

รายงานผลการประเมินตนเอง
Self-Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์ EdPEx

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีการศึกษา 2567

วันที่รายงาน 1 สิงหาคม 2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษา การบริหารหลักสูตร และระบบบริการการศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ภายใต้หลักการบริหารจัดการที่ยึดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)

ในปีการศึกษา 2567 สำนักฯ มีการดำเนินงานที่โดดเด่นในหลายมิติ ดังนี้:

ด้านการนำองค์กร: ผู้นำองค์กรมีบทบาทชัดเจนในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ใช้หลักธรรมาภิบาล และมีระบบการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ทั้งบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ด้านกลยุทธ์: สำนักฯ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นระบบ มีการใช้ข้อมูลเชิงบริบทและแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง เช่น การเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนโยบายรัฐ เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ด้านลูกค้าและผู้รับบริการ: มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้รับบริการผ่านระบบบริการที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการรับฟังเสียงลูกค้าอย่างเป็นระบบ และนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สำนักฯ มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เกณฑ์ EdPEx และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เป็นเครื่องมือหลัก มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับองค์กร

ด้านบุคลากร: สำนักฯ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีระบบประเมินผลและพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน รวมถึงมีการสร้างความผูกพันและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีงามตามค่านิยม I SERVICE และ SMART

ด้านระบบปฏิบัติการ: มีการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ e-Admission และระบบเผยแพร่หลักสูตรออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ด้านผลลัพธ์: ผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ทั้งด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการงบประมาณ และการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีคะแนน ITA ปี 2567 อยู่ที่ระดับสูง (95.02 คะแนน)

โดยสรุป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านการส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนอย่างยั่งยืน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร 2

บทนำ โครงร่างองค์กร 9

1 ลักษณะองค์กร 9

ก สภาพแวดล้อมขององค์กร **9**

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ **9**

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม **9**

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร **10**

(4) สินทรัพย์ **11**

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ **11**

ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร 12

(1) โครงสร้างองค์กร **11**

(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย **11**

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ **13**

2 สถานการณ์ของสถาบัน 14

ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน **14**

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน **14**

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน 14

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ **15**

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ 15

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ 16

หมวดที่ 1 การนำองค์กร 17

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 17

1.1ก วิสัยทัศน์และค่านิยม **17**

1.1ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม **17**

1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม 18
1.1ข การสื่อสาร 18
1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน 20
1.1ค(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ 20
1.1ค(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง 20
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม 21
1.2ก การกำกับดูแลองค์กร 21
1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร 21
1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ 22
1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม 22
1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ 22
1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม 23
1.2ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม 23
1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม 23
1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน 23

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 25
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 25
2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ 25
2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 25
2.1ก(2) นวัตกรรม 25
2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ 26
2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก 27
2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 27
2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 27
2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 29

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 29

2.2ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 29

2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ **29**

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ **30**

2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร **30**

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร **30**

2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ **31**

2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ **31**

2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ **31**

หมวดที่ 3 ลูกค้า 32

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า 32

3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 32

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน 32

3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี **33**

3.1ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ **33**

3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น **33**

3.1ข(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ **34**

3.2 ความผูกพันของลูกค้า 34

3.2ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ **34**

3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ **34**

3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น **35**

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน 36

3.2ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น **36**

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 37

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน 37

4.1ก การวัดผลการดำเนินการ **37**

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ **37**
4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ **37**
4.1ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ **37**
4.2ข ความรู้ของสถาบัน **38**
4.2ข(1) การจัดการความรู้ **39**
4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ **39**
4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม **39**
หมวดที่ 5 บุคลากร 40
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 40
5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร **40**
5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง **40**
5.1ก(2) บุคลากรใหม่ **40**
5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร **41**
5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล **42**
5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลกร 42
5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน **42**
5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร **43**
5.2 ความผูกพันของบุคลากร 43
5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร..... **43**
5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน..... **43**
5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน **44**
5.2ข วัฒนธรรมองค์กร **44**
5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา **45**
5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน **45**
5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน **45**
5.2ค(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง **45**
5.2ค(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม..... **46**

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ 47

6.1 กระบวนการทำงาน 47

6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ **47**

6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และกระบวนการ **47**

6.1ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการ **47**

6.1ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ **47**

6.1ก(4) การออกแบบกระบวนการ **47**

6.1ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ 48

6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ **48**

6.1ข(2) การปรับปรุงกระบวนการ 48

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 49

6.2ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 49

6.2ข การจัดการเครือข่ายอุปทาน **49**

6.2ค ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว 50

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ 52

7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า **52**

7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน **53**

7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ **53**

7.1ค ผลลัทธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน **54**

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า **54**

7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น **54**

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 54

7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร **54**

7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตตรากำลัง **54**

7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน **55**

7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร **55**

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 55
7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม **55**
7.4ก(1) การนำองค์กร **55**
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร **56**
7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ **56**
7.4ก(4) จริยธรรม **56**
7.4ก(5) สังคม **56**
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ 56
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด **56**
7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน **56**
7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด **57**
7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ **57**
สรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx 58

บทนำ โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

พันธกิจ	กลไกการส่งมอบ
1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน (Realtime) และทันสมัยอยู่เสมอ	1. ประสานงานในการพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขหลักสูตรระหว่างคณะกับมหาวิทยาลัย/สป.อว. 2. เผยแพร่หลักสูตรใน website และประสานงานการแนะแนวระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียนเป้าหมาย 3. ดำเนินการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี
2. กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input- process-output ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg	1. รวบรวมข้อมูล และผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานรายงานต่อคณะ และมหาวิทยาลัย
3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศและข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR	1. รับความต้องการ และข้อเสนอแนะในการผลักดันกฎ ระเบียบ และข้อบังคับจากคณะฯ/มหาวิทยาลัย และดำเนินการผลักดันกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดทำ ระเบียบ สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ
4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร	1. ดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย การบริการด้านการศึกษา การพัฒนางานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามระเบียบ และนโยบายการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับ

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

<u>วิสัยทัศน์ของสำนัก</u>

องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วยการบริการ นวัตกรรม วัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม และความร่วมมือ

คำอธิบายและเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม สำนักฯ

องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วยการบริการ นวัตกรรม วัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม และความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินการด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ได้รับการยอมรับด้านการบริการ นวัตกรรม วัฒนธรรมการทำงาน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ	
พันธกิจ	1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน (Realtime) และทันสมัยอยู่เสมอ 2. กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input- process-output ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg 3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR 4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร
ค่านิยม	**I SERVICE** หมายถึง แนวปฏิบัติในการให้บริการ ดังนี้ (**I**) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (**S**) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (**E**) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (**V**) ถูกต้องตามระเบียบ (**I**) สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (**C**) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (**E**) มีประสิทธิภาพ
วัฒนธรรม	**SMART** การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีกระบวนการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด
สมรรถนะหลัก	**CC1** การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (**Achievement Motivation)** **CC2** การบริการที่ดี (**Service Mind)** **CC3** การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ (**Integrity)** **CC4** การทำงานเป็นทีม (**Teamwork)**

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภทบุคลากรแบ่งตามการจ้างงาน	จำนวน	ร้อยละ	ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร
ข้าราชการ	1	4.76	1. ความสัมพันธ์อันดีในองค์กร
พนักงานราชการ	4	19.05	1. สวัสดิการเพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ 2. ลักษณะงานที่ทำสามารถขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน)	7	33.33	1. การกระจายภาระงานที่เหมาะสม 2. สวัสดิการเพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้)	9	42.86	1. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ประเภทบุคลากรแบ่งตามสายงาน	จำนวน	ร้อยละ
สายบริหาร		
ผู้บริหารประเภทมีวาระ (ผอ. รองฯ และผู้ช่วย)	7	33.33
ผู้บริหารประเภทประจำ	1	4.76
สายวิชาชีพ		
นักวิชาการศึกษา	4	19.05
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	6	28.57
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	14.29

(4) สินทรัพย์

- ระบบและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์หลักสูตร
- ระบบสารสนเทศรับนักศึกษา
- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่องพิมพ์

