ป.ตรี	24	24	
3. ป.โท	1	1	
4. ป.เอก			
รวม	147	147	

ข้อกำหนดพิเศษด้านการปฏิบัติงาน (โปรตรระบุ ตำแหน่ง/สายงาน)	
--	--

(4) คำถาม

คณะมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน(#)

คำตอบ

เทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมการจัดเก็บ สืบค้นเอกสาร - ระบบเครือข่ายระบบ Lan /Wireless - ระบบประชุมทางไกล video conference - ระบบกล้องวงจรปิด (IP Camera) - Web Board - E-mail - ระบบโทรศัพท์ภายใน - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน - ระบบรับ-ส่งโทรสาร - ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ - ระบบวิทยุสื่อสารย่านความถี่ 142.525 MHz - สถานีแม่ข่ายวิทยุสื่อสาร “ศูนย์สีฐาน”
อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องคอมพิวเตอร์ - เครื่อง Scanner - เครื่องฉาย LCD - เครื่องถ่ายเอกสาร - เครื่องสำเนาเอกสาร (Copy Print) - เครื่องเย็บกระดาษ - เครื่องเรียงกระดาษ - เครื่องโทรสาร 1 เครื่อง - เครื่องโทรศัพท์ - โต๊ะ/เก้าอี้ ประจำสำนักงาน - ตู้เก็บเอกสาร/ชั้นวางเอกสาร - เครื่องพิมพ์เอกสาร - กล้องถ่ายภาพนิ่ง - กล้องบันทึกภาพเคลื่อนไหว - อุปกรณ์ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว

	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องบันทึกเสียง - เครื่องขยายเสียง - อาวุธประจำกาย - อุปกรณ์ดับเพลิง - รถดับเพลิง - รถบรรทุกน้ำ - รถจักรยาน - รถจักรยานยนต์ - รถยนต์สายตรวจติดสัญญาณไฟฉุกเฉิน
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ทำงาน)	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องปรับอากาศ - ตู้เย็น - โทรทัศน์ - กระจกนํ้าร้อน - เครื่องทำนํ้าเย็น - ชุดรับแขก - เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ นํ้ารอ - ห้องรับรอง - ห้องประชุม - สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ - ศูนย์รับแจ้งเหตุร้องเรียน ร้องทุกข์ และศูนย์ข่าวสื่อสาร

(5) **คำถาม**

คณะกรรมการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ **ที่สำคัญ** อะไรบ้าง (#)
 (ให้ระบุเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ **การส่งมอบบริการหลัก** ของคณะเท่านั้น)

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สาระสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	หน่วยงาน ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1. พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พศ. 2541	มาตรา 20 การกำหนดให้ มหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้มี อำนาจในการบริหาร มาตรา 23 ขอบเขตอำนาจ และ หน้าที่ ในการบริหาร มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	การแบ่งส่วนราชการ การแต่งตั้งอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ	สำนักนายกรัฐมนตรี
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บ การทำลาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517	การรักษาความสงบเรียบร้อยในสถานที่ส่วนราชการ	สำนักนายกรัฐมนตรี
5. ข้อบังคับว่าด้วย การประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544	กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เป้าหมายปฏิบัติในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
6. ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัยพ.ศ. 2533	การควบคุมดูแล ด้านต่างๆ ของการเดินรถโดยสารในมหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
7. ข้อบังคับว่าด้วยวินัยนักศึกษา ปี 2551	การตัดคะแนนความประพฤติของนักศึกษา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น

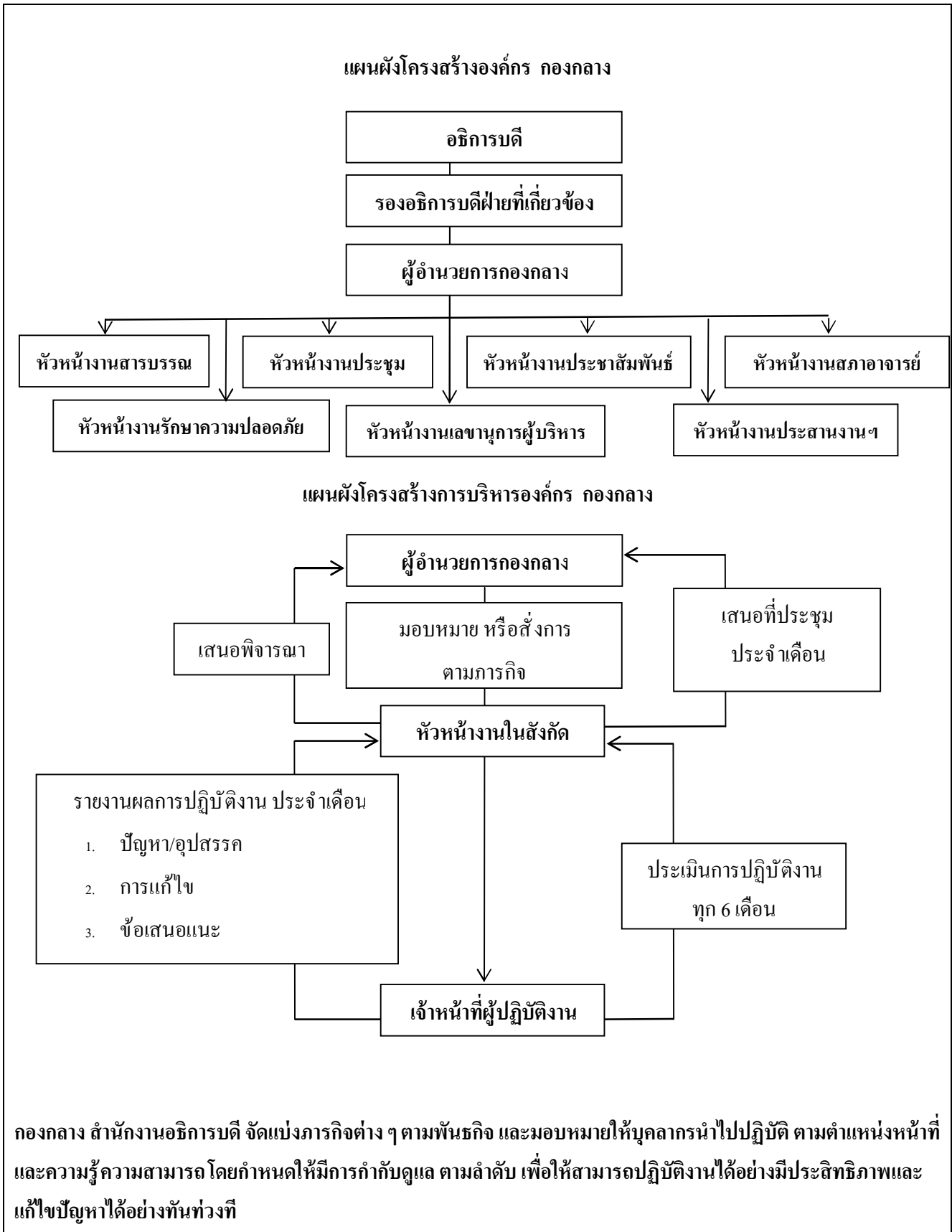
หมายเหตุ: คณะที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย หมายถึง คณะที่เป็นผู้วินิจฉัยหรือตีความในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินการตามกฎหมายนั้นๆ

ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กร

(6) คำถาม

โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

คำตอบ



(7) คำถาม

คณะหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน(#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

หน่วยงาน/ องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
- ทุกหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	- การรับ-ส่งหนังสือ - การเผยแพร่ข่าวสาร - การเตรียมข้อมูลการประชุม - การรักษาความปลอดภัย	- ระเบียบสารบรรณ - ตามกำหนดการประชุม - พรบ./ระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	- การสนทนาด้วยตนเอง - เคาะเตอร์บริการ - บันทึกรายข้อความ - การแจ้งเวียนหนังสือ - จดหมายข่าว - e-mail - โทรศัพท์โทรสาร
- ส่วนราชการภายนอก - รัฐวิสาหกิจ	- การให้ความร่วมมือ ตามนโยบายรัฐบาล	- ตามมติ ครม. - ตามนโยบายรัฐบาล	- การสนทนาด้วยตนเอง - เคาะเตอร์บริการ - หนังสือราชการ - e-mail - โทรศัพท์โทรสาร
- องค์กรประชาชน - ภาคเอกชน	- การสนับสนุน ตามนโยบาย มหาวิทยาลัย	- ประกาศมหาวิทยาลัย - ข้อบังคับมหาวิทยาลัย	- การสนทนาด้วยตนเอง - เคาะเตอร์บริการ - หนังสือราชการ - e-mail - โทรศัพท์โทรสาร

(8) คำถาม

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของคณะคือใครบ้าง(#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง(#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร(#)

คำตอบ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
1. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย	1.1 การรับ หนังสือถึง อธิการบดี/รอง อธิการบดี/ผู้อำนวยการ สำนักงานอธิการบดี 1.2 การสืบค้น ติดตาม หนังสือจากภายนอก	การได้รับหนังสือ เอกสารถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้โทรสาร การใช้ E-mail การโปรแกรม Computer การใช้หนังสือ
2. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	2.1 การตรวจสอบ หนังสือคำสั่งประกาศ ก่อนเสนออธิการบดี ลง นาม 2.2 การกำหนดเลข ประจำหนังสือภายนอก เอกสารราชการ ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และของกองกลาง 2.3 การกำหนดเลข ประจำหน่วยงาน 2.4 การสืบค้น ติดตาม หนังสือภายในและ หนังสือส่งออก 2.5 การ ส่ง หนังสือ เอกสารราชการทาง ไปรษณีย์และการบิน ไทย	การได้รับหนังสือ เอกสารถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้โทรสาร การใช้ E-mail การโปรแกรม Computer การใช้หนังสือ
3. หน่วยงานภายใน สำนักงานอธิการบดี	3.1 การสำเนาเอกสาร/ การเข้าเล่ม	การได้รับเอกสาร ถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้โทรสาร การใช้ E-mail การโปรแกรม Computer การใช้หนังสือ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
4. อธิการบดี/รอง อธิการบดี	4.1 การรับ – ส่ง หนังสือ เอกสารราชการ	การได้รับหนังสือ เอกสารถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้หนังสือ
5. หน่วยงานภายใน กองกลาง	5.1 การคุมยอด งบประมาณเงินรายได้ กองกลาง 5.2 การจัดซื้อ จัดจ้าง การเบิก ส่งคืนพัสดุ	การได้รับงบประมาณ พัสดุ/ครุภัณฑ์ ถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้หนังสือ การใช้ E-mail
6. บุคลากรสังกัด กองกลาง	6.1 การเบิกจ่ายเงิน สวัสดิการค่ารักษา ค่า เล่าเรียน 6.2 การออกหนังสือ รับรอง	การได้รับเงินครบถ้วน รวดเร็ว การได้รับหนังสือ เอกสารถูกต้อง รวดเร็ว	การสนทนาด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ การใช้หนังสือ

2. ความท้าทายต่อองค์กร

เป็นการตอบคำถาม เพื่ออธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะ

ก. สภาพการแข่งขัน

(9) คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของคณะเป็นเช่นใด(ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

คำตอบ

สภาพการแข่งขัน	ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการ แข่งขัน	ผลการดำเนินการ
- เป็นการแข่งขัน ภายในประเทศ โดยมี	- ด้านคุณภาพ - ด้านผลสัมฤทธิ์	- หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	- ถูกต้อง - สะดวก	- ได้รับการ ประเมินในระดับ

สภาพการแข่งขัน	ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการ แข่งขัน	ผลการดำเนินการ
เงื่อนไขจากนโยบายรัฐ ใน การเน้นการใช้เทคโนโลยี มาทดแทนบุคลากร ภายใต้ ข้อจำกัดของการเพิ่ม อัตรากำลัง และงบประมาณ			- รวดเร็ว - ประหยัด - พึงพอใจ	มหาวิทยาลัย
- เป็นการแข่งขัน ภายในประเทศ ซึ่งมีการ แข่งขัน โดยการเน้นการ ให้บริการ ด้วยเทคโนโลยี	- ด้านคุณภาพ - ด้านบริการ	- สถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ ภายในประเทศ	- ถูกต้อง - สะดวก - รวดเร็ว - พึงพอใจ	- ยังไม่มีระบบ การประเมิน

(10) คำถาม

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คณะประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของคณะคืออะไร

คำตอบ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขัน
- นโยบายการบริหารหน่วยงาน - การกำหนดยุทธศาสตร์ - ประสิทธิภาพบุคลากร - เทคโนโลยี	- นโยบายภาครัฐ - นโยบายองค์กร - การพัฒนาของเทคโนโลยี - ประสิทธิภาพบุคคล - งบประมาณ