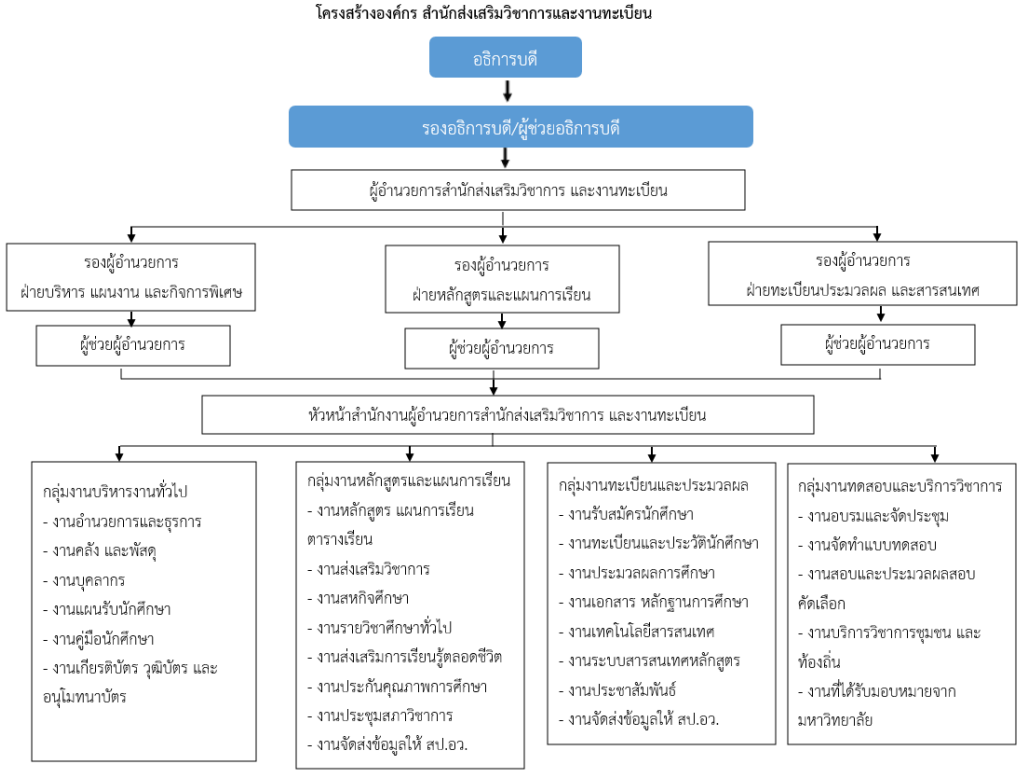
(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

พันธกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับ
1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน (Realtime) และทันสมัยอยู่เสมอ	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาปริญญาตรี พ.ศ.2566 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพ.ศ. 2566
2. กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input- process-output ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2562
3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย สภาวิชาการ พ.ศ. 2554

4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร	1. กฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2548 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2566

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ส่วนตลาด	บริการ	ความคาดหวัง
ผู้เรียน	75	- ระบบบริการการศึกษา - เอกสารการศึกษา - ข้อมูลด้านการศึกษา	- ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล - ความรวดเร็วในการบริการ - การสื่อสารที่สุภาพ และเข้าใจได้ง่าย - ความเสถียรของระบบบริการการศึกษา
คณาจารย์	10	- ระบบบริการการศึกษา - บริการด้านการจัดการเรียนการสอน - การพัฒนา/ ปรับปรุงหลักสูตร	- ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล - ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล - ความเสถียรของระบบบริการการศึกษา
หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ภายใน ม.	5	- ข้อมูลนักศึกษา - ข้อมูลหลักสูตร - ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา	- ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล - ความรวดเร็วในการประสานงานด้านต่างๆ
ผู้บริหาร	5	- ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา - การประสานงานระหว่างหลักสูตรและผู้บริหาร - การกำหนดกฎ ระเบียบด้านการศึกษา	- ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล - ความรวดเร็วในการประสานงานด้านต่างๆ
ผู้ปกครอง	3	- ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษา - ข้อมูลผลการศึกษา - ประสานงานระหว่างผู้ปกครองและหลักสูตร	- ความถูกต้อง และชัดเจนของข้อมูล - ความรวดเร็วในการประสานงานด้านต่างๆ - การสื่อสารที่สุภาพ และเข้าใจได้ง่าย
ศิษย์เก่า	2	- เอกสารรับรองคุณวุฒิ	- ความรวดเร็วในให้ข้อมูล จัดทำเอกสาร และการประสานงานด้านต่างๆ - การสื่อสารที่สุภาพ และเข้าใจได้ง่าย

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

เครือข่ายอุปทาน	บทบาทสำคัญที่มีต่อระบบงาน	ข้อกำหนด
ผู้ส่งมอบ		
มหาวิทยาลัย	- ส่งมอบระบบบริการการศึกษา กฎ ระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดการศึกษาเพื่อให้สำนักฯ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	กฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2548

บริษัท ห้างร้าน ได้แก่ ร้านค้าที่จำหน่ายวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน	- ส่งมอบสินค้าและบริการ เพื่อให้สำนักฯ สามารถดำเนินภารกิจประจำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการยืมเงินทดรองจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2567
พันธมิตร		
คณะ และสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย	- การขอรับบริการด้านการศึกษา และหลักสูตรเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัย และบริการวิชาการ/การจัดกิจกรรมร่วมกัน	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยการศึกษาปริญญาตรี พ.ศ.2566 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพ.ศ. 2566
ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลฯ	- การดูแลเครื่องแม่ข่าย เครือข่าย และ WiFi, ระบบ VPN, การดูแลระบบยืนยันตัวตน	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2566
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)		
โรงเรียน	- สนับสนุนผู้เรียน และกิจกรรมของสำนัก เช่น กิจกรรมแนะแนวการศึกษา	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยการศึกษาปริญญาตรี พ.ศ.2566 2.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วย ระบบคลังหน่วยกิตเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พ.ศ. 2566
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	- ร่วมดำเนินโครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระดับภูมิภาค	MOU
สป.อว.	- แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษา และการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	1. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 2. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565

2. สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

สำนักฯ ถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ไม่แสวงหากำไร มีพันธกิจสำคัญในการให้บริการกลุ่มลูกค้าภายในเป็นหลัก เพื่อประโยชน์ในการเรียน การสอน แต่จากการพิจารณาบริบทในการแข่งขัน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขัน
การเมือง (Political)	- นโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัยที่นำการพัฒนา และแก้ปัญหาในชุมชนท้องถิ่น - นโยบายด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
เศรษฐกิจ (Economic)	- การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศที่ค่อนข้างต่ำ - อัตราการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่ที่สูงขึ้น
สังคม (Social)	- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเป็นสังคมผู้สูงอายุ - อัตราการเกิดที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อแนวโน้มจำนวนนักศึกษาที่จะเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย - ค่านิยมที่ไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาในระบบ ผู้เรียนมีความต้องการประกอบอาชีพควบคู่กับการเรียน
เทคโนโลยี (Technology)	- การเข้าถึงเทคโนโลยีในทุกช่วงวัย ส่งผลต่อรูปแบบการเรียนรู้ และการใช้บริการที่พึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น - ภัยคุกคามทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี
สภาพแวดล้อม (Environment)	- ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาใกล้เคียงอยู่เป็นจำนวนมาก - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลต่อรายได้ของครอบครัวนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
กฎหมาย (Legal)	- การปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานในระดับอุดมศึกษา ส่งผลต่อการปรับตัวของหลักสูตรและการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัย - การปรับปรุงกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ในระบบคลังหน่วยกิต ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการศึกษา

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่เทียบ	ตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ	แหล่งข้อมูล
กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	- ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อสำนักฯ	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/ การขอข้อมูลทางอีเมล
สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	- การลงทะเบียนเข้าเรียนในหลักสูตรระยะสั้น/ หลักสูตรฝึกอบรม และหลักสูตรในระบบคลังหน่วยกิตของมหาวิทยาลัย	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/ การขอข้อมูลทางอีเมล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	**ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** (SA)	**โอกาสเชิงกลยุทธ์** (SO)
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสภาพแวดล้อมที่รายล้อมด้วยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก แต่สิ่งนี้จะเป็นผลดีในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักในแง่ของการสร้างความร่วมมือ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบัน	1. มหาวิทยาลัยดำเนินพันธกิจเกี่ยวกับการบริการวิชาการสู่ชุมชนมายาวนาน ทำให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มคนในพื้นที่ และสามารถสร้างสรรค์หลักสูตร และบริการทางการศึกษาที่ตรงกับความต้องการของชุมชนได้	1. นโยบายของภาครัฐมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาการการศึกษาและการบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับชุมชนท้องถิ่น
2. การเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในสังคมที่เปลี่ยนไปให้ความสนใจกับการศึกษาตามอัธยาศัยมากกว่าการศึกษาในระบบ ทำให้เกิดความท้าทายต่อการจัดการศึกษา และการบริการการศึกษาตามพันธกิจของสำนักฯ	2. บุคลากรในสำนักฯ มีความสามัคคี และพร้อมที่จะเรียนรู้ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงสามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการได้	2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการนำระบบ **e – document** ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในการบริการด้านเอกสาร
3. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมไทยที่เป็นสังคมแห่งผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความท้าทายด้านการพัฒนาบริการการศึกษาที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุในทุกภาคส่วนของสังคมได้	3. มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุง/ พัฒนากฎ ระเบียบด้านการบริการการศึกษาและการจัดการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สำนักสามารถพัฒนากระบวนการทำงานตามพันธกิจได้	3. นโยบายเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ และสะสมหน่วยกิต ทำให้สำนักฯ มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯ ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ชื่อระบบ	อธิบายรายละเอียดพอสังเขป
ด้านบริหารจัดการ	- ระบบการประเมินบุคลากร - ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ - ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาควบคุมและปรับปรุงแนวทางในการบริหารงาน - ใช้วิธีการจัดการความรู้ ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
ด้านการบริการการศึกษา	- ปรับปรุงด้านการบริการการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา - ปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การรับนักศึกษา และการจัดการศึกษาให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ - ปรับปรุงระบบการจัดการศึกษาในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้นำระดับสูงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการดูแลองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของสำนักฯ และปฏิบัติตามแนวทางในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย กระทรวงฯ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดการบริการด้านการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และเหมาะสมกับผู้เรียนในทุกระดับ โดยจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ และการดำเนินงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย

การกำกับดูแล

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยในเรื่องการให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษาในด้านการจัดการศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามมาตรฐาน และข้อกำหนดของกระทรวง ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรจึงนำพันธกิจในเบื้องต้นที่ได้รับมาร่วมประชุม ตีความ และกำหนดเป็นพันธกิจของสำนัก 4 ด้าน คือ

1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน (**Realtime)** และทันสมัยอยู่เสมอ

2. กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (**System theory) input- process-output** ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ **I Service smart Reg**

3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน **TQR**

4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร

ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร โดยดำเนินการจัดประชุมผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักฯ เพื่อทบทวนพันธกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบของสำนักฯ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับพันธกิจที่ได้รับ จนได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ว่า **“องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วยการบริการ นวัตกรรม วัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม และความร่วมมือ”** และเมื่อได้

วิสัยทัศน์ที่ร่วมกันกำหนดแล้ว จึงนำวิสัยทัศน์มาชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกันอีกครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักเข้าใจเป้าหมายที่ถูกต้องร่วมกัน

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

สำนักฯ ส่งเสริมให้ผู้บริหาร และบุคลากรประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่าง และจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยเผยแพร่กฎหมาย และจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสู่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ผ่านหลากหลายช่องทาง ดังตารางที่ 1.1 ก - 1

ลำดับ	กฎหมายและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง	การส่งเสริมการปฏิบัติ
1	จรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ทุกคนในองค์กร	- ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ประเมิน 2 ครั้ง/ปี)
2	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้บริหาร (ผอ. รอง ผอ. ผู้ช่วยฯ และหัวหน้าสำนักงาน)	- ใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการบริหารงานของผู้บริหาร
3	การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ทุกคนในองค์กร	- ประเมินการปฏิบัติงานในภาพรวมตามแผนฯ (ประเมิน 2 ครั้ง/ปี)
4	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทุกคนจะไม่รับไม่ให้ของขวัญของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (**No Gift Policy**)	ทุกคนในองค์กร	- เผยแพร่ประกาศสู่บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบหนังสือราชการ ช่องทาง **online** และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ส่งมอบให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การสื่อสาร

ผู้บริหารของสำนักฯ มีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีกระบวนการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ (ตารางที่ 1.1 ข - 1) โดยเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ ช่องทางที่ 1 การจัดประชุม และช่องทางที่ 2 คือ การสื่อสารโดยใช้ **Social Network** เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ถึงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแนวทางในการดำเนินงานของสำนักฯ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารเชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายที่มีเป็นกลุ่มลูกค้าที่สำคัญของสำนักฯ เช่น การออกแนะแนวไปยังโรงเรียนต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลหลักสูตร และกระบวนการดำเนินงานด้านการรับนักศึกษา

ใหม่ไปยังนักเรียนต้องการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย หรือการออกชี้แจงขั้นตอน กระบวนการใช้ระบบบริการการศึกษา ในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของทุกคณะ และในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการให้ข้อมูล และรับฟังผลตอบรับของนักศึกษา และคณาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของระบบบริการการศึกษาโดยตรง

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักฯ ยังเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยมของสำนักฯ และสร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมกีฬามหาวิทยาลัย กิจกรรมปีใหม่ เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 ข – 1 กระบวนการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ถึงกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร						ผู้รับสาร					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	การสื่อสารผ่านการประชุม	การสื่อสารผ่านหนังสือราชการ	การเผยแพร่ผ่านระบบ ระบบออนไลน์	การเผยแพร่ทางเว็บไซต์ และสื่อ	การเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ที่ไม่เป็น	การสื่อสารโดยตรง/ผ่านช่องทาง	ผู้เรียน	บุคลากรภายในสำนักฯ	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	ผู้ส่งมอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ		
1. เผยแพร่นโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสำนักฯ	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
2. ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
3. ติดตาม/ทบทวน ผลการดำเนินงาน	✓	✓			✓			✓	✓	✓		เดือนละ 1 ครั้ง	ผู้บริหาร
4. แจ้งผลการดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
5. เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
6. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร

7. เผยแพร่กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
8. เผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างความสามัคคี/ ความผูกพันธ์ต่อองค์กร					✓	✓		✓	✓			ทุกครั้งที่มีข้อมูล	ผู้บริหาร
9. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ทุกครั้งที่มีข้อมูล	ผู้บริหาร

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร โดยได้จัดทำแผนทั้งระยะสั้น (แผนปฏิบัติราชการ) และแผนระยะยาว (แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร นำแผนทั้งระยะสั้น และระยะยาวที่จัดทำบรรจุไว้ในแผนของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานของสำนักแก่คณะผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของสำนักฯ รับทราบ และสามารถจัดสรรทรัพยากร และสร้างสภาวะแวดล้อมในการดำเนินงาน ให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้สำนักฯ ยังมีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภายใน หรือภายนอกสถาบัน โดยเมื่อสำนักฯ จะต้องดำเนินงานตามภารกิจ ทางสำนักฯ จะขอความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องมาร่วมระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอแนะและหาแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านความสำเร็จของงาน และความคุ้มทุน

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้อำนวยการสำนักฯ ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพันธกิจ และนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ โดยเริ่มจากการมอบหมายงานตามพันธกิจให้กับผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านนั้นๆ ปฏิบัติเป็นภาระงานหลักที่ได้รับผิดชอบ มอบหมายรองผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าสำนักงาน ดูแลให้คำปรึกษาให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นในทุกส่วนงานคามพันธกิจของสำนักฯ หากมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานหลายๆ ฝ่าย จะมีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงการปฏิบัติงาน และระดมความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา และแบ่ง