(11) คำถาม

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

คำตอบ

ผลการประเมินสถาบันการศึกษา ของ ก.พ.ร. สมศ. และการประเมิน PMQA

(12) คำถาม

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง(ถ้ามี)

ตอบ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูล เชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัด ในการได้มาซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขันภายใน ประเทศ	1. หน่วยงานภายใน 2. สถาบันอุดมศึกษา อื่น	- รายงานผลตามคำ รับรอง ผลการปฏิบัติงาน ของ หน่วยงาน - ผลการประเมินจาก หน่วยงานจากหน่วยงาน ภาครัฐ	- ความถูกต้อง - ระยะเวลาในการ เปรียบเทียบของข้อมูล
2. การแข่งขันภายนอก ประเทศ	ไม่มีการแข่งขัน	ไม่มีการแข่งขัน	ไม่มีการแข่งขัน

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์**(13) คำถาม**

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของงานสารบรรณคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

คำตอบ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	- มีพันธกิจที่ครอบคลุมหลายด้าน - พันธกิจบางส่วนมีผลกระทบกับภาพรวมขององค์กร - ผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมทุกกลุ่ม
ด้านปฏิบัติการ	- มาตรฐานที่ต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ - ด้านกายภาพของหน่วยงาน - การบริหารจัดการไม่เป็นเอกภาพ
ด้านทรัพยากรบุคคล	- มีข้อจำกัดในการบริหารจัดการ - การพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยี - มีบุคลากรหลายประเภท และระดับ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(14) คำถาม

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของคณะ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่คืบคลานต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. จัดการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร
3. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
4. พัฒนาเทคนิคและวิธีการปฏิบัติเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางาน
5. ใช้เทคโนโลยีเข้าสนับสนุนการปฏิบัติงาน
6. การปรับกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ
7. สร้างระบบการตรวจสอบและติดตามผล
8. กระจายอำนาจสู่ระดับปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับผู้มีความรู้ความสามารถ
9. ให้ความสำคัญกับทุกปัญหาอันเกิดจากข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน
10. สร้างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความรักองค์กร สร้างสามัคคี และมีอุดมมุ่งหมายร่วมกัน

(15) คำถาม

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างไร (#)

คำตอบ

แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดเพิ่มสะสมความรู้ - การจัดอบรมสัมมนาภายใน - จัดกิจกรรมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง - จัดประชุมหน่วยงาน - การสร้างทีมงานเพื่อวิเคราะห์และสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาคนและพัฒนางาน - จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติในภาพรวมที่สามารถบ่งชี้ถึงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร - นำผลการประเมินที่ได้รับจากคณะกรรมการ ตลอดจนคำแนะนำหรือ ข้อเสนอจากผู้เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการ ไปสู่การแก้ไขปรับปรุงภารกิจ
------------------------------	---

ส่วนที่ 2

รายงานผลการดำเนินการของกองกลาง

หมวด 1 : การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของคณะในการชี้นำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และอธิบายว่าผู้บริหารของคณะทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

ก. การกำหนดทิศทางของคณะ

(1) คำถาม

- ผู้บริหารของคณะดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในคณะนำไปปฏิบัติ

- ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของคณะได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร

- ผู้บริหารของคณะดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

คำตอบ การจัดประชุมสัมมนา เพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากร รวมทั้งการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงาน

(2) คำถาม

ผู้บริหารของคณะดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศ

- เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

- เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับคณะและผู้ปฏิบัติงาน

- เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม

คำตอบ การกำหนดให้บุคลากรจัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยระบุปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาในเบื้องต้น

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

(3) **คำถาม**

ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี คณะและผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้

- ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของคณะ
- ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ

ประพฤตินิยมชอบ

- การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำตอบ การรายงานสถานะทางการเงินทุก 3 เดือน และการจัดทำแบบขออนุมัติและขออนุญาตในกรณีต่างๆ

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของคณะ

(4) **คำถาม**

- ผู้บริหารของคณะดำเนินการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของคณะ(#)

- ผู้บริหารของคณะใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของคณะอย่างไร(#)

- ผู้บริหารของคณะนำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของคณะอย่างไร

คำตอบ การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน เพื่อการสรุปผลการปฏิบัติงานในภาพรวม และการประเมินผลประจำปี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานในปีต่อไป

(5) **คำถาม**

- ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของคณะทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้ (#)

- ผลการทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร (#)

คำตอบ องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวชี้วัด 7.3 มีการพัฒนาคณะ/หน่วยงาน ผู้องค์กรเรียนรู้ มีการนำทักษะความรู้ใหม่ๆ และองค์ความรู้ที่มีถ่ายทอดให้กับบุคลากรอย่างเป็นระบบซึ่งมีค่าคะแนนจากการประเมินสูงขึ้น ตามผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กพร.) ประจำปี

(6) คำถาม

- ผู้บริหารของคณะมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้ในโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- ผู้บริหารของคณะใช้วิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติที่ทั้งคณะ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

คำตอบ จัดความสำคัญตามลำดับของแผนยุทธศาสตร์และคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด มาวางแผนพัฒนา และนำตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาสู่การประเมินในระดับท้าทายรวมทั้งการให้ความสำคัญในผลการทบทวนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก เป็นสำคัญ เพื่อใช้เป็นหัวข้อในการจัดสัมมนาบุคลากรภายในงาน และการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมสัมมนา ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย โดยนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดสู่บุคลากรในภาพรวม

(7) คำถาม

- ผู้บริหารของคณะในแต่ละระดับได้รับประเมินผลงานอย่างไร (#)

- คณะนำผลจากการประเมินผลงานของผู้บริหาร ไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับอย่างไร

คำตอบ ผู้บริหารทุกระดับเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมหาวิทยาลัย ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานต่อไป

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่า คณะดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม**(8) คำถาม**

ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคมคณะดำเนินการอย่างไร

คำตอบ จัดทำรายงานข้อเท็จจริง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

(9) คำถาม

กระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของคณะในการจัดการกับผลกระทบ
ในทางลบที่เกิดขึ้นคืออะไร

คำตอบ พิจารณาจากความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ เนื่องจากภารกิจหลักต้อง
ดำเนินการตามนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์

กลยุทธ์	เป้าประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
แก้ไขปัญหาได้ทันที	1. มีแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์	มีระดับความพึงพอใจ ในการแก้ปัญหาที่สูงสุด	ระดับความสำเร็จของการ จัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
แนวทางปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน	2. ระบบงานมีประสิทธิภาพสูง	ระดับความสำเร็จของ การรายงานผลการ ปฏิบัติราชการประจำปี	ระดับความสำเร็จของการ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ วิชาชีพของบุคลากร
มีกิจกรรมสร้าง ภาพลักษณ์องค์กร	3. มีการแสดงความคิดเห็นและติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดย ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย		ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการประจำปี

(10) คำถาม

- คณะได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่
อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- คณะมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

1. มีวาระการประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน เกี่ยวกับภารกิจที่อาจมีผลกระทบ
ในทางลบเพื่อทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหา
2. มีการประเมินผลล่วงหน้า เสนอที่ประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน เพื่อร่วมกัน
วางแผนป้องกัน และแก้ไข

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

(11) คำถาม

ผู้บริหารของคณะได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้คณะมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

คำตอบ

1. มีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ประจำหน่วยงาน ซึ่งคัดเลือกจากบุคลากรในกลุ่มต่าง ๆ เพื่อพิจารณาในประเด็นปัญหา
2. มีคณะกรรมการพิจารณาในกรณีต่าง ๆ ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย
3. มีขั้นตอนการปฏิบัติและการรายงานต่อสายงานการบังคับบัญชา เพื่อรับทราบผลของการปฏิบัติ
4. มีระบบการเลือกตั้ง สรรหา และคัดเลือกบุคคล หรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

(12) คำถาม

- คณะดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อคณะ
- ชุมชนใดที่สำคัญกับคณะของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร
- มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน
- ผู้บริหารของคณะและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ การเข้าร่วมกิจกรรม และพิธีการต่าง ๆ การประสานงานเพื่อจัดงบประมาณช่วยเหลืองาน ฌาปนกิจ บุคลากร หรือบุพการี ของบุคลากร ที่เสียชีวิต
การแบ่งประเภทของชุมชน

ชุมชนภายใน

1. กลุ่มบ้านพักบุคลากร
2. กลุ่มหอพักนักศึกษา
3. กลุ่มผู้ประกอบการภายในมหาวิทยาลัย

ชุมชนภายนอก

1. ชุมชนรอบมหาวิทยาลัย
2. อบต. ศีลา, อบต.บ้านเป็ด
3. ชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น

หลักเกณฑ์การให้คำขวัญของชุมชน ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน
2. มีส่วนได้เสียกับผลสำเร็จขององค์กร
3. มีความร่วมมือ ข้อตกลง หรือพันธสัญญา
4. มีผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์ในการเลือกกิจกรรมสนับสนุน

1. กิจกรรมที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. กิจกรรมที่สร้างเสริม และสนับสนุนด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิต
3. กิจกรรมที่สร้างเสริม และสนับสนุนด้านการศึกษา

หลักเกณฑ์ในการร่วมกิจกรรมของผู้บริหารและบุคลากร

1. การสนับสนุนด้านงบประมาณ
2. การสนับสนุนด้านบุคลากร
3. การสนับสนุนด้านสถานที่และครุภัณฑ์
4. การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี

หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคตอย่างไร

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(1) คำถาม

คณะมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวมอย่างไร ให้ระบุ (#)

- ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
- กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
- โปรดแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้

คำตอบ การจัดประชุม บุคลากร ประจำปีงบประมาณ โดยมีแผนระยะสั้น 1 ปี แผนระยะยาว 4 ปี ตามแนวทางของกองกลาง และมหาวิทยาลัย

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์												
การดำเนินการ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
รายงานผลการประเมินภายใน						■						
ประชุมกองกลาง เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินภายใน	■											
งานในสังกัดจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของงาน		■	■	■								
ประชุมกองร่างแผนยุทธศาสตร์ของ				■	■							
ประชุมคณะกรรมการประจำกองกลาง เพื่อรับทราบแผนยุทธศาสตร์ของกอง					■	■						

ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของกอง												
ประเมินผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของกอง												

(2) คำถาม

คณะได้นำปัจจัยต่อไปนี้นำประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไร ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

- ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งคณะหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของคณะ (ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

- นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของคณะ

- นวัตกรรมและการดำเนินงานของคณะ

- จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ของคณะ

- การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า

- ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ

- การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก

- ลักษณะเฉพาะของคณะของท่าน

- จุดแข็ง จุดอ่อนของคณะหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน (ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

การนำผลการประเมินภายใน คำรับรองการปฏิบัติราชการ และการวิเคราะห์ผลตามแผนยุทธศาสตร์ ในทุกมิติ เป็นข้อมูลเสนอที่ประชุมกอง เพื่อพิจารณาจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราชการ

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(3) คำถาม

- ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักมีอะไรบ้าง(#)

- ให้ระบุเป้าหมาย และระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น(#)

- ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น

คำตอบ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน			เป้าหมาย			
		48	49	50	51	52	53	54
1. มีแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี	NA	NA	NA	5	5	5	5
2. ระบบงานมีประสิทธิภาพสูง	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการประจำปี	NA	NA	NA	90	90	100	100
3. เป็นฐานข้อมูลประกอบการบริหาร	จำนวนผู้สืบค้นเอกสาร งานด้านสารบรรณ	NA	NA	NA	4,500	5,000	6,000	7,000
4. มีระบบควบคุมคุณภาพภายใน	ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน	NA	NA	NA	4	4	5	5
5. มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	NA	NA	NA	4	5	5	6
6. มีระบบประเมินการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	NA	NA	NA	80	85	90	95
7. มีแผนงานด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้	ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการให้บริการ	NA	NA	NA	4	4	4	5
8. มีแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ	NA	NA	NA	90	90	95	95
9. มีการตอบแทนและเชิดชูเกียรติ	ระดับความของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร	NA	NA	NA	4	5	5	5
10. มีกิจกรรมสร้างภาพลักษณ์องค์กร	ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะ และวัฒนธรรมต้องบดำเนินการ	NA	NA	NA	0.6	0.8	0.9	1
11. การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำเร็จของการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกองค์กรร่วมกัน	NA	NA	NA	4	5	5	5
12. มีการแสดงความคิดเห็นและติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	NA	NA	NA	4	4	4	5

(4) คำถาม

- ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักคณะได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร อย่างไร
- คณะมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก
- มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ในระยะสั้นและระยะยาว
- มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

คำตอบ

1. แผนปฏิบัติของหน่วยงานภายในมีความสัมพันธ์กับนโยบาย แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยและมาตรฐานความต้องการของระบบบริการ
2. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของภารกิจและควบคุมมาตรฐานการบริการ
3. การเพิ่มช่องทางการในการให้บริการ
4. การนำผลประเมินความพึงพอใจในมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป้าประสงค์

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นการตอบคำถามที่อธิบายว่าคณะสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร โดยให้คณะสรุปแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

(5) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการ

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

คำตอบ

- ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก
 - การประชุมคณะกรรมการประจำกองเพื่อชี้แจง
 - การจัดทำแผนการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน
 - การจัดทำกระดานข่าว
 - การทำบันทึกแจ้งเวียน
 - การจัดสัมมนาหน่วยงาน
- จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ (#)
 - การจัดทำแผนงบประมาณประจำปี โดยยึดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
 - การประชุมพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน
 - แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

- ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
 - การแต่งตั้งคณะทำงานติดตามมติที่ประชุม
 - การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทุก 6 เดือน

(6) คำถาม

- แผนปฏิบัติการที่สำคัญของคณะมีอะไรบ้าง(#)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

คำตอบ

- แผนปฏิบัติการด้านรักษาความปลอดภัย
- แผนปฏิบัติการด้านระบบสารบรรณ

การดำเนินการต่อการเปลี่ยนแปลง

- การประชุมคณะกรรมการประจำกองเพื่อชี้แจง
- ประชุมวางแผนปฏิบัติการ
- ปรับแผนปฏิบัติการ
- แจกเวียนปฏิบัติการ

(7) คำถาม

แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง(#)

คำตอบ

การวิเคราะห์อัตรากำลัง ให้สอดคล้องกับภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน

หน่วยงาน	ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก	เป้าหมายผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ของงาน	ลักษณะการดำเนินงาน/กิจกรรม			ลักษณะความยากง่ายในการดำเนินงาน			ปริมาณงานทั้งปี		ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งปี		จำนวนผู้รับบริการ	
			PF	R	P	1	2	3	จำนวน	หน่วยย่อย	จำนวน	หน่วยนับ (วัน)	จำนวนคน	จำนวนหน่วยงาน
1. งานสารบรรณ	1.1 การจัดทำฐานข้อมูลหนังสือและเอกสารเพื่อการสืบค้น	- มีฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้นงานด้านสารบรรณที่สามารถสืบค้นได้ตามสิทธิ์	3	1	3	/	-	/	25,000	เรื่อง	ทุกวันทำการ	วัน	5,000	หน่วยงานภายในและภายนอก
	1.2 การบริหารจัดการระบบรับ-ส่งหนังสือและเอกสาร	- มีระบบการรับส่งหนังสือที่เป็นมาตรฐานตรวจสอบได้	1	2	3	-	/	/	15,000	เรื่อง	ทุกวันทำการ	วัน	1,000	หน่วยงานภายในและภายนอก
	1.3 การบริหารจัดการ	- มีระบบควบคุม	1	2	3	/	/	/	541	เรื่อง	ทุกวันทำ	วัน	170	หน่วยงาน

	ด้านการเงิน และพัสดุ	ภายใน - มีการวางแผนงบประมาณประจำปี												ภายใน กองกลางและ ในกำกับ
	1.4 การบริหารงานบุคคล	- มีแผนจัดอัตราค่าจ้างประจำปี	2	1	2	-	-	/	280	เรื่อง	ทุกวันทำการ	วัน	170	หน่วยงาน ภายใน กองกลาง
	1.5 การสนับสนุนงานด้านข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	- มีระบบตรวจสอบและรายงานผล	3	3	2	/	/	/	43	เรื่อง	ทุกวันทำการ	วัน	-	หน่วยงาน ภายในและ ภายนอก
2.ภารกิจด้านการประชุม	2.1 การสนับสนุนการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัยและที่ประชุมคณบดี 2.2 การสนับสนุนการดำเนินการของสภามหาวิทยาลัย	- มีระบบการส่งวาระที่ถูกต้องรวดเร็ว - ลดการใช้กระดาษ - สภาฯ มีความคล่องตัวในการทำงาน	3	3	3	/	/	/	36	ครั้ง	-	-	-	กรรมการสภามหาวิทยาลัยคณบดีและผู้อำนวยการศูนย์สถาบัน/สำนักงานเทียบเท่าคณะ
3.ภารกิจด้านประชาสัมพันธ์	3.1 การเผยแพร่ข่าวสาร 3.2 การสร้างภาพลักษณ์	- ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ดีและถูกต้อง - มีภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษาชั้นนำ	1	1	3	-	-	/	360	เรื่อง	-	-	-	บุคลากรภายในและประชาชนทั่วไป
4.ภารกิจด้านงานสภาอาจารย์	4.1 การสนับสนุนการจัดประชุมสภาอาจารย์และสภาข้าราชการ 4.2 การสนับสนุนการดำเนินการของสภาอาจารย์ และสภาข้าราชการ	- สภาฯ มีความคล่องตัวในการทำงาน	1	2	3	/	-	/	12	ครั้ง	-	-	-	กรรมการสภาอาจารย์ และกรรมการสภาข้าราชการ
5.ภารกิจด้านรักษาความปลอดภัย	5.1 การบริหารการจราจร 5.2 การรักษาความปลอดภัย	- ระบบจราจรภายในมีความคล่องตัว - มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสูง	3	3	3	/	/	/	-	-	-	-	-	บุคลากรภายในและประชาชนทั่วไป
6.ภารกิจด้านเลขานุการผู้บริหาร	6.1 การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	- ผู้บริหารมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	1	1	3	-	-	/	-	-	-	-	-	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
7.ภารกิจด้านการประสานงานกรุงเทพ	7.1 การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	- ผู้บริหารมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	1	1	3	-	-	/						ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายใน

(8) คำถาม

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ มีอะไรบ้าง(๙)
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ โดยรวม เสริมให้คณะมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

คำตอบ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ

- ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี

ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

- การแต่งตั้งคณะทำงานติดตามมติที่ประชุม
- การมอบหมายตัวชี้วัดให้งานต่าง ๆ รับผิดชอบตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับ

ภารกิจ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(9) คำถาม

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดที่อยู่ในข้อ 2.2 ก(8) มีอะไรบ้าง(๙)
- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 - เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (#)
 - ผลการดำเนินการที่ผ่านมา(#)
 - ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง
 - ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ(Benchmark)

(ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน			เป้าหมาย			
		48	49	50	51	52	53	54
1. แผนปฏิบัติการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี	NA	NA	NA	5	5	5	5

หมวด 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามเพื่อให้อธิบายว่าคณะกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คณะได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

หลักเกณฑ์การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน
2. มีส่วนได้เสียกับผลสำเร็จขององค์กร
3. มีความร่วมมือ ข้อตกลง หรือพันธสัญญา
4. มีผลกระทบต่อการทำงาน

การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณา

1. การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริการ
2. การเพิ่มช่องทางในการให้บริการ

(2) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลักๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

- คณะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ๆ อย่างไร

คำตอบ

1. การจัดทำแบบสำรวจ
2. การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทาง website

3. การจัดสัมมนาบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

โดยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึง การพัฒนาการบริการใหม่ๆ

1. การเพิ่มช่องทางการให้บริการ
2. การขยายเวลาการให้บริการ
3. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. การลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

(3) คำถาม

คุณมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

1. การประชุมเพื่อพิจารณา
2. การจัดสัมมนาบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์
3. การจัดบริการด้วยโครงการนำร่องใหม่ๆ

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าคุณจะสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี ให้ อธิบายด้วยว่าคุณมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) คำถาม

คุณมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้คุณมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ให้คุณตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคุณ)

คำตอบ

การจัดกิจกรรมเชิงบูรณาการด้านการให้บริการ และการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการให้บริการ

การจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ด้านความรวดเร็ว

(5) คำถาม

- คณะมีวิธีการอะไรบ้างที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูลขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อคณะ

- คณะมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในขณะในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- คณะมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

คำตอบ

- เคาร์เตอร์บริการ

- บันทึกร้องเรียน

- e-mail

- โทรศัพท์โทรสาร

- กระดานข่าวบน Web Site

- การเปิดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โดยมีแนวทางในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การสร้างระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. การสร้างคู่มือการปฏิบัติ

3. ทบทวนภารกิจและบุคลากรทุกระดับชั้น

4. สร้างสำนึกดีในฐานะผู้ให้บริการ

เพื่อมั่นใจได้ว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

1. การจัดทำรายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จของการปฏิบัติการกิจ

2. ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติการกิจ

3. มอบหมายภารกิจและการกระจายอำนาจในการตรวจสอบและติดตามผล

4. แบบประเมินผลการรับบริการ

(6) คำถาม

- คณะมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
- คณะมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้งตามกระบวนการที่กำหนดไว้
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของคณะของท่านและคณะอื่นที่เกี่ยวข้อง

คำตอบ

1. ทะเบียนรับเรื่อง
2. ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน
3. เสนอความคิดเห็น การขอคำวินิจฉัย
4. การประชุมคณะกรรมการ หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของเรื่อง
5. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
6. การรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงาน
7. ตอบผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
8. สรุปรายงานผลการปฏิบัติประจำปี

โดยข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขตามกระบวนการที่กำหนดไว้

- มีการติดตามของคณะทำงานติดตามมติที่ประชุม
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1. วิเคราะห์ผลการดำเนินการเป็นรายกรณีเพื่อจัดทำรายงานการปฏิบัติประจำปี
2. สรุปเป็นรายงานผลการดำเนินการ
3. เสนอแนวทางการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(7) คำถาม

คณะทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

1. การสร้างกระดานข่าวบน Web Site
2. การเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. การตอบข้อซักถามบน Web Board
4. การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

- คณะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

- คณะนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของคณะอย่างไร

คำตอบ

1. ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ

2. หนังสือขอบคุณจากผลแห่งการปฏิบัติเพื่อเป็นไปตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการ

- วิธีการเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

1. การประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามแบบสำรวจความพึงพอใจ

2. วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในประสิทธิภาพของภารกิจเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ

- การนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการ ของหน่วยงาน

1. วิเคราะห์ความเป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นไปในทิศทางที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์กร

2. ถ่ายทอดผลการเพื่อสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับชั้น

3. มุ่งเน้นปัญหาและอุปสรรคที่เป็นประเด็นกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการเป็นสำคัญ

4. ศึกษา วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

(9) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งทีและนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

คำตอบ

1. การกำหนดขั้นตอนและวิธีการ

2. การมอบหมายภารกิจ

3. การชี้แจงจุดเด่น จุดด้อย และภาวะความเสี่ยงในภารกิจ

4. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติ
5. การรายงานผลการปฏิบัติเกี่ยวกับสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ
6. ประชุมหารือในการรับทราบปัญหาและรับฟังข้อเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา

(10) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำตอบ

1. การวิเคราะห์ความต้องการในภาพรวมของความต้องการผู้รับบริการจากสื่อต่าง ๆ
2. ฐานข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจจาก Internet

(11) คำถาม

คุณทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

1. การปรับปรุงแบบสำรวจเป็นประจำ
2. การรายงานผลการสำรวจทุก 6 เดือน

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการของคณะ

ให้อธิบายว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนของคณะ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของคณะ โดยรวม (#)

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ มาสนับสนุนการตัดสินใจในคณะและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

คำตอบ

1. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจในรูปของเครือข่าย เช่น การเขียนหนังสือราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย
2. มีการติดตามและทบทวนประสิทธิภาพของระบบอย่างสม่ำเสมอ
3. มีการศึกษา เทียบเคียงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของระบบ
4. มีการรายงานผลการปฏิบัติที่สามารถบ่งชี้ถึงการประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา

(2) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในคณะ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

คำตอบ

1. ต้องมีความเหมาะสมในการปฏิบัติ
2. ต้องมีความทันสมัย
3. ต้องมีความประหยัดและใช้เทคโนโลยีที่ลงทุนไปอย่างคุ้มค่า

(3) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกคณะ

คำตอบ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับภายในเวลาไม่เกิน 6 เดือน
2. การประเมินโครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ**(4) คำถาม**

คณะมีการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของคณะนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของคณะ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

คำตอบ

- การให้บริการ
- ความสะดวก รวดเร็ว

(5) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ

- การจัดประชุมสัมมนา
- การจัดทำบอร์ดยุทธศาสตร์

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

เป็นการตอบคำถาม เพื่อให้อธิบายว่าคณะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร คณะ หรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพและพร้อมใช้งานรวมทั้งให้อธิบายว่าคณะดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

(6) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

คำตอบ

1. ขอบพื้นที่ในการสร้าง Home page เพื่อนำเสนอบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน
2. บรรจุ Web board หรือ กระดานข่าวเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสีย เลือกวิธีแสดงความคิดเห็น หรือ สอบถามข้อมูลภารกิจบน Web site
3. บรรจุข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อให้ผู้เยี่ยมชมสามารถเข้าดูได้อย่างเหมาะสม
4. มีระบบการบันทึกจำนวนผู้เยี่ยมชมบน Web site
5. ตรวจสอบ Web board และตอบคำถามเพื่อให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง
6. สร้างความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

(7) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในขณะมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย(#)

คำตอบ

1. ระบบเครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอยู่ในลักษณะการให้บริการจากศูนย์คอมพิวเตอร์กลาง ดังนั้น ประสิทธิภาพและคุณภาพ รวมถึงความทันสมัยต่างๆ ย่อมขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
2. โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ในบางภารกิจ มีความจำเป็นต้องลงทุน และศึกษาผลลัพธ์ และความพอใจของเครือข่ายผู้ใช้ร่วมด้วย เช่น ระบบ E-Document ระบบ IP Camera และระบบ KKU-FMIS

(8) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

คำตอบ

1. รวบรวมข้อมูลเพื่อประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบสารสนเทศในการจัดหาและเขียนโปรแกรมตามภารกิจที่ต้องการ

2. ศึกษา วิเคราะห์ เทียบเคียงกับสถาบันทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อนำประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมาพัฒนาภารกิจที่รับผิดชอบ

3. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย แนวความคิดก้าวหน้าต่อสถาบันเพื่อขอรับการ สนับสนุนแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ

ข. การจัดการความรู้

(9) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้เป็นบรรลุผล

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในคณะ (#)
- การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ

องค์กรอื่น

- การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คำตอบ

1. การสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากร
2. มีการถ่ายทอดความรู้จากการอบรมสัมมนา
3. จัดทีมพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา
4. จัดสถานการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร
5. ให้ความร่วมมือในการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการฝึกอบรมและการถ่ายทอด
6. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทุกคนเป็นครู ทุกสถานที่คือ ห้องเรียน ไม่จำกัด รูปแบบ

(10) คำถาม

คุณจะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของคุณ มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ความครอบคลุม
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความทันสมัย
- ความเชื่อมโยง
- ความน่าเชื่อถือ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- ความสามารถในการตรวจสอบ

- การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
- ความปลอดภัย
- การรักษาความลับ

คำตอบ

- การสร้างเครือข่ายครบทุกภาคส่วนในแต่ละภารกิจ เช่น เครือข่ายการประชาสัมพันธ์ เครือข่ายผู้ปฏิบัติด้านสารบรรณ เครือข่ายของผู้อำนวยความสะดวก และ เลขานุการคณะ
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายใน (Intranet) สนับสนุนในการนัดหมาย และยืนยัน
ตอบรับแผนการปฏิบัติและอื่น ๆ

- มีระบบบันทึกบนเครือข่าย ควบคู่ไปกับการเก็บหลักฐานต้นฉบับ
- สามารถเชื่อมโยงและถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารได้ในระดับสากล
- สามารถสืบค้นและติดตามข้อมูลข่าวสารย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว
- มีความเป็นปัจจุบันภายใต้ความร่วมมืออันดี
- ความน่าเชื่อถือและบทบาทหน้าที่เพื่อการยอมรับในส่วนของการกำหนดชั้นของ

การเข้าถึงข้อมูล

- มีระบบป้องกันและสนับสนุนภารกิจแต่ละประเภทให้ตรงตามวัตถุประสงค์
- มีระบบป้องกันชั้นความลับของข้อมูล Fire Wall
- มีระบบการกำหนดรหัสประจำตัว ควบคุมโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบและเป็น

ความลับเฉพาะบุคคล

หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 ระบบงาน

ให้อธิบายการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เพื่อให้บุคลากรและคณะมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

ก. การจัดและบริหารงาน

(1) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจนวัตกรรม ความคล่องตัวและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

คำตอบ

1. การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงานแทนในระดับต่าง ๆ
2. จัดระบบการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติ
3. กำหนดให้มีการจัดประชุมประจำเดือนของระดับหน่วยงานและระดับกอง
4. การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคคล ตามความเหมาะสม
5. สนับสนุนผู้มีผลงาน สร้างแรงจูงใจ ประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นแบบอย่างและสร้างแนวทางพัฒนาบุคลากร เพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ และปรับทัศนคติให้พร้อมที่จะร่วมพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

(2) คำถาม

ในการจัดระบบงานดังกล่าว คณะได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งคณะมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร(ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

1. ทำความเข้าใจและทบทวนภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหน่วยงาน
2. ระดมสมองและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติในแต่ละส่วนงาน

3. จัดระบบการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติ
4. กำหนดให้มีการจัดประชุมประจำเดือนของระดับหน่วยงานและระดับกอง
5. ศึกษาและวิเคราะห์ เทียบเคียงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และแผนยุทธศาสตร์
6. รายงานผลการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และประเด็นปัญหาที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันความเสียหาย บกพร่องตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
7. สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์แก่บุคลากรทุกระดับชั้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาการของระบบราชการแนวใหม่
8. สนับสนุนและส่งเสริมผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ตลอดจนผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำผลสู่การปฏิบัติภารกิจในความรับผิดชอบ ตามหลักการของ PMQA (Public Sector Management Quality Award) ที่มีเน้นถึง การบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
9. ติดตามและร่วมปฏิบัติการกิจเพื่อศึกษาและให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่น ศรัทธาในระบบบริหารจัดการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและภาพลักษณ์ในเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย

(3) คำถาม

คณะทำอย่างไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในคณะมีประสิทธิภาพ (#)

คำตอบ

1. ประชุมหารือและกำหนดแผนปฏิบัติ
2. การติดตามผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ
3. จัดระบบการหารือผู้บังคับบัญชาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประเด็นปัญหาเฉพาะส่วน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(4) คำถาม

- คณะมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร (#)

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (#)

คำตอบ

1. ใช้หลักการและวิธีการที่ออกแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันของมหาวิทยาลัย
 2. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานประกอบด้วย บุคคลภายในและภายนอกเป็นกรรมการ
 3. ให้ความสำคัญอิสระและยุติธรรมต่อระบบการประเมิน
 4. ดำเนินการตามข้อกำหนดการจ้าง สัญญาจ้าง และคำรับรอง
 5. แนะนำ และมอบหมายในการจัดทำข้อมูลที่เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีที่เอื้อต่อการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในระบบการประเมินของบุคลากร
 6. จัดกิจกรรมเชิดชูบุคลากรในด้านต่าง ๆ
 7. มีคณะกรรมการเพื่อพิจารณาความดี ความชอบ ในการปฏิบัติงาน ประจำปี
 8. ประกาศเกียรติคุณ ชมเชย และเสนอรางวัลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่น
 9. เชิดชูเกียรติ เพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนได้เสีย
- ต่อการบริการ

ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(5) คำถาม

คณะมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร (#)

คำตอบ

1. พิจารณาพันธกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดความรู้ ความสามารถ และทักษะพิเศษของทรัพยากรบุคคล
3. มอบหมายหน้าที่ตามความเหมาะสม
4. สร้างโอกาสและสิ่งแวดล้อมให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ

(6) คำถาม

- คณะมีวิธีการสรรหา ว่าจ้างและรักษาบุคลากรไว้อย่างไร
- ในการสรรหา ว่าจ้างและรักษาบุคลากร คณะได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนที่คณะตั้งอยู่อย่างไร(ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

1. คำนึงถึงภาพลักษณ์และผลประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ
2. ทดสอบระดับความสามารถและจัดสถานการณ์ที่สามารถบ่งชี้ถึงวิสัยทัศน์ แนวคิด และทัศนคติของบุคลากร
3. ร่วมวิเคราะห์ปัญหา หรือข้อบกพร่อง เพื่อพิจารณาถึงแนวทางแก้ไขเพื่อให้ได้บทสรุปที่เกี่ยวกับสาเหตุจากบุคลากร หรือ ระบบ
4. ศึกษาแนวทางพัฒนาระบบงานที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติเข้าปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ
5. สร้างสมและปลูกฝังทัศนคติเพื่อให้บุคลากรให้เข้าใจถึง จรรยาบรรณ และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ
6. ให้ความสำคัญกับแนวคิดโครงการต่าง ๆ ที่เกิดจากข้อเสนอของบุคลากร เพื่อสร้างความเข้มแข็งของแนวร่วม

(7) คำถาม

- คณะมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของคณะอย่างไร
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งคณะ

คำตอบ

1. มีการเสนอแต่งตั้งให้เป็นผู้รักษาการในตำแหน่งระดับหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย หรือ หัวหน้าโครงการ เพื่อส่งเสริมภาวะผู้นำ
2. สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญในการปรับเปลี่ยนโอนย้าย เพื่อพัฒนาบทบาทหน้าที่ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถของบุคคล
3. เสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอย่างเป็นทางการภายใต้เงื่อนไขที่เป็นมาตรฐาน

(8) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้น ให้มีโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ(ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

1. การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในภารกิจที่เหมาะสม เช่น การจ้างงานจากบุคคลท้องถิ่น

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรได้สนับสนุนให้คณะบรรลุป่าประสงค์โดยรวม และส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอย่างไร

ก. การพัฒนาบุคลากร

(9) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรเพื่อ

- ให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้
- ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ที่ระยะสั้นและระยะยาวของคณะกับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

คำตอบ

1. สนับสนุนให้บุคลากรที่มีศักยภาพได้ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ เช่น การลาศึกษาต่อ การร่วมเป็นวิทยากร การร่วมเผยแพร่วิชาการแก่ชุมชน
2. ส่งบุคลากรให้เข้าอบรม สัมมนา เนื้อหาวิชาการที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
3. ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอกเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ตลอดจนวิทยาการที่เป็นประโยชน์นำมาพัฒนาหน่วยงาน
4. จัดให้มีเพิ่มสะสมงานรายบุคคล
5. มีรายงานความก้าวหน้าในการไปเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

(10) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

1. สนับสนุนการฝึกอบรมและการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ โดยเน้นการคัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเนื้อหา หรือ หัวข้อการจัดอบรม เพื่อนำผลมาพัฒนางาน หรือ บุคลากรผู้มีความตั้งใจในประเด็นต่าง ๆ ที่สามารถนำเอาความรู้ ความสามารถในการเข้ารับการอบรมมาพัฒนางานในส่วนร่วม

2. สนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาเพิ่มเติม
3. การจัดโครงการที่สอดคล้อง

(11) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา(#)
- คณะนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในคณะมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร(#)

คำตอบ

1. เวียนหนังสือเชิญเข้าร่วมโครงการ และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานให้พิจารณาบุคคลที่มีคุณสมบัติตามเจตนารมณ์ของการฝึกอบรม โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน
2. ส่งผู้ที่มีคุณสมบัติถูกต้องเข้าร่วมการฝึกอบรม
3. เสนอขอความเห็นชอบเพื่อขออนุมัติส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกรณีพิเศษ
4. จัดทำคู่มือระบบฐานข้อมูลในภารกิจที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนในบางตำแหน่ง เช่น เจ้าหน้าที่ในงานเลขานุการผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่สารบรรณ

(12) คำถาม

คณะมีวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร(#)

คำตอบ

1. การเลื่อนระดับ และความรับผิดชอบให้สูงขึ้น
2. การจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอยู่เสมอ
3. พัฒนาและเพิ่มคุณภาพชีวิตภายใต้สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

(13) คำถาม

คณะส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

คำตอบ

1. การสนับสนุนให้นำบทสรุปตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม นำไปสู่วิธีปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม นั้น ๆ

(14) คำถาม

คณะมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของคณะ โดยรวม

คำตอบ

1. กำหนดวิธีปฏิบัติของบุคคลผู้ได้รับความเห็นชอบให้เข้ารับการฝึกอบรม โดยต้องจัดทำรายงานต่อที่ประชุมกอง
2. ประเมินจากรายงานของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของโครงการถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่หน่วยงานส่งเข้ารับการฝึกอบรม