หน้าที่การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ผู้อำนวยการสำนักฯ จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และดูภาพรวมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานจะมีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการประชุมบุคลากรของสำนัก เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ และนำข้อมูลการดำเนินงานรายงานในที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อให้ส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยการปฏิบัติงานในรูปแบบดังกล่าวจะทำให้เกิดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลองค์กรให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักเป็นผู้กำกับ ดูแล ให้ข้อเสนอแนะและส่งเสริมการบริหารงานของสำนักให้เป็นไปตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย โดยระบบการกำกับดูแลองค์กรเริ่มต้นด้วยการแบ่งกลุ่มงานภายในสำนักให้เป็นไปตามประกาศการแบ่งส่วนราชการฯ และจัดบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน แบ่งผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานทำหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน โดยมีผู้อำนวยการสำนักดูแล กำกับ ติดตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงานให้เป็นไปตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนัก และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ภาระความรับผิดชอบทางด้านการเงินของสำนัก ดำเนินการโดยผู้บริหารของสำนักฯ จะร่วมกับผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามพันธกิจ และงบประมาณที่ได้รับ โดยคำนึงถึงหลักความคุ้มค่าของทรัพยากร และมุ่งเน้นการปฏิบัติตามพันธกิจและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ จากนั้นดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการโดยควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ประกาศ และแนวปฏิบัติทางด้านการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งกระบวนการควบคุมการใช้งบประมาณตั้งแต่เริ่มการดำเนินงานตามแผน การขอใช้งบประมาณจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ การเบิกจ่ายงบประมาณจะมีการตรวจสอบร่วมกันจากผู้ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้าสำนักงาน ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติด้านการเงินของมหาวิทยาลัย และได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนัก จึงทำให้การดำเนินงานทางด้านการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการวางนโยบายการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การวางแผนและมีการคงบคุมดูแลให้เป็นไปตามแผนตลอดกระบวนการใช้งบประมาณ

การคัดเลือกคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วย คณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่

เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งกำหนดให้มีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และหัวหน้าสำนักงาน ซึ่งคณะกรรมการประจำสำนักมีอำนาจในการกำกับดูแลสำนัก ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายและแผนงานของสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่น ให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยมอบหมาย

(2) พิจารณาออกประกาศภายในสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่น ตามที่สภามหาวิทยาลัย

(3) พิจารณางบประมาณของสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่น เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

(4) ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการ

(5) พัฒนา ติดตาม และตรวจสอบระบบมาตรฐานและประกันคุณภาพของสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่น

(6) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะบุคคล หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อกระทำการใดๆ อันอยู่ใน

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

นอกจากคณะกรรมการประจำสำนักแล้ว สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนยังมีการกำกับติดตามจากหลายหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น การกำกับติดตามทางด้านงบประมาณ ก็มีฝ่ายตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติราชการ และถูกต้องตามระเบียบของการใช้งบประมาณภาครัฐ จึงทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ ของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนัก โดยกำหนดให้อธิการบดีเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนัก การประเมินประกอบด้วยประเด็นที่หลากหลาย เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ คุณธรรมจริยธรรม สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และงานอื่นๆ ตามที่อธิการบดีมอบหมาย เมื่อการประเมินแล้วเสร็จ ผลการประเมินจะถูกนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย แล้วแจ้งให้ผู้รับประเมินทราบ ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักจะสามารถนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้บริหารในระดับรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานจะถูกประเมินโดยผู้อำนวยการสำนัก ในระบบการประเมิน ประเด็นเดียวกับผู้อำนวยการ ซึ่งรองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงานจะรับทราบผลการดำเนินงานและนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังส่งมอบนโยบายการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยต้องการให้กับผู้บริหารสำนักมาเป็นแนวนโยบายในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเสนอแนะในการปฏิบัติงานในช่วงสิ้นปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานของทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยเป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัยด้วย

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สำนักดำเนินตามกฎหมาย ระเบียบ และการรับรองคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (**Integrity and Transparency Assessment : ITA)** โดยในหัวข้อในการประเมินจะสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย (1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ (2) การให้บริการและระบบ **E-Service (**3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ (5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการควบคุม (6) ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล และ (7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน และในปีงบประมาณ 2567 ผลการประเมินของมหาวิทยาลัยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 95.02 คะแนน **(**https://qa.rmu.ac.th/filedl/7614/) โดยสำนักนำแนวทางการประเมิน ITA มาใช้ในการดำเนินงานของสำนักเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และมีการรับรองคุณภาพ โดยสำนักประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก เช่น นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ปกครอง ได้มีส่วนร่วมในการประเมินความโปร่งใสนี้ด้วย

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยนำแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติ คือ ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทุกคนจะไม่รับไม่ให้ของขวัญของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักเป็นการป้องกันการทุจริต และพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ปลอดสินบน โดยสำนักเผยแพร่แนวนโยบายนี้ให้กับผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

และถ่ายทอดออกสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักในทุกระดับ โดยวิธีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ และติดประกาศให้ผู้มาติดต่อในสำนักรับทราบโดยทั่วกัน

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักมีนโยบายในการสร้างความผาสุขให้กับสังคมผ่านทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ดำเนินงานโดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยสำนักฯ ได้ร่วมมือกับคณะ และสาขาวิชาต่างๆ พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่สร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และแนวทางการประกอบอาชีพที่สามารถนำไปต่อยอดในการสร้างรายได้ในครัวเรือนได้ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลของหลักสูตรระยะสั้นนั้นผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วไป ออกสู่สังคมภายนอกซึ่งชุมชนสามารถนำไปต่อยอดในการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจในชุมชนได้

นอกจากการเผยแพร่ผ่านทางระบบออนไลน์แล้ว สำนักยังร่วมมือกับฝ่ายวิชาการถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรระยะสั้นสู่ชุมชนที่ร่วมมือกับมหาวิทยาลัย เช่น การออกประชาสัมพันธ์/การสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภายนอก/มีแนวทางในการพัฒนาด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น

(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนผ่านทางภารกิจของสำนัก กล่าวคือ สำนักมีภารกิจในการรับนักศึกษาให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งในภารกิจนี้นักเรียน ผู้ปกครอง และโรงเรียน เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนัก ดังนั้นสำนักจึงประสานความร่วมมือกับโรงเรียน เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมของโรงเรียน เช่น การให้ผู้บริหาร และอาจารย์จากสาขาต่างๆ เข้าร่วมให้ความรู้ทางวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่รั้วมหาวิทยาลัยแก่นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษา และเมื่อโรงเรียนจัดโครงการแนะแนวด้านการศึกษาให้แก่นักเรียน และผู้ปกครอง สำนักก็จะนำคณาจารย์และเจ้าหน้าที่จากคณะต่างๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นอกจากนี้สำนักฯ มีแผนการดำเนินการด้านหลักสูตรระยะสั้นของมหาวิทยาลัย ที่สามารถนำไปสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน โดยการนำไปจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนในช่วงเวลาการศึกษาด้วยตนเองของนักเรียน และนำนักเรียนที่เรียนในหลักสูตรระยะสั้นเข้าสู่ระบบคลังหน่วยกิต เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับนักเรียนและสร้างทางเลือกในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยแก่นักเรียนด้วย

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการวางแผนระยะสั้น และระยะยาวที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยแผนระยะยาว คือ แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 โดยในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สำนักได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจจะเกิดขึ้นในเรื่องดังต่อไปนี้

การเปลี่ยนแปลงของสถาบัน ด้วยมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการที่จะลดขนาดขององค์กร โดยการควบรวม หน่วยงานที่มีความซ้ำซ้อนในการบริหารงาน เพื่อปรับตัวต่อยุคที่จำนวนนักศึกษาลดจำนวนลง และส่งผลต่อรายได้ที่จะเกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ซึ่งการควบรวมหน่วยงานจะส่งผลต่อการบริหารจัดการของสำนักฯ เช่น การควบรวมคณะจะส่งผลต่อการจัดการของสำนัก เนื่องด้วยการดำเนินงานของสำนักต้องมีการรับ - ส่ง ข้อมูลกับคณะต่างๆ ซึ่งจัดว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยิ่งของสำนักฯ ดังนั้นในแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้น และระยะยาวของสำนักจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ร่วมกันระหว่างสำนัก คณะ และสาขาวิชา เช่น ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร เพื่อให้การโอนย้ายข้อมูลสามารถทำผ่านอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้ การเสนอข้อมูลจึงเป็นปัจจุบัน และสามารถสื่อสารกับนักเรียน นักศึกษาผู้ใช้ข้อมูลได้ถูกต้องที่สุด และนอกจากการเปลี่ยนแปลงของสถาบันด้านการบริหารงานแล้ว การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของประชากรที่ประชากรในวัยเรียนลดจำนวนลง ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาจึงลดลงไปด้วย ดังนั้นสำนักจึงตอบสนองการเปลี่ยนแปลงนี้ร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งทางสำนักได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอย่างมาก โดยจัดทำระเบียนและแนวปฏิบัติในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัย จัดองค์กรให้รองรับการดำเนินงานการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงประสานความร่วมมือกับสาขาวิชาในการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาในระบบคลังหน่วยกิต