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(15) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว

คำตอบ

1. ตั้งเป้าประสงค์ และความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อบุคลากรทุกสายงาน
2. เปิดโอกาสบุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถ ในเชิงพัฒนา
3. ผู้บริหารสนับสนุน และแนะนำกระบวนการและวิธีการที่สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าด้วยหลักจริยธรรม คุณธรรม และจรรยาบรรณ

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

เป็นการตอบคำถามเพื่ออธิบายว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(16) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- คณะกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

คำตอบ

1. การจัดกิจกรรมเพื่อการปรับภูมิทัศน์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
2. การส่งเสริม และสนับสนุนการตรวจสอบสภาพประจำปี
3. การจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน ในภารกิจที่มีความเสี่ยง
4. การจัดหาอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

(17) คำถาม

คณะมีวิธีอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

1. สนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรมโครงการการรณรงค์เพื่อการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่
2. จัดเตรียมความพร้อมในการเก็บรักษาข้อมูล (เอกสาร) จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการล่าเหยื่อ
3. ตรวจสอบสภาพวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้สม่ำเสมอ
4. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจฉุกเฉินเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

ข. การสนับสนุนและการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร

(18) คำถาม

คณะมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภทอย่างไร

คำตอบ

- การสำรวจความต้องการของบุคลากร
- การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน
- การกำหนดแนวทางความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

(19) คำถาม

นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ คณะมีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไร ในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับ และแต่ละประเภท

คำตอบ

มีสวัสดิการเครื่องแต่งกาย เฉพาะกลุ่มบุคลากรงานรักษาความปลอดภัย งานประชาสัมพันธ์ ในระดับปฏิบัติการซึ่งมีความจำเป็น

(20) คำถาม

- คณะมีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความผาสุกความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร

- คณะได้ใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

คำตอบ

การประเมินความพึงพอใจ และความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

(21) คำถาม

คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำตอบ

การจัดสวัสดิการเสริมในรูปแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม การสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และการจัดกิจกรรมตามประเพณีเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม

หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่าคณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของคณะ

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(1) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของคณะ(#)
- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง(#)

คำตอบ

1. กระบวนการบริหารจัดการระบบเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม
2. กระบวนการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่มหาวิทยาลัย
3. กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลงานวิชาการ และการมีส่วนร่วมและพึงรับความคิดเห็นของประชาชนตาม พระราชบัญญัติฯ พ.ศ.2548
4. กระบวนการ ขั้นตอนการจัดประชุมผู้บริหารระดับสูง เช่น ประชุมสภามหาวิทยาลัย ประชุมคณบดี และอื่น ๆ
5. กระบวนการ ขั้นตอนการสนับสนุนและประสานงานการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง

(2) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

- การให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

(3) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- คณะได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์กรความรู้ของคณะ และเทคโนโลยีใหม่ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- คณะมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับคณะอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของคณะ (ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

นำผลประเมินการให้บริการ มากำหนดรูปแบบ ขั้นตอน ระยะเวลา และผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการงาน

(4) คำถาม

- คณะมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

- ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี
- หลักการ วางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุง (PDCA)

(5) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

การลดขั้นตอนในการปฏิบัติ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ

(6) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

- ดำเนินการภายใต้หลักการ (PDCA) วางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุง

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่คณะจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการสนับสนุน

(7) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน(#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง(#)

คำตอบ

- กำหนดจากกระบวนการที่ไม่ได้เป็นภารกิจโดยตรง แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
- ภารกิจด้านการเงิน และพัสดุ
- ภารกิจด้านรัฐพิธี กิจกรรมสังคม พิธีการ
- กระบวนการต้อนรับเยี่ยมชม

(8) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

- ดำเนินการภายใต้หลักการ (PDCA) วางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุง

(9) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- คณะได้นำเรื่องเหล่านี้ มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์กรความรู้ของคณะ และเทคโนโลยีใหม่ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

-- ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่นๆ

-- เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

- คณะมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับคณะอื่น (ให้คณะตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของคณะ)

คำตอบ

1. วัตถุประสงค์
2. กระบวนการบูรณาการ
3. ผู้เกี่ยวข้อง
4. วิธีการประเมิน
5. ความคาดหวัง
6. ระยะเวลาดำเนินการ
7. ข้อจำกัดอื่น ๆ

(10) คำถาม

- คณะมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น

คำตอบ

- ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี
- หลักการ วางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุง (PDCA)

(11) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

การลดขั้นตอนในการปฏิบัติ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ

(12) คำถาม

- คณะมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- คณะมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

- ดำเนินการภายใต้หลักการ (PDCA) วางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุง

ส่วนที่ 3

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน หมวด 7

ประจำปีการศึกษา 2551

* เนื่องจากในปี 2550 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประเมินตนเองในภาพรวม สำนักงานอธิการบดี จึงไม่มีข้อมูลอ้างอิง

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน						
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	NA	NA			5
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานทั้งหมด	NA	NA	12 x100 12	100	5
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน						
2.1	มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร					
2.2	ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
2.3	มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม					
2.4	จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ					
2.5	สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ ● ปริญญาตรี = ● ปริญญาโท = ● ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า =					
2.6	สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ● อาจารย์ = ● ผู้ช่วยศาสตราจารย์ = ● รองศาสตราจารย์ = ● ศาสตราจารย์ =					
2.7	มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์และบุคลากร	NA	NA			5

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
2.8	มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน					
2.9	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ใ้ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี			x100		
2.10	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์			x100		
2.11	ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต					
2.12	ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศ เกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะ และ วัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ					
2.13	ร้อยละของอาจารย์ประจำซึ่งมีคุณสมบัติเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์			x100		
2.14	จำนวนนักศึกษานานาชาติระดับปริญญาตรี					
2.15	จำนวนนักศึกษานานาชาติระดับบัณฑิตศึกษา					
2.16	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนไปต่างประเทศ					
2.17	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศ					
2.18	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่จบตามกำหนดเวลา			x100		
2.19	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จบตามกำหนดเวลา			x100		
2.20	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ใ้ทำงานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา			x100		
2.21	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น					
2.22	ร้อยละเฉลี่ยของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ผ่านการสอบใบประกอบวิชาชีพต่อจำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด			x100		
2.23	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือระดับนานาชาติในรอบปีที่ผ่านมา					
2.24	ร้อยละของบทความวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด			x100		

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
2.25	ร้อยละของบทความวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด			x100		
2.26	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด			x100		
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา						
3.1	มีการจัดการบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า					
3.2	มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์					
3.3	เงินบริจาคจากศิษย์เก่า					
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย						
4.1	มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์					
4.2	มีระบบการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์					
4.3	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ					
4.3.1	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ					
4.3.2	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ					
4.4	ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ					
4.4.1	ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่หรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ			x100		
4.4.2	จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร					
4.5	ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง(Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ			x100		

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
4.6	ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด			x100		
4.7	ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด			x100		
4.8	ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้อันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำและหรือนักวิจัยประจำ			x100		
4.9	จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์และ/หรือได้รับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ต่ออาจารย์ประจำและหรือนักวิจัยประจำ					
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม						
5.1	มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน					
5.2	ร้อยละของอาจารย์ที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอก สถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติและระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ			x100		
5.3	ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ			x100		
5.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	NA	4			5
5.5	จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ					
5.6	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยที่อาจารย์ประจำให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ					
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม						
6.1	มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม					
6.2	ร้อยละของโครงการหรือกิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะ และวัฒนธรรมต่อจำนวนโครงการหรือกิจกรรมนักศึกษาทั้งหมด			x100		

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
6.3	ร้อยละเฉลี่ยของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรม			x100		
6.4	ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์ พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรมต่องบดำเนินการ			x100		
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ						
7.1	กรรมการคณะ/หน่วยงาน ใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันคณะ/หน่วยงานให้แข่งขันได้ในระดับสากล					
7.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของคณะหน่วยงาน	NA	3			5
7.3	มีการพัฒนาคณะหน่วยงาน ผู้องค์กรเรียนรู้	NA	4			5
7.4	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและสร้างไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	NA	5			5
7.5	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียน การสอน และการวิจัย					
7.6	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมคิดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ					
7.7	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลของผลงานทางวิชาการ หรือวิชาชีพ ในระดับชาติหรือนานาชาติ			x100		
7.8	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	5			5
7.9	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	NA	5			5
7.10	ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษา			x100		
7.11	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	NA		5		5
7.12	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	NA		5		5
7.13	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการหรือนำเสนอผลงานวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ			x100		
7.14	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	NA		170 x100 170	100	5

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2551		
		2549	2550*	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวนข้อ	ผลประเมิน ตนเอง (1-5)
				ตัวหาร		
7.15	ระดับคุณภาพของการพัฒนาบุคลากรของคณะหน่วยงาน	NA		170 x100 170	100	5
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ						
8.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	NA				5
8.2	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	NA				5
8.3	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	NA				5
8.3.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน					
8.3.2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ กรณีที่คณะไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน					
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
9.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	5			
9.2	มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	NA				
9.3	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 5

สรุปการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องข้อความการดำเนินการตามความเป็นจริง

หมวด 1 การนำองค์การ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
การนำองค์การ					
LD1	คณะกรรมการประจำคณะต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม หลักเป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอด ทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิด การรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไป ปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การ ดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ ที่ตั้งไว้	A	❖ มีแนวทาง/วิธีการในการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม หลักที่แสดงให้เห็นถึงการ มุ่งเน้นนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเป็น แผนภาพ (Flow Chart) ของ กระบวนการ	Y	โครงการ สัมมนา หน่วยงาน
			❖ มีระบบ/ช่องทางการสื่อสาร นโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการและเป้าหมาย ของคณะ	Y	รายงาน การ ประชุม กอง
			❖ ระบุผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินการที่ชัดเจน	Y	ทุกงาน
		D	❖ บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจ เกี่ยวกับทิศทางการดำเนินการ ของคณะกรรมการประจำคณะ/ ผู้บริหารของคณะและสามารถ นำไปใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน	Y	แบบ ประเมิน การ สัมมนา
		L	❖ มีการปรับแผนปฏิบัติการให้ สอดคล้องกับนโยบายกรอบ ทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด	Y	แผน ปรับปรุง การ ปฏิบัติงาน 2552
			❖ มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการ สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ และ นำข้อมูลนั้นมาใช้ให้เกิด	Y	แผน ปรับปรุง การ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		ประโยชน์ในระดับปฏิบัติ		ปฏิบัติงาน 2552
		I ❖ ทิศทางการดำเนินการของ คณะกรรมการประจำคณะ/ ผู้บริหารของคณะที่มีความ สอดคล้องพันธกิจ ความ ต้องการ/ความคาดหวังของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	Y	แผน ปรับปรุง การ ปฏิบัติงาน 2552
LD2	คณะกรรมการประจำคณะและ ผู้บริหารของคณะมีการมอบอำนาจ และทบทวนการมอบอำนาจในการ ตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในคณะให้มีความเหมาะสม โดยมุ่งประโยชน์เพื่อ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ เพื่อผลการดำเนินการที่ดีของคณะ	A ❖ คำสั่งวิธีปฏิบัติ/แนวทางในการ กระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ บุคลากร	Y	คำสั่ง รักษาการ แทน
		D ❖ รายงานผลการดำเนินการการ กระจายอำนาจดังกล่าว พร้อม ยกตัวอย่าง	Y	รายงาน การเบิก สังกัดพัสดุ
		L ❖ รายงานผลการติดตาม/ทบทวน ความเหมาะสมของการกระจาย อำนาจไปสู่บุคลากร	Y	
		I ❖ แสดงประโยชน์ ที่ได้รับจากการ มอบกระจายอำนาจไปสู่ บุคลากร ที่ส่งผลการ ดำเนินงานของสถาบันฯ	Y	เอกสาร แสดงผล การ ปฏิบัติงาน
LD3	ผู้บริหารของคณะส่งเสริมให้มี กระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้าง ความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมาย	A ❖ แนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มี กระบวนการและกิจกรรมการ เรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพัน ร่วมมือ ภายในสถาบันฯรวมถึงการสร้าง แรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	Y	โครงการ สัมมนา หน่วยงาน
		D ❖ ตัวอย่างกระบวนการ/กิจกรรม การเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือ ภายในสถาบันฯรวมถึงการสร้าง แรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	Y	โครงการ สัมมนา หน่วยงาน
		L ❖ ผลการติดตามและทบทวน แนวทาง/วิธีการ ในการจัด	Y	โครงการ สัมมนา

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
			กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง		หน่วยงาน
		I	❖ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมที่กำหนดขึ้นทำให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายความร่วมมือของสถาบันฯ และส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันฯ	Y	โครงการสัมมนาหน่วยงาน
LD4	คณะกรรมการประจำคณะและผู้บริหารของคณะต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้ดีขึ้น	A	<ul style="list-style-type: none"> ❖ แนวทาง/วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> o ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ o ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก o ตัวชี้วัดเกี่ยวกับกระบวนการที่สร้างคุณค่า o ตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ o ตัวชี้วัดของแผนงานโครงการ ❖ แผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> o แนวทางในการประเมิน o กรอบระยะเวลา o ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล o ตัวชี้วัดที่สำคัญ ❖ แนวทาง/ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงการ 	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552
			❖ แผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> o แนวทางในการประเมิน o กรอบระยะเวลา o ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล o ตัวชี้วัดที่สำคัญ 	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552
			❖ แนวทาง/ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงการ	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		ดำเนินงานของสถาบันฯให้ดีขึ้น		2552
		❖ ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552
		❖ รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552
		❖ รายงานผลการจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนที่จะนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552 และแผนปรับปรุงองค์กร
		L ❖ มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดและแผนการประเมินเพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้น	Y	คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2552 และแผนปรับปรุงองค์กร
		I ❖ แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอันเกิดจากการทบทวนผลการดำเนินงาน	Y	ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี 2551
ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม				
LD5	คณะกรรมการประจำคณะต้องมีการกำหนดระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีของคณะ (Organizational Governance) หรืออัคราภิบาล (Self Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน และเพื่อให้การ	A ❖ แนวทาง/วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีและการกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา	Y	รายงานการประชุมกองและงานเลขานุการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	ดำเนินการบรรลุผล	❖ มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบ	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ
		❖ แนวทาง/ช่องทางในการสื่อสารนโยบายในการกำกับดูแลองค์กร	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ
		❖ มีการแต่งตั้งหรือปรับปรุงบทบาทของคณะกรรมการดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ประจำของสถาบัน	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ
		D ❖ แสดงรายละเอียดการดำเนินการตามระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ
		❖ มีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์และประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้คณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ
		L ❖ ผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามระบบการกำกับองค์กรที่ดีเพื่อนำผลไปปรับปรุงนโยบายและแนวทางการดำเนินการดังกล่าว	Y	รายงานการประชุม กอง และงาน เลขานุการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		I	❖ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กับวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมหลักของสถาบันฯ	Y	รายงานการประชุมกองและงานเลขานุการ
LD6	ผู้บริหารของคณะต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของสถาบัน รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ	A	❖ มาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ	Y	รายงานการประชุมกอง
		D	❖ รายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม	Y	
		L	❖ มีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบ เพื่อปรับปรุงแนวทาง/มาตรการ/วิธีการดำเนินการ	Y	
		I	❖ แสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบของสถาบันฯ ที่ส่งผลต่อสถาบันฯ	Y	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
การวางยุทธศาสตร์					
SP1	คณะต้องมีการกำหนดขั้นตอนกิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุนโยบายพันธกิจและค่านิยมหลักของสถาบัน บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการและ	A	❖ มีการจัดทำแผนภาพ(Flowchart) ของการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร	Y	
	❖ ระบุแต่ละขั้นตอนของกระบวนการอย่างชัดเจน		Y		
	❖ ระบุกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน		Y		
	❖ ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน		Y		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	D	❖ แสดงการถ่ายทอดค่าเป้าหมาย (cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และ แผนปฏิบัติราชการประจำปี	Y	
			❖ แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	Y	
		L	❖ แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นจากเดิม ❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงการนำเรื่องเหล่านี้ ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ o ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร o ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์กร	Y	
		I	❖ กลยุทธ์หลักที่กำหนดต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ปี 2551 ดังนี้ o แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากร บุคลากร o แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	Y	
SP2	ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของคณะ (4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัย	A	❖ มีกระบวนการรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภทข้อมูลที่ใช้อย่าง	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	ทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างและจุดเน้นของสถาบัน และความเชื่อมโยงในด้านต่างๆ	ชัดเจน		
		❖ มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเภทข้อมูลที่ใช้อย่างชัดเจน	Y	
		D ❖ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่นำมาใช้ประกอบการวางแผนฯ อย่างน้อยประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> o วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน o ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย o ความเชื่อมโยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม o กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้าง และจุดเน้นของสถาบัน o ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสถาบัน 	Y	
		❖ แสดงประเภทข้อมูลในแต่ละปัจจัยภายในและภายนอกที่ใช้ประกอบการวางแผนฯ ได้อย่างชัดเจน	Y	
		❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> o ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน o การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง o แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับประเภทข้อมูล 	Y	
		L ❖ แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมปัจจัย(ประเภทข้อมูล) ที่นำมาใช้ประกอบการวางแผน	Y	
SP3	คณะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้อง	A ❖ มีแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างน้อยต้อง	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	กับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของสถาบัน รวมทั้ง มีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่นๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ		<ul style="list-style-type: none"> ครอบคลุมในแต่ละด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> o แผนการวางแผนและบริหารกำลังคน o แผนพัฒนาบุคลากร o แผนการบริหารทรัพยากรบุคลากรที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ในสายงานหลัก o แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 		
การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ					
SP4	คณะต้องมีระบบการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดนโยบายทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงแผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายของสถาบัน ให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด	A	❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผน ให้กับบุคลากร	Y	
		D	❖ การสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผน ต้องครอบคลุมประเด็น <ul style="list-style-type: none"> o การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ o การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ o ตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการ o บทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร 	Y	
		L	❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน	Y	
			❖ แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติภายในคณะ	Y	
SP5	คณะต้องมีการถ่ายทอด (cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันลง	A	❖ มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) ระดับคณะ	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	ระดับภาควิชา/สาขาวิชา (ทุกภาควิชา/สาขาวิชา) และระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ภาควิชา/สาขาวิชา รวมทั้งมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	❖ มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของภาควิชา/สาขาวิชา (ทุกภาควิชา/สาขาวิชา) ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับภาควิชา/สาขาวิชา	Y	
		❖ มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 ภาควิชา/สาขาวิชา) ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล	Y	
		❖ มีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผล	Y	
		❖ มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับคณะผู้ระดับภาควิชา/สาขาวิชาและระดับบุคคล (Gantt Chart)	Y	
		D ❖ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด	Y	
		❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับภาควิชา/สาขาวิชาและระดับบุคคล	Y	
		L ❖ มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ	Y	
		I ❖ มีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบแรงจูงใจ	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
SP6	คณะต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ โดยจัดทำเป็นรายงานผลการปฏิบัติราชการของภาควิชา/สาขาวิชา และแสดงให้เห็นถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	A	<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> o ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม o ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ o การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ 	Y	
		D	<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีรายงานผลการปฏิบัติราชการของคณะ/สำนัก หรือรายงานการประเมินตนเองที่มีสาระสำคัญครอบคลุมแผนและผลการปฏิบัติราชการ 	Y	
			<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีรายงานการประชุมหรือบันทึกการประชุมสภามหาวิทยาลัย หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 	Y	
			<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีหลักฐานที่แสดงรายละเอียดกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา 	Y	
L	<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีเอกสาร/หลักฐานอื่นที่แสดงถึงกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/คณะ/สำนัก รวมทั้งหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จจากการปรับปรุงการดำเนินงานดังกล่าว 	Y			
SP7	คณะต้องมีการจัดทำแนวทางการบริหารความเสี่ยงในระดับสถาบันที่ชัดเจนและสามารถนำไปประกอบการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในระดับภาควิชา/สาขาวิชาได้โดยครอบคลุมสาระสำคัญของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	A	<ul style="list-style-type: none"> ❖ หลักฐานที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงในระดับสถาบันและระดับภาควิชา/สาขาวิชา โดยเฉพาะการบริหารความเสี่ยงในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแล 	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	ด้านการดำเนินงาน ด้านธรรมาภิบาล และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะที่ตีที่คณะกรรมการประจำคณะกำหนด		
		❖ ประกาศหรือคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือการมอบหมายบุคคลหรือคณะบุคคลให้รับผิดชอบดำเนินการในการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	Y	
		D ❖ รายงานผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงของภาควิชา/สาขาวิชาเพื่อนำมาจัดแผนบริหารความเสี่ยง	Y	
		❖ แผนบริหารความเสี่ยงของภาควิชา/สาขาวิชา แผนการวิเคราะห์ความเสี่ยง หรือแผนการวิเคราะห์ผลกระทบหรือแผนอื่นๆ ที่ครอบคลุมสาระสำคัญตามคำอธิบายข้างต้นซึ่งได้รับความเห็นชอบหรือผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจ	Y	
		❖ มีการนำแผนบริหารความเสี่ยงในแต่ละด้านที่กำหนดไปปฏิบัติ	Y	
		❖ สามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารการนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ	Y	
		L ❖ มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และนำเสนอผู้บริหารไตรมาส 1 ครั้ง อย่างน้อย 2 ไตรมาส	Y	
		❖ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง เมื่อสิ้นปีงบประมาณ	Y	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
ความรู้เกี่ยวกับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
CS1	คณะต้องมีการกำหนดกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ นิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	A	มีการกำหนดกลุ่มนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจที่กำหนดไว้	
		I	การกำหนดกลุ่มดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม	
CS2	คณะมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว	A	คณะมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องและแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว	
		D/I	คณะนำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 1 กระบวนงาน หรือ 1 โครงการ	
การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง				
CS3	คณะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย ของ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและหรือการปฏิบัติงานให้เหมาะสม	A/ D	คณะมีการระบุชื่อผู้รับผิดชอบ/หรือกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบไว้มากกว่า 80% ของงานในกลุ่มงานต่างๆ	
		L	<ul style="list-style-type: none"> ❖ มีการทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที ❖ คณะสามารถระบุตัวอย่างงานที่นำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือปฏิบัติงาน 	
CS4	คณะมีการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	A	คณะมีข้อมูลของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ช่องทาง	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		D/ I	มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง		
CS5	คณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตามระดับการมีส่วนร่วม คือการให้ข้อมูล ปรัชญาหรือร่วมกัน การให้เข้ามาเกี่ยวข้อง การร่วมมือกัน และการเสริมอำนาจประชาชน ผ่านกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและร่วมติดตามประเมินผลการบริหารจัดการของคณะ	A	คณะสามารถแสดงระบบ วิธีการ หรือกลไกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม		
		D	คณะสามารถให้ตัวอย่างกิจกรรม โครงการ เวที วาระต่างๆ ในการแสดงความคิดเห็นจากภาคประชาชน		
		L/ I	คณะจัดวิธีการ และช่องทางให้แก่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลหรือตรวจสอบการบริหารจัดการของส่วนราชการ		
CS6	คณะมีการวัดความพึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของคณะ	A/ I	หลักฐานการวัดความพึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง และผลที่ได้		
		D/ L	แสดงให้เห็นว่าได้้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา		
CS7	คณะมีการวัดความไม่พึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของคณะ	A/ I	หลักฐานการวัดความไม่พึงพอใจของ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและผลที่ได้รับ		
		D/ L	แสดงให้เห็นว่าได้้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา		
CS8	คณะต้องกำหนดมาตรฐาน คู่มือแนวทาง การปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	A/ D/ I	ตัวอย่างมาตรฐานหรือวิธีการให้บริการที่ได้จัดทำไว้รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้ทราบแผนภูมิ หรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ในภารกิจหลักของคณะ		