(2) นวัตกรรม

สำนักฯ ให้ความสนใจกับการพัฒนานวัตกรรม โดยมีการกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมของสำนักไว้ในแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น และระยะยาว โดยสำนักฯ ได้มีการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ไว้ในตาราง 2.1 - 1

นวัตกรรม	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ตวามได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- เว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลหลักสูตร **https://promo-curriculum.rmu.ac.th/** - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วย การจัดการศึกษารูปแบบหลักสูตรระยะสั้น พ.ศ. 2566 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วย ระบบคลังหน่วยกิตเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พ.ศ. 2566	การเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในสังคมที่เปลี่ยนไปให้ความสนใจกับการศึกษาตามอัธยาศัยมากกว่าการศึกษาในระบบ	บุคลากรในสำนักฯ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงสามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการได้
- ระบบรับสมัครนักศึกษา **https://e-admission.rmu.ac.th/** - ระบบเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตร **https://promo-curriculum.rmu.ac.th/**	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสภาพแวดล้อมที่รายล้อมด้วยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก	นโยบายของภาครัฐมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาการการศึกษา และการบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับชุมชนท้องถิ่น

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้การพิจารณาองค์ประกอบ และความเสี่ยงที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนัก จะถูกทำการวิเคราะห์ในเบื้องต้นโดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และระดมความคิดเห็นจากบุคลากรของสำนัก พร้อมทั้งบุคลากรในส่วนงานอื่นๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนัก โดยมีการนำเข้าข้อมูลพื้นฐานจากแผนระยะสั้น ระยะยาวของมหาวิทยาลัย นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร จากนั้นบุคลากรของสำนัก พร้อมทั้งบุคลากรในส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะระดมความคิดเห็น เพื่อระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของตน และคณะกรรมการบริหารสำนักจะนำมาพิจารณา และระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และนำเข้าพิจารณาในกรรมการประจำสำนัก เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับให้เกมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักฯ

2. จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในสารสนเทศและข้อมูลของสำนัก จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศของสำนัก เมื่อพบปัญหาจากการใช้งานข้อมูล สำนักจะนำมาแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากไม่สามารถดำเนินการได้ สำนักจะประสานขอความร่วมมือไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อแก้ไขจุดบอดดังกล่าว และนำมาปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการกำหนดแผน และกลยุทธ์ในการจัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงานและสมรรถนะหลักของสำนักฯ ถูกกำหนดโดยการวิเคราะห์พันธกิจของสำนัก รวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำกำหนดเป็นระบบงานของแต่ละงาน แล้วนำมากำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง โดยกำหนดสมรรถนะให้สอดคล้องกับระบบงาน และข้อกำหนดสมรรถนะของมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงพิจารณาผู้รับผิดชอบจากประความรู้ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นบุคลากรในสำนัก หากมีภาระงาน หรือพันธกิจเพิ่มเติม ผู้บริหารของสำนักจะพิจารณาเพิ่มเติมระบบงาน และสมรรถนะให้กับตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด หากผู้รับผิดชอบยังไม่มีประสบการณ์ หรือไม่ทราบแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะถูกส่งเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงานตามระบบงานที่ได้รับ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักได้ทำการทบทวนแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2566 – 2570 และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่สำคัญที่ต้องการให้สำเร็จ ซึ่งตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ แสดงไว้ในตารางที่ 2.1 – 2

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่าง	1. เพื่อพัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความ	ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความ	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
สร้างสรรค์	ต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน	ต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน		
	2. เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลชุมชนที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาฐานข้อมูลชุมชนท้องถิ่น	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	3. เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็ก กลุ่มเปราะบาง และโรงเรียนในโครงการ	ระดับความสำเร็จการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็ก กลุ่มเปราะบาง และโรงเรียนในโครงการพระราชดำริ รวมทั้งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชากรทุกกลุ่มทุกช่วงวัยในพื้นที่	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
2. การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อการพัฒนาเชิงพื้นที่	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาหลักสูตรตอบสนองต่อการพัฒนาเชิงพื้นที่	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	เพื่อพัฒนาระบบกลไกส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการธรรมาภิบาล	เพื่อปลดล็อค ระเบียบ ประกาศ เกณฑ์ภายในของมหาวิทยาลัยให้	ระดับความสำเร็จในการปลดล็อค ระเบียบ ประกาศ เกณฑ์ภายในของ	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
	คล่องตัวและเอื้อต่อการทำงานของบุคลากร	มหาวิทยาลัยให้คล่องตัวและเอื้อต่อการทำงานของบุคลากร		
	เพื่อจัดทำระบบประเมินและกำกับติดตามการดำเนินงานธรรมาภิบาลภายในมหาวิทยาลัย	ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบประเมินและเปิดเผยข้อมูล	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	เพื่อจัดทำแผนการบริหารบุคลากรและระบบการประเมินบุคลากรที่เน้นสมรรถนะ จริยธรรมและผลลัพธ์	ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการบริหารบุคลากรและระบบการประเมินบุคลากรที่เน้นสมรรถนะ จริยธรรมและผลลัพธ์	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	เพื่อจัดทำระบบการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีจุดเน้น คล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้	ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีจุดเน้นคล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570
	เพื่อบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ	เพื่อบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ	ระดับ 5	ปีงบประมาณ 2566 - 2570

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก โดยนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเทียบเคียงกับพันธกิจของสำนัก และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนัก

2. การสร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นและระยะยาว โดยนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ความพร้อมของทรัพยากรของสพนัก และมหาวิทยาลัย บริบทของสภาพเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงนโยบายที่มีผลต่อความต้องการนั้น เมื่อพิจารณาลำดับความสำคัญได้แล้วจึงนำมากำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการระยะยาว (5 ปี) และระยะสั้น (1 ปี)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมี 2 แผน ดังนี้

1. แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) ซึ่งจัดเป็นแผนระยะยาวของสำนัก ซึ่งกระบวนการในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) จะดำเนินการ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยมาศึกษาแนวนโยบาย และวิสัยทัศน์ พร้อมทั้งสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกับสำนัก

2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนัก (SWOT Analysis) โดยผู้บริหาร และบุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก ในประเด็นที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย

3) สังเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม แล้วนำมาจัดทำยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าประสงค์

4) จัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) เสนอในที่ประชุมบุคลากรสำนัก พร้อมทั้งระดมความคิดเห็นและปรับแก้ไขเพิ่มเติม

5) เสนอ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก เข้ารับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

6) นำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570) ที่ได้ปรับปรุงเพื่อผ่านการพิจารณาความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จะเห็นได้ว่าการวางแผนของสำนักฯ ได้มีการศึกษาเชื่อมโยงแผนปฏิบัติราชการของสำนัก กับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าแผนปฏิบัติราชการของสำนักจะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2. แผนปฏิบัติงานประจำปี เป็นแผนปฏิบัติงานในระยะ 1 ปี ซึ่งจัดเป็นแผนระยะสั้นของสำนัก โดยแผนปฏิบัติงานประจำปีนี้จะเป็นการนำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปีมาทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาแปลงเป็นแผนดำเนินงานแต่ละปี ซึ่งมีการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าประสงค์เช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ทำให้สามารถเชื่อมั่นได้ว่าการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานประจำปีจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักนำแผนปฏิบัติราชการทั้งแผนระยะสั้น และระยะยาวถ่ายทอดออกสู่บุคลากรในทุกระดับ ดังนี้