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ					
IT1	คณะต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย	A	❖ แสดงระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2552 และข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ. 2549 – 2551)	Y	
			❖ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติราชการที่คณะจัดให้มีการเผยแพร่ในระบบฐานข้อมูลโดยกำหนดให้มี URL หรือการกำหนดสิทธิ์ให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้โดยระบุชื่อและ password เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล และมีช่องทางในการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาได้จากส่วนกลาง	Y	
			❖ Flowchart หรือ คู่มือการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่สถาบันกำหนดโดยให้แสดงข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้สามารถตรวจสอบได้จากส่วนกลาง	Y	
IT2	คณะพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 5 ฐานข้อมูล	A	❖ ข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษาและระบบฐานข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษาได้รายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด และสามารถนำไปใช้ได้	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
IT3	คณะกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าและจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ	A	❖ แสดงระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าอย่างน้อย 1 กระบวนการ	Y	
			❖ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีการเผยแพร่ในระบบฐานข้อมูล โดยกำหนดให้มี URL หรือการกำหนดสิทธิ์ให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ โดยระบุชื่อ และ password เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลและมีช่องทางในการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาได้จากส่วนกลาง	Y	
การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้					
IT4	คณะต้องจัดส่งข้อมูลรายบุคคลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงิน อุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูล ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต รวมทั้งรายชื่อเว็บไซต์ที่เผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายชื่อคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้มหาวิทยาลัยภายในเวลาที่กำหนด	A	❖ วันที่เวลาที่สถาบันอุดมศึกษาได้ป้อนข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลของ สกอ.	Y	
			❖ การตรวจสอบข้อมูลตาม URL ของเว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องรายชื่อคณะทำงานและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	Y	
IT5	คณะต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้นิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม ในด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตรภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และข้อมูลอื่นๆ	A/ D	❖ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลได้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริการ ผู้ปฏิบัติ และสาธารณชน โดยกำหนดให้มี URL หรือการกำหนดสิทธิ์ให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ โดยระบุชื่อและ password เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
			และมีช่องทางในการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาได้จากส่วนกลาง		
IT6	<p>คณะต้องมีระบบการติดตามเฝ้าระวังและเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญ</p>	A	❖ ระบบการติดตามเฝ้าระวังและเตือนภัย (Warning System) ที่คณะจัดทำขึ้นและใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญที่สามารถรายงานต่อผู้รับผิดชอบผู้กำกับตัวชี้วัดหรือผู้มีอำนาจทั้งนี้อาจรายงานในรูปแบบของเอกสารหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้	Y	
			❖ แสดงข้อมูลความถี่ และความเสียหายของภัยที่เคยเกิดขึ้น	Y	
		D	❖ แสดงการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System :EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)	Y	
			❖ บันทึกคำสั่ง ความเห็น หรือการตอบกลับ ทางเอกสารหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่แสดงให้เห็นว่ามีการนำข้อมูลจากการติดตามเฝ้าระวังและเตือนภัยใช้ประโยชน์เพื่อการดำเนินการของผู้เกี่ยวข้องได้	Y	
		L	❖ แสดงรายละเอียดการปรับปรุงระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีอยู่	Y	
IT7	<p>คณะต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ</p>	A	❖ แสดงแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ตามแนวทางที่กำหนดและได้รับความเห็นชอบแล้ว	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		D ❖ รายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนิน กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ได้สำเร็จครบถ้วน ทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้	Y	

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผาสุก และความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อคณะ				
HR1	คณะมีการจัดระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ความคล่องตัว และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ และความผูกพันต่อสถาบัน	A มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัว และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ	Y	
		D มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานที่รูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	Y	
		L มีการทบทวนการจัดระบบบริหารงานบุคคลบางกระบวนการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ	Y	
HR2	คณะต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความ ผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อคณะ	A ❖ มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน	Y	
		❖ มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร	Y	
		❖ มีแผนการสร้างความผาสุก และ ความพึงพอใจของบุคลากร ที่สอดคล้องกับปัจจัยที่กำหนด	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		D	มีการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความผาสุกและความพึงพอใจ	Y	
		L	มีระบบการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การกำหนดตัวชี้วัด	Y	
HR3	คณะต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	A	❖ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทั่วทั้งองค์กร	Y	
		D	❖ บุคลากรที่ทั่วทั้งองค์กรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	Y	
			❖ มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	Y	
		I	❖ มีการจัดสรรแรงจูงใจที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	Y	
การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ					
HR4	คณะต้องส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	A	❖ มีแนวทางในการส่งเสริมให้อาจารย์ประจำส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจรู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการศึกษา	Y	
			❖ มีแนวทาง/มาตรการให้อาจารย์ประจำส่วนใหญ่ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียน	Y	
		D	❖ อาจารย์ประจำส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่จะดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด	Y	
			❖ มีการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ประจำของสถาบัน	Y	
		L	❖ อาจารย์ประจำส่วนใหญ่มีการนำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียนมาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		❖ สถาบันฯ นำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้อาจารย์ประจำส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน	Y	
		❖ สถาบันฯ มีการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเพื่อสรุปผลการดำเนินการ โดยรวมของสถาบันฯ	Y	
		I มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน	Y	
HR5	คณะต้องส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ มีการวางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณฯ มีมาตรการกำกับดูแลและดำเนินการกับผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ รวมทั้ง มีแนวทางการให้รางวัลผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่างได้	A <ul style="list-style-type: none"> ❖ มีระบบกลไกในการกำกับดูแลและส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ ❖ มีมาตรการ/การวางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ ❖ มีมาตรการการกำกับดูแลผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ 	Y Y Y	
		D <ul style="list-style-type: none"> ❖ มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อรับข้อมูลป้อนกลับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่มีต่อคณาจารย์ของสถาบันในเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์จากนิสิต นักศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ❖ มีแนวทางการให้รางวัลผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่เป็นแบบอย่าง 	Y Y	
		L <ul style="list-style-type: none"> ❖ มีระบบการติดตามความก้าวหน้า และมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ 	Y	
HR6	คณะต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนด	A <ul style="list-style-type: none"> ❖ มีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2552 	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
	ไว้ในSP3 ไปปฏิบัติเพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	❖ มีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การบริหารทรัพยากรบุคคลของแผนงาน/โครงการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	Y	
		❖ มีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2552	Y	
		D ❖ มีรายงานผลกสนดำเนินการตามแผนปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล	Y	
		L มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	Y	
		I การดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร	Y	
HR7	คณะมีแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสาขงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	A มีแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากร	Y	
		D มีการดำเนินการตามแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากร	Y	
		L มีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากร	Y	

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ	
การออกแบบกระบวนการ					
PM1	คณะต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะ	A	แสดงวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าซึ่งอย่างน้อยได้พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> ❖ ยุทธศาสตร์ ❖ พันธกิจ ❖ ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง 	Y	
PM2	คณะต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	A	มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าซึ่งอย่างน้อยได้พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> o ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง o ข้อกำหนดด้านกฎหมาย o ประสิทธิภาพของกระบวนการ o ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน 	Y	
		D	การนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	Y	
		L	มีการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ	Y	
PM3	คณะต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	A	❖ แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและชี้ให้เห็นว่านำมาออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญอย่างไร	Y	
			❖ การออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ อย่างน้อย 2 ปัจจัยต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> o องค์กรความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป 	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
			<ul style="list-style-type: none"> o ชั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน o การควบคุมค่าใช้จ่าย o ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล 		
		D	มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ	Y	
		L	มีการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน	Y	
PM4	คณะต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการเพื่อให้สถาบันจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	A	แสดงแผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน	Y	
		D	สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนสำรองฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางปฏิบัติ	Y	
		L	มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนสำรองฉุกเฉินให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ	Y	
		I	แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	Y	
การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ					
PM5	คณะต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ	A	❖ แสดงรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร	Y	
			❖ คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าไม่น้อยกว่า 50% และกระบวนการสนับสนุนไม่น้อยกว่า 50% มาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	Y	
			❖ มาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างน้อยควรประกอบด้วย Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน	Y	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	หมายเหตุ
		D แสดงวิธีการที่สถาบันนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติโดยการเผยแพร่มาตรฐาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การมีระบบติดตามมาตรฐานงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	Y	
		L มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานเพื่อการปรับปรุงกระบวนการ	Y	
		I <ul style="list-style-type: none"> ❖ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือ ❖ มีระบบต่าง ๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามข้อกำหนดของกระบวนการ 	Y	
PM6	คณะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ ๆ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ	A <ul style="list-style-type: none"> ❖ • แนวทาง/ วิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ ❖ แนวทาง/วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ ๆ และลดการสูญเสีย เช่นการบริหารความเสี่ยงของกระบวนการ 	Y	
		D <ul style="list-style-type: none"> ❖ วิธีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกรายงาน website ❖ กิจกรรม/ โครงการในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง) 	Y	
		L <ul style="list-style-type: none"> ❖ หลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงาน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ 	Y	

ส่วนที่ 6

แผนพัฒนาองค์การประจำปีการศึกษา 2551

ชื่อหน่วยงาน	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	โอกาสในการปรับปรุง:	1) สรุปผลการติดตาม และประเมินผลงานของ อธิการบดี กุมภาพันธ์-กันยายน 2550
ชื่อแผนพัฒนา องค์การ:	การนำผลการติดตาม และประเมินผล งานของอธิการบดี กุมภาพันธ์-กันยายน 2550 เป็นข้อมูลการวางแผนพัฒนา องค์กร		
รายละเอียดโดยย่อ:		วัตถุประสงค์:	1) เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 2) เพื่อให้มีการนำเอาผลการปฏิบัติงานของ อธิการบดีมาวางแผนพัฒนาคุณภาพการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลดี
ในปีงบประมาณ 2551 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ จัดทำแบบรายงานการประเมินตนเอง(SAR) ในภาพรวมของ สำนักงานอธิการบดี ทำให้การวิเคราะห์ และประเมินผลไม่ได้ ชัดถึงแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับกองกลาง ทำ ให้ไม่ได้นำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ให้เกิดผลดี ดังนั้นเพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาองค์การ แนวทางสอดคล้องกับนโยบาย และการปฏิบัติงานของอธิการบดี กองกลาง สำนักงานอธิการบดีจึงได้นำผลสรุปการติดตาม แล ประเมินผลงานของอธิการบดี กุมภาพันธ์-กันยายน 2550 เป็น		ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน:	ระดับความสำเร็จของการนำผลการติดตาม และ ประเมินผลงานของอธิการบดี กุมภาพันธ์-กันยายน 2550ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง
		ผู้รับผิดชอบหลัก:	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
		ระยะเวลาดำเนินการ:	ปีงบประมาณ พ.ศ.2551-2552

<p>ข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรได้แก่</p> <p>1. บทที่ 3 สรุปผลการติดตาม และประเมินผลงานของ อธิการบดี กุมภาพันธ์ถึงกันยายน 2550</p>	<p>วันที่จัดทำ:</p>
---	---------------------

ที่มา	ที่	โอกาสในการปรับปรุง
1) ผลการติดตาม และประเมินผล งานของอธิการบดี กุมภาพันธ์ ถึงกันยายน 2550	1	4.7 มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่เร่งด่วนอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาที่เน้นการสื่อสารฯ
	2	4.8 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เน้นการสร้างจิตสำนึกต่อสังคมให้มากขึ้นและหลากหลายกว่าเดิม
	3	4.12 ควรมีการเพิ่มบริเวณแหล่งเรียนรู้ในระบบOnline ให้มากขึ้น ปรับปรุงระบบT ให้ทันสมัยและเข้าใจง่าย และไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา
	4	4.13 ควรสนับสนุน/ส่งเสริม หรือสร้างความเข้าใจกับนักวิจัย ได้ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการวิจัยที่มีผลกระทบต่อคนในชุมชนนั้น ๆ และการวางระบบเพื่อการตรวจสอบถึงสภาพการดำเนินงานวิจัยที่เกิดขึ้นในสภาพจริงของชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ที่มา	ที่	โอกาสในการปรับปรุง
	5	4.15 ส่งเสริมให้มีการจัดการประกวดแข่งขันผลงานวิจัยและนวัตกรรมภายในมหาวิทยาลัยก่อน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาและอาจารย์
	6	4.20 ควรมีการบูรณาการด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ในระหว่างคณะมากขึ้น โดยให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมหรือเจ้าภาพหลัก
	7	4.32 ระบบการจัดการสารสนเทศควรเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น ต้องพัฒนาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และสามารถเชื่อมโยงกันได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ข้อมูลต่าง ๆ ยังรายงานเป็นเอกสาร น่าจะเป็นรายงานElectronic ที่เป็นระบบของส่วนกลาง
	8	4.33 ควรมีแผนแม่บทการจรรยาบรรณ/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ชัดเจนและเป็นไปได้อย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
	9	4.36 ควรมีการศึกษา สํารวจ ติดตามถึงสาเหตุที่นักศึกษามีการข้องเกี่ยวกับแหล่งอบายมุขต่าง ๆ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น
	10	4.38 ควรปรับปรุงรูปแบบและมาตรการของหน่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อส่งเสริมให้มกิดการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วถึง