1. บุคลากรในสำนักฯ มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการตั้งแต่กระบวนการทบทวนนโยบายของมหาวิทยาลัย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนัก ทำให้บุคลากรมความรู้ความเข้าในในแผนปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี นอกจากนี้เมื่อแผนปฏิบัติราชการได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้บริหารก็นำมาเผยแพร่ในที่ประชุมบุคลากรประจำสำนัก พร้อมทั้งมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้รับการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนัก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักฯ จัดสรรทรัพยากรให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้ โดยในการจัดสรรทรัพยากรในทุกด้าน โดยเฉพาะทางด้านการเงินและงบประมาณ สำนักคำนึงถึงความเสี่ยงในการจัดสรรงบประมาณอย่างยิ่ง ซึ่งแนวทางการจัดการความเสี่ยงทางด้านงบประมาณของสำนัก คือ ก่อนการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีจะมีการทบทวนทรัพยากรและงบประมาณที่จะจัดสรรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด และวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านงบประมาณ หากได้รับการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พร้อมทำแผนรองรับการดำเนินงานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการกำหนดไว้เป็นแผนระยะยาว 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนัก โดยแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักจะครอบคลุมตำแหน่ง หน้าที่ ภาระงาน และแผนในการพัฒนาตนเองของบุคลากรแต่ละท่าน ซึ่งแผนพัฒนา

ทรัพยากรนี้จะทำให้ผู้บริหารทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และความต้องการของบุคลากรที่ดำเนินงานในสำนัก ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนในการดำเนินงาน แผนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย จึงทำให้ประสิทธิผลของการดำเนินงานของสำนักจากทุกแผนปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินงานนั้น สำนักจะนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ร่วมกับโอกาสเชิงกลยุทธ์และข้อมูลสถานการณ์ต่างๆ จากภายนอก มาร่วมพิจารณาตัวชี้วัดในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงค่าเป้าหมายในแต่ละปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านมา สำนักนำข้อมูลผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเป็นฐานคิด และระดมความคิดเห็นจากผู้บริหาร และบุคลากร มาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดค่าเป้าหมายใหม่ในการดำเนินงาน และบรรจุค่าเป้าหมายนั้นในแผนการปฏิบัติงานของสำนัก และประกาศใช้ต่อไป

ทั้งนี้แนวทางในการกำหนดเป้าหมายนั้น สำนักจะพิจารณาคงค่าเป้าหมาย หรือปรับค่าเป้าหมายขึ้นเพื่อความท้าทายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย แต่ถ้าหากการดำเนินงานในปัจจุบันยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายในปีถัดไปอาจมีการปรับค่าเป้าหมาย หรือเปลี่ยนวิธีการในการดำเนินงานภายในสำนัก

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนักมีการติดตามแผนปฏิบัติงานเป็นประจำในรายไตรมาส เมื่อเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักไม่เป็นไปตามแผนก็จะดำเนินการค้นหาสาเหตุ พร้อมทั้งหาแนวทางจัดการ ซึ่งอาจจะต้องมีการทบทวนจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงาน หรือปรับเปลี่ยนวิธีการในการดำเนินงาน ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยให้มีความจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักจะดำเนินการประชุมบุคลากรเพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติ และการใช้ทรัพยากรก่อนมีการดำเนินกิจกรรม

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

กลุ่มผู้เรียน และลูกค้าของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้เรียน กลุ่มนักเรียน และครูในโรงเรียนมัธยม และกลุ่มลูกค้าอื่นๆ

1. กลุ่มผู้เรียน สำนักมีแนวทางในการรับฟังความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียน โดยผู้เรียนจะสื่อสารความคาดหวังเกี่ยวกับการเรียนเบื้องต้นในระบบบริการการศึกษา www.regis.rmu.ac.th เช่น ในเมนูเสนอความเห็น ซึ่งผู้เรียนสามารถเสนอความเห็นหรือข้อคิดเห็น ประเด็นที่อยากสอบถาม และข้อมูลส่วนอื่นๆ เช่น รายวิชาที่ต้องการเรียน แผนการเรียน จำนวนรายวิชาที่ต้องลงทะเบียน ตารางเรียนตารางสอน เป็นต้น ซึ่งหากผู้เรียนมีความคาดหวังที่ต้องการสื่อสารกับทางสำนักเพิ่มเติม ก็สามารถสื่อสารยังสำนักได้ทั้งช่องทาง online และ offline โดยสำนักเปิดช่องทางออนไลน์ในการรับฟังความคาดหวังของผู้เรียนในหลายแพลตฟอร์มไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ https://i-servicesmartreg.rmu.ac.t**h** เฟสบุ๊คเพจ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน-มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ลิงก์ https://www.facebook.com/Registrar.RMU?locale=th_TH และโทรศัพท์ เป็นต้น ส่วนช่องทางออฟไลน์ ที่ตั้ง ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา สำนักได้เปิดทำการตามเวลาราชการในทุกจันทร์ – อาทิตย์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในทุกระบบทั้งภาคปกติ และภาคสมทบ ให้สามารถมาติดต่อสำนักได้โดยง่าย นอกจากนี้ในช่วงการปฐมนิเทศของนักศึกษาทุกระดับ และทุกระบบสำนักก็ได้มีการออกประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบบริการการศึกษาและการให้บริการของสำนักฯ และรับฟังความคิดเห็นในเชิงรุกในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของทุกคณะ

2. นักเรียน และครูในโรงเรียนมัธยมที่สำนักทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้กลุ่มนักเรียน และครูในโรงเรียนมัธยมได้รับทราบ สำนักได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรผ่านระบบรับสมัครนักศึกษา และระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร และมีช่องทางในการสื่อสารกับผู้สนใจเรียนสามารถสอบถามและรับข้อมูลผ่านทางเพจ Facebook เพจรับสมัครนักศึกษาใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หรือทาง Line Officecial และ Line Open chart รับสมัครนักศึกษาใหม่ เพื่อตอบข้อมูลเกี่ยวกับการเรียน หลักสูตร สาขา คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ตรงตามความต้องการข้อมูลของผู้ที่สนใจ นอกจากนี้สำนักยังร่วมกับคณาจารย์จากสาขาวิชาต่างๆ ออกไปรับฟังความคิดเห็นของครู และนักเรียนในเชิงรุก ซึ่งกระบวนการนี้นอกจาก

การรับฟังความคิดเห็นกลุ่มลูกค้าแล้วยังเป็นการประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยอีกด้วย กลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียน และครูระดับมัธยมนี้

3. กลุ่มลูกค้าอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้บริหาร หรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ร่วมจัดบริการกับสำนัก ทางสำนักดำเนินการรับฟังความคาดหวังด้วยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และติดต่ออย่างเป็นทางการผ่านหนังสือราชการในการติดต่อสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มลูกค้าเหล่านี้

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

ทางสำนักได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางในการดำเนินงานของสำนัก แล้วพบว่า กลุ่มผู้เรียน และลูกค้าอื่นๆ ที่พึงมีประกอบด้วย กลุ่มนักเรียนมัธยม และผู้เรียนที่จะเข้าเรียนในระบบการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสำนัก ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปที่ศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นในเว็บไซต์ rmu.mooc หรือผู้เรียนที่เข้าร่วมเรียนในหลักสูตรระยะสั้นแบบจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและชุมชนต่างๆ รวมถึงผู้เรียนที่เข้าเรียนตามระบบคลังหน่วยกิตของมหาวิทยาลัย ซึ่งแนวทางการรับฟังความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มนี้สำนักดำเนินการรับฟังความคาดหวังผ่านทางช่องทางที่ผู้เรียนในกลุ่มต่างๆ ได้เรียน เช่น กลุ่มผู้เรียนในระบบออนไลน์ จะมีช่องทางรับฟังความคาดหวังผ่านทางเว็บไซต์ ส่วนผู้เรียนที่เรียนหลักสูตรระยะสั้นที่จัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยชุมชน หรือระบบคลังหน่วยกิตนั้น ทางสำนักจะร่วมกับคณาจารย์ผู้พัฒนาหลักสูตรรับฟังความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าก่อนการพัฒนาหลักสูตร ระหว่างการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอนหลังจากศึกษาจบในแต่ละหลักสูตร

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น

สำนักจำแนกกลุ่มผู้เรียน และกลุ่มลูกค้าอื่น ไว้เป็น 6 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้เรียน คณาจารย์ หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร ผู้ปกครอง และศิษย์เก่า ซึ่งสำนักได้ระบุการใช้สารสนเทศ การจัดหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบัน และคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคตดังตารางที่ 3.1

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ส่วนตลาด	บริการ	การคาดการณ์ในอนาคต
ผู้เรียน	75	- ระบบบริการการศึกษา - เอกสารการศึกษา - ข้อมูลด้านการศึกษา	- จำนวนของกลุ่มผู้เรียนในระบบการศึกษาจะลดน้อยลง ผู้เรียนจะมุ่งหาหลักสูตรที่มีมาตรฐาน และสามารถพัฒนาทักษะในวิชาชีพได้