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมที่เน้นการสร้างจิตสำนึก ต่อสังคมให้มากขึ้นและ หลากหลายกว่าเดิม																			
2.1 โครงการนักศึกษา TSI	1 เดือน	มี.ค.	มี.ค.														นักศึกษาที่เข้า ร่วมโครงการ	งานรักษาความ ปลอดภัย	107,340
2.2 โครงการกวดขันวินัยนักศึกษาด้าน การจราจร ของนักศึกษาและบุคลากร	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.														สถิติการ ตรวจจับและ ตรวจเดือน นักศึกษาและ บุคลากรที่ กระทำผิดวินัย	งานรักษาความ ปลอดภัย	110,600
2.3 โครงการชุดสนับสนุนป้องกัน อุบัติเหตุซ้ำซ้อน	4 เดือน	มิ.ย.	ก.ย.														จำนวนครั้งของ การออกร่วม ตรวจสอบที่เกิด เหตุอุบัติเหตุ	งานรักษาความ ปลอดภัย	16,700
2.4 โครงการอบรมวินัยด้านการจราจร	4 เดือน	มิ.ย.	ก.ย.														จำนวนนักศึกษา ที่กระทำผิดวินัย นักศึกษาและ เข้าอบรมด้าน วินัยจราจร	งานรักษาความ ปลอดภัย	25,000
2.5 โครงการฝึกอบรมขับขี่ปลอดภัยและ จัดทำใบอนุญาตขับขี่	1 เดือน	ก.ค.	ก.ค.														จำนวนผู้เข้า อบรม	งานรักษาความ ปลอดภัย	
2.6 เครือข่ายประชาสัมพันธ์ ภาค นักศึกษา	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.														มีผู้แทนทุกคณะ วิชาร่วมทำงาน	งาน ประชาสัมพันธ์	

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.	
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
เรียนรู้ในระบบออนไลน์ให้มากขึ้น ปรับปรุงระบบT ให้ทันสมัยและเข้าใจง่าย และไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา																			
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์แก่นักศึกษาและบุคลากร	12	ต.ค.	ก.ย.														ข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	งานรักษาความปลอดภัย	
3.2 Webboardเพื่อรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	12	ต.ค.	ก.ย.														การแสดงความ คิดเห็นของ นักศึกษาและ บุคลากรผ่าน ทางเว็บไซต์	งานรักษาความปลอดภัย	
3.3 การจัดรายการวิทยุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	12	ต.ค.	ก.ย.														นักศึกษา บุคลากร รับทราบข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ด้านรักษาความปลอดภัย	งานรักษาความปลอดภัย	
3.4 โครงการ KKU Channel	12 เดือน	ต.ค. 51	ก.ย. 52														มีช่องทางสื่อสาร ภายในและ ภายนอกใน ลักษณะ TV Internet	งาน ประชาสัมพันธ์	

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
ประกวดแข่งขันผลงานวิจัยและ นวัตกรรมภายในมหาวิทยาลัย ก่อน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ในการคิดสร้างสรรค์ของ นักศึกษาและอาจารย์																		
5.1 โครงการประกวดเว็บไซต์ ภาษาอังกฤษ	12 เดือน	ต.ค. 51	ก.ย. 52															
5.1.1 เสนอโครงการ (ต.ค.50)																		
5.1.2 ประชาสัมพันธ์ และรับสมัคร (พ.ย.50)																		
5.1.3 พิจารณาผลงาน (ม.ค. 51)																		
5.1.4 เชื่อมโยงข้อมูลกับเว็บไซต์กลาง และเผยแพร่																		
6 4.20 ควรการบูรณาการด้านการ บริการวิชาการแก่ชุมชน ใน ระหว่างคณะมากขึ้น โดยให้ มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมหรือ เจ้าภาพหลัก																		
6.1 การจัดอบรมการป้องกันและระงับ อัคคีภัยแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	12 ร่อง ขอ	ต.ค.	ก.ย.													จำนวนครั้งของ การไปฝึกอบรม	งานรักษาความ ปลอดภัย	39,000

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
6.2 การให้ความรู้ด้านสัญญาณ การจราจรแก่นักศึกษา	12 ร่อง ขอ	ต.ค.	ก.ย.													จำนวนครั้งของ การไปฝึกอบรม	งานรักษาความ ปลอดภัย	
6.3 โครงการตั้งจุดบริการประชาชน ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ 2552		เม.ย.	เม.ย.												จำนวนผู้เข้าพัก จุดบริการ ประชาชน	งานรักษาความ ปลอดภัย	20,560	
6.4 คณะกรรมการควบคุมการเดินรถ โดยสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น	12	ต.ค.	ก.ย.													งานรักษาความ ปลอดภัย		
6.5 โครงการอาสารักษาสะอาด	12	ต.ค.	ก.ย.												สมาชิกโครงการ อาสารักษา สะอาด	งานรักษาความ ปลอดภัย		
7 4.32 ระบบการจัดการ สารสนเทศควรเพิ่ม ประสิทธิภาพให้มากขึ้น ต้อง พัฒนาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และสามารถเชื่อมโยงกันได้ เพื่อ นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ข้อมูลต่าง ๆ ยังรายงานเป็น เอกสาร น่าจะเป็นรายงาน Electronic ที่เป็นระบบของ ส่วนกลาง																		
7.1 การปรับปรุงระบบสารสนเทศ	12	ต.ค.	ก.ย.												ทุกหน่วยงาน	งานสารบรรณ		

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
การเปลี่ยนแปลงหรือปัญหา เกิดขึ้น																		
8.1 ระบบการจรรยาบรรณสำคัญของ มหาวิทยาลัย	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.													ระบบการจรรยา บรรณกิจกรรม นั้นๆ	งานรักษาความ ปลอดภัย	
8.2 ระบบการจรรยาบรรณการเงิน หรือ การนำขบวนการบุคคลสำคัญ	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.													สามารถ ดำเนินการ อำนวยความสะดวก สะดวก ปลอดภัย และ สมเกียรติ	งานรักษาความ ปลอดภัย	
8.3 ระบบการจรรยาบรรณตามเส้นทางสาย หลัก และ จุดที่มีการจรรยาบรรณ	12 เดือน	ต.ค.	ก.ย.													การจรรยา บรรณในตัวในจุดที่ มีการจรรยาบรรณ คั่ง	งานรักษาความ ปลอดภัย	
9 4.36 ควรมีการศึกษา สืบสวน ติดตามถึงสาเหตุที่นักศึกษาที่มี การข้องเกี่ยวกับแหล่งอบายมุข ต่าง ๆ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น																		
9.1 สืบสวนข้อมูลด้านสถานบริการ ร้าน เกมส์และอินเทอร์เน็ตภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย	12	ต.ค.	ก.ย.													ฐานข้อมูลด้าน อาชญากรรม	งานรักษาความ ปลอดภัย	
9.2 ร่วมเป็นกรรมการประสานงานและ กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาเครือข่าย	12	ต.ค.	ก.ย.													การดำเนินการ ของ	งานรักษาความ ปลอดภัย	

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	งปม.
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
ด้านพัฒนาสังคม																คณะกรรมการ		
10 4.38 ควรปรับปรุงรูปแบบและ มาตรการของหน่วยรักษาความปลอดภัย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินอย่างทั่วถึง																		
10.1 โครงการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้การปฏิบัติงานด้านการรักษาความ ปลอดภัย	2	เม.ย.	พ.ค.														งานรักษาความ ปลอดภัย	100,000
10.2 จ้างเหมาเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึกในการดูแลการผ่านเข้าออกประตูช่อง ทางหลัก 4 ประตู	12	ต.ค.	ก.ย.													การรักษาความ ปลอดภัยประตู ช่องทาง	งานรักษาความ ปลอดภัย	2,198,328
10.3 โครงการฝากรถช่วงเทศกาล สงกรานต์และเทศกาลปีใหม่	1	เม.ย.	เม.ย.													จำนวนบ้านที่ เข้าร่วมโครงการ	งานรักษาความ ปลอดภัย	20,560
10.4 จัดทำสติ๊กเกอร์ การแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ติดตาม ตึก อาคาร หมู่บ้าน	12	ต.ค.	ก.ย.													สติ๊กเกอร์ แจกจ่าย	งานรักษาความ ปลอดภัย	20,000
10.5 การใช้กล้องวงจรปิด IP camera ในการตรวจจากระยะไกล	12	ต.ค.	ก.ย.													ผลการใช้ภาพ จากกล้อง IP Camera	งานรักษาความ ปลอดภัย	
10.6 โครงการดูแล เพื่อเพิ่มมาตรการ ด้านการรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่	12	ต.ค.	ก.ย.													สติ๊กเกอร์เกิดเหตุ ในโซนบ้านพัก ลดลง	งานรักษาความ ปลอดภัย	11,400

โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรม	ระยะเวลา	เริ่ม ต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2552												ผลผลิต/ ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับ ผิดชอบ	งปม.
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
10.7 โครงการฝากบ้านช่วงเทศกาลต่าง ๆ	1	เม.ย.	เม.ย.													จำนวนบ้านที่ เข้าร่วมโครงการ	งานรักษาความ ปลอดภัย	20,000
10.8 โครงการสายตรวจข้อมูลข่าวสาร	12	ต.ค.	ก.ย.													จุดที่ส่งข้อมูล	งานรักษาความ ปลอดภัย	
10.9 โครงการตั้งจุดตรวจ เพื่อป้องปราม: เหตุ	12	ต.ค.	ก.ย.													ผลการ ดำเนินการ โครงการ	งานรักษาความ ปลอดภัย	107,340
10.10 จัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อสรุปภารกิจประจำเดือน และ ปรับปรุงหาแนวทางแก้ไข	12	ต.ค.	ก.ย.													โครงการ/ กิจกรรมที่เกิด จากการประชุม	งานรักษาความ ปลอดภัย	10,000

ส่วนที่ 7

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร

ประจำปีการศึกษา 2551

แผนพัฒนาองค์กร	มิติด้าน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ KPI	เป้าหมาย Target	น้ำหนัก คะแนน	เกณฑ์การให้ คะแนน
แผนการนำผลการติดตาม และประเมินผลงานของอธิการบดี กุมภภาพันธุ์ กันยายน 2550 เป็นข้อมูลการวางแผนพัฒนาองค์กร กิจกรรมหลัก 1. การปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน 2. การจัดทำโปรแกรมสนับสนุนและครุภัณฑ์จำเป็นสำหรับการจัดระบบฐานข้อมูล และการใช้งาน 3. การจัดอบรมสัมมนาเพื่อให้เข้าใจในระเบียบปฏิบัติด้านสารบรรณ และการบริหารจัดการงานเอกสาร 4. การจัดหมวดหมู่ และการปรับปรุงคำสั่ง ระเบียบ ขั้บังคับ ประกาศ ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่บังคับใช้ และยกเลิก ให้ เป็นปัจจุบัน ระยะที่ 1	7.1 ด้านประสิทธิภาพ	ทุกหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยใช้ระบบสารสนเทศเดียวกัน	มีหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยใช้ระบบสารสนเทศเดียวกัน ร้อยละ 90	ร้อยละ 2	1 = ร้อยละ 60 2 = ร้อยละ 70 3 = ร้อยละ 80 4 = ร้อยละ 90 5 = ร้อยละ 100
	7.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	สามารถแจ้งเวียนหนังสือ เอกสารราชการได้ ครบคลุมทุกหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย	สามารถแจ้งเวียนหนังสือ เอกสารราชการได้ ครบคลุมทุกหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 90		1 = ร้อยละ 60 2 = ร้อยละ 70 3 = ร้อยละ 80 4 = ร้อยละ 90 5 = ร้อยละ 100
	7.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	มีฐานข้อมูลในการสืบค้นหนังสือ เอกสารราชการ ย้อนหลัง 3 ปี	ฐานข้อมูลในการสืบค้นหนังสือ เอกสารราชการ ย้อนหลัง 2 ปี		1 = ร้อยละ 60 2 = ร้อยละ 70 3 = ร้อยละ 80 4 = ร้อยละ 90 5 = ร้อยละ 100
	7.4 ด้านการพัฒนาองค์กร	ผู้ปฏิบัติงานได้ รับการอบรมด้านระเบียบสารบรรณครบทุกหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย	ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการทุกหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยได้ รับการอบรมด้านระเบียบสารบรรณ ร้อยละ 90		1 = ร้อยละ 60 2 = ร้อยละ 70 3 = ร้อยละ 80 4 = ร้อยละ 90 5 = ร้อยละ 100