คณาจารย์	10	- ระบบบริการการศึกษา - บริการด้านการจัดการเรียนการสอน - การพัฒนา/ ปรับปรุงหลักสูตร	- จำนวนคณาจารย์จะลดลงแต่จะมีความถี่ในการใช้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรมากขึ้น เนื่องจากมีความต้องการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ภายใน ม.	5	- ข้อมูลนักศึกษา - ข้อมูลหลักสูตร - ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา	- จะมีการใช้ระบบสารสนเทศร่วมกัน และมีการนำข้อมูลทางด้านการศึกษามาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและบริการของแต่ละหน่วยงานมากขึ้น
ผู้บริหาร	5	- ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา - การประสานงานระหว่างหลักสูตรและผู้บริหาร - การกำหนดกฎ ระเบียบด้านการศึกษา	- จะมีการความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และมีการนำข้อมูลทางด้านการศึกษามาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และกำหนดนโยบาย
ผู้ปกครอง	3	- ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษา - ข้อมูลผลการศึกษา - ประสานงานระหว่างผู้ปกครองและหลักสูตร	- ผู้ปกครองจะมีความต้องการข้อมูลความก้าวหน้าทางการศึกษาของนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ในแพลตฟอร์มที่เข้าถึงง่าย
ศิษย์เก่า	2	- เอกสารรับรองคุณวุฒิ	- ศิษย์เก่าจะมีความต้องการข้อมูลการรับรองคุณวุฒิของตนเองผ่านระบบออนไลน์ ที่รวดเร็ว และมีการรับรองความปลอดภัยของข้อมูล

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

สำนักค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในการจัดบริการด้านการศึกษาให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยการรับฟังความคิดเห็นทั้งทางตรง และทางอ้อมจากผู้เรียน และกลุ่มลูกค้าอื่น ดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นทางตรงเกิดขึ้นตั้งแต่ก่อนการมอบบริการให้กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น คือ เมื่อสำนักจะดำเนินกิจกรรม หรือจัดบริการ สำนักจะรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ โดยการประชุมรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. เมื่อดำเนินโครงการ หรือเปิดให้บริการ สำนักก็มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับบริการสามารถเสนอความคิดเห็นได้ด้วยตนเอง ในระบบที่ใช้บริการ หรือแจ้งความคิดเห็นกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

3. เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือสิ้นปีงบประมาณ สำนักได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังผ่านการประเมินโครงการ หรือระบบที่ให้บริการ

เมื่อได้ความคิดเห็น เกี่ยวกับความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวังจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น จากกระบวนการที่กล่าวมาแล้ว สำนักนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาบริการของสำนัก หรือปรับปรุงระบบที่ให้บริการ เพื่อให้ระบบและบริการของสำนักตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียน และกลุ่มลูกค้าให้มากที่สุด

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักสร้าง และจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประสบการณ์ที่ดี และส่งผลต่อความผูกพัน โดยสามารถสรุปกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของผู้เรียน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ได้ดังตารางที่ 3.2 ก – 1

ลูกค้า	ตัวอย่างกิจกรรมจัดการความสัมพันธ์
ผู้เรียน	- ร่วมโครงการปฐมนิเทศแนะนำบริการของสำนัก - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้บริการระบบ - แจ้งข้อมูลข่าวสารในระบบบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
คณาจารย์	- ประชุมรับฟังข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม - จัดทำระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร - ให้ข้อมูลต่างๆ ตามที่หลักสูตร/คณะต้องการ
หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ภายใน ม.	- ประชุมรับฟังข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม - ให้ข้อมูลต่างๆ ตามที่หน่วยงานต้องการ
ผู้บริหาร	- ประชุมรับฟังข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม - สนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร
ผู้ปกครอง	- ให้ข้อมูลกับผู้ปกครองในกิจกรรมรายงานตัว - เผยแพร่ข้อมูลการบริการด้านการศึกษาแก่ผู้ปกครอง
ศิษย์เก่า	- เผยแพร่ข้อมูลการรับรองคุณวุฒิของหลักสูตร

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักมีระบบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยสำนักได้ทำการวิเคราะห์พันธกิจ และความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเกี่ยวกับช่องทางสารสนเทศที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนลูกค้าให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียน ซึ่งแสดงในตารางที่ 3.2 ก – 2

ลูกค้า	ช่องทางการสนับสนุน	ข้อมูลสารสนเทศ
ผู้เรียน	- ระบบบริการการศึกษา/ **website/facebook/e-mail**	**-** ปฏิทินการศึกษา/รายวิชาที่ลงทะเบียน/การประเมินผู้สอน/ค่าธรรมเนียมการศึกษา
คณาจารย์	- ระบบบริการการศึกษา/ **website/facebook/e-mail/** โทรศัพท์	**-** ปฏิทินการศึกษา/รายวิชาสอน/การประเมินผู้สอน/ค่าธรรมเนียมการศึกษา
หน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ภายใน ม.	- **website/facebook/e-mail/** โทรศัพท์/ระบบรับสมัครนักศึกษา/ระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร	**-** ข้อมูลหลักสูตร/จำนวนนักศึกษา/ปฏิทินการศึกษา/การประเมินผู้สอน
ผู้บริหาร	- **website/facebook/e-mail/** โทรศัพท์/ระบบรับสมัครนักศึกษา/ระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร	**-** ข้อมูลหลักสูตร/จำนวนนักศึกษา/ปฏิทินการศึกษา/การประเมินผู้สอน
ผู้ปกครอง	- **website/facebook/e-mail/** โทรศัพท์/ระบบรับสมัครนักศึกษา/ระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร	**-** ข้อมูลหลักสูตร/ข้อมูลอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ปฏิทินการศึกษา
ศิษย์เก่า	- **website/facebook/e-mail/** โทรศัพท์	**-** ข้อมูลหลักสูตร/ข้อมูลอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ข้อมูลการรับรองหลักสูตรของ ก.พ. และ ก.ค.ศ.

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักมีระบบการร้องเรียนที่เป็นระบบของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงปัญหาความต้องการและ

ข้อเสนอแนะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้คำปรึกษาทางกฎหมายกับบุคลากร นักศึกษา และประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักดำเนินการรับฟังเสียงด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ นำมาปรับปรุงกระบวนการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องด้วยหลากหลายวิธีการประเมินความผูกพันของผู้เรียน เช่น การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการหลักสูตร การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา/ อาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนนรู้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การประเมินการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักมีแนวทางการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายหลัก โดยรวบรวมข้อมูลและกำหนดเป้าหมายของสำนักผ่านตัวชี้วัด ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

2. กำหนดผู้รับผิดชอบเป้าหมายหลัก (ตัวชี้วัด) ซึ่งจะให้กลุ่มงานต่างๆ ร่วมกันขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย โดยการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้จริง มีการจัดทำเป็นโครงการ กำหนดเป้าหมาย และงบประมาณ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการ

3. การคาดการณ์ผลการดำเนินงานและเทียบเคียงกับผลการดำเนินในปีที่ผ่านมา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานเพื่อกำหนดค่าเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการทุกไตรมาส เช่น การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน เป็นต้น

5. ทบทวน ปรับปรุงการดำเนินงานโดยอาศัยผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดเป้าหมายในปีถัดไป

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การพิจารณาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ มีการพิจารณา 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นหาข้อมูล ประเด็นเปรียบเทียบ

2. กำหนดผู้รับผิดชอบ

3. ประเมินตนเอง

4. การติดตามประเมินและทบทวนผล

สำหรับการวัดผลการดำเนินงานสำนักฯ ได้มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาย้อนหลัง 2 ปี ซึ่งจะสามารถแสดงให้เห็นแนวโน้มและผลลัพธ์การดำเนินงานที่ชัดเจนของหน่วยงานได้

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กรตามพันธกิจ เพื่อให้การกำกับติตามผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้บริหารที่รับผิดชอบเป็นผู้วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และนำผลมาปรับปรุงในงานแต่ละด้าน

ในวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการนั้น ผู้รับผิดชอบหลักที่ระบุไว้ใน **KPIs** เป็นผู้วิเคราะห์รับผิดชอบ รายงาน รายไตรมาสตามแผนการดำเนินงานส่งให้ผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณา จากนั้นจะรายงานไปยังกองนโยบายและแผน และนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกตัวมาประกอบการปรับปรุงวางแผนปฏิบัติงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักมีแหล่งข้อมูลสารสนเทศในความรับผิดชอบของสำนัก ดังนี้ 1. ระบบบริการการศึกษา 2. ระบบรับสมัครนักศึกษา 3. เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 4. **Facebook** สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ 5. เว็บไซต์สภาวิชาการ โดยสำนักได้เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญตามพันธกิจ และสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางเหล่านี้ สำนักมีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน โดยกำหนดให้ทุกแหล่งเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่กล่าวมาทั้งหมดต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล และต้องคอยติดตามรับส่งข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

(2) ความพร้อมใช้

สำนักมีการตรวจสอบความพร้อมใช้ของข้อมูลสารสนเทศ โดยการสอบถามไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้แหล่งข้อมูลดังกล่าว โดยทุกสิ้นปีการศึกษาทางมหาวิทยาลัยจะมีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเหล่านี้ไปยังนักศึกษา และคณาจารย์ ทำให้สำนักได้ข้อคิดเห็นในการวางแผนการดูแลและปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ นอกจากนี้ในตัวของแหล่งข้อมูลเอง เช่นระบบบริการการศึกษา ระบบรับสมัครนักศึกษา จะมีช่องทางที่ให้ผู้ใช้ได้ส่งข้อมูลรายงานปัญหา หรือข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้นมายังผู้ดูแล ซึ่งผู้ดูแลจะสามารถรับทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

(**3**) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ **(**Cybersecurity**)**

สำนักตระหนัก และปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ เนื่องด้วยในระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ดังนั้นสำนักจึงปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าถึง และการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล สำนักจะดำเนินการขออนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว จากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หลังจากนั้นสำนักจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลที่รับมาจากผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระเบียบของการเก็บข้อมูลทางราชการ สำนักจะดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยโดยร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เก็บรักษาข้อมูลให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และเป็นไปตามระเบียบในการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัล

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สำนักมีกระบวนการจัดการความรู้ โดยทุกครั้งที่สำนักจะดำเนินกิจกรรมต่างๆ จะมีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมนั้นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาแนวทางในการปฏิบัติที่ดีจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และจากผู้เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ นำแนวทางเหล่านั้นมาหลอมรวมเพื่อนำไปสู่แนวทางที่จะดำเนินกิจกรรม ระหว่างการดำเนินกิจกรรมจะมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับแนวทางของกิจกรรม หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม สำนักจะมีการประชุมเพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งนำข้อดี และจุดที่ควรแก้ไขไปปรับปรุงเพื่อดำเนินการในกิจกรรมครั้งต่อไป

นอกจากนี้ในแต่ละปีงบประมาณ สำนักจะมีการจัดกิจกรรมให้ทุกกลุ่มงานในร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจการดำเนินงานในภาพรวมของสำนัก พร้อมทั้งปรับประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาใช้ในการดำเนินงานของตนเอง เพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ในปีการศึกษา 2567 สำนักมีแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับในหลายๆ เรื่อง โดยเฉพาะเรื่องกิจกรรมการรับนักศึกษาของสำนัก โดยสำนักได้ดำเนินกิจกรรมการรับนักศึกษาในเชิงรุก โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการแนะแนวเพื่อแนะนำหลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้กับนักเรียน และครูในโรงเรียนได้รู้จัก โดยการแนะแนวนี้ได้ทำทั้งในเชิงรุก คือ นำหลักสูตรออกไปแนะแนวที่โรงเรียน และเชิญครูที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อมารับฟังข้อเสนอแนะและรับฟังหลักสูตรที่มหาวิทยาลัย และในระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตรก็มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ให้ผู้สนใจเข้ามาหาข้อมูล และสอบถามได้ตลอดเวลา จากนั้นนักได้ดำเนินการรับนักศึกษาต่ออย่างเป็นระบบตามปฏิทินการรับนักศึกษาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้สำนักยังดำเนินการรับรายงานตัว และเก็บข้อมูลนักศึกษาในระบบ

บริการการศึกษา จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้านการรับนักศึกษาของสำนักได้มีการดำเนินการในเชิงรุกตั้งแต่เริ่มกระบวนการที่ผู้สนใจจะต้องตัดสินใจเลือกสถาบันการศึกษาจนถึงกระบวนการที่ได้เข้าเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการดำเนินงานของสำนักทำให้มหาวิทยาลัยมีจำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียนในปีการศึกษา 2568 ได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

สำนักมีกระบวนการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของตน จากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาในตำแหน่งหน้าที่ โดยสำนักมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้บุคลากรได้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกคน และมีการแสวงหาองค์ความรู้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยวิธีการศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้สร้างนวัตกรรมในกระบวนการดำเนินงานของตน โดยได้กำหนดเงื่อนไขในการสร้างนวัตกรรมเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักก็ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักได้สร้างผลงาน เพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการกำหนดความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยมีแนวทางในการดำเนินการตามกระบวนการ คือ 1) กำหนดสมรรถนะของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนตามกรอบที่มหาวิทยาลัย 2) กำหนดแนวทางการประเมินบุคลากรตามกรอบการประเมิน ที่มหาวิทยาลัยกำหนด 3) จัดทำแผนกรอบอัตรากำลังของสำนักฯ ซึ่งจากการกระบวนการทั้ง 3 ข้อ สำนักได้มอบให้ผู้อำนวยการสำนักฯ ดำเนินการกำกับติดตามการประเมินบุคลากร และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร และการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังโดยวิเคราะห์จากภาระงานประจำและตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละประเภท ดังแผนอัตรากำลังมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่กำหนด ซึ่งมีการพิจารณาให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินการให้ภาพรวมทั้งหน่วยงานที่เน้นถึงโครงสร้างวัตถุประสงค์และขอบเขตหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนไป ตลอดจนเพื่อให้มีการทบทวนตรวจสอบหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง การเกลี่ยงานและเกลี่ยคน เพื่อป้องกันปัญหาหน้าที่ซ้ำซ้อน คนล้นงานและกำลังคนไม่ไม่เพียงพอ และได้กำหนดขีดความสามารถของบุคลากร ตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job

Description) และสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งที่กำหนดไว้ โดยใช้ระบบการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะคุณสมบัติที่ต้องมีของบุคลากร 2 สาย คือ บุคลากรสายวิชาการ โดยมีระบบการประเมินความต้องการด้านขีดความสามามารถของบุคลากร และอัตรากำลังเพื่อทำให้มีบุคลากรสายวิชาการที่มีสมรรถนะทางการบริหารและบุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปตามลักษณะการให้บริการของสำนักและสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งที่กำหนดไว้ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักให้เป็นไปด้วยความสะอาดเรียบร้อย โดยสำนักฯ มีการปรับปรุงแผนอัตรากำลังบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางของแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และผลการประเมินตามวงรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด พบว่า ในปีงบประมาณ 2567 รอบที่ 2 บุคลากรของสำนักฯ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่น จำนวน 18 คน อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะจากการประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ (1) นโยบายและข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย กำหนดประเภทบุคลากรเป็น 2 สาย คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการดำเนินการโดยใช้กระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ตามตามประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนดคณะฯ คือมีการดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ตามเลขตำแหน่ง/เลขอัตราที่ว่าง โดยได้พิจารณาจากแผนอัตรากำลัง และดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ตามประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmu.ac.th มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการสรรหาบุคลากรใหม่ การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ สำนักฯ ได้ดำเนินการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หลังจากที่มหาวิทยาลัยส่งมอบบุคลากรมายังสำนักฯ แล้ว ทางสำนักฯ จะมีการจัดการการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อให้มีความเข้าใจระบบงานและบริบทตามวิสัยทัศน์ของคณะ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สวัสดิการ ด้านสุขภาพ มีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรใหม่ โดยการใช้ระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ทั้งด้านการปฏิบัติงาน การประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการบริการวิชาการ ทั้งนี้การปฐมนิเทศมุ่งหวังให้บุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรม วิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg ได้แก่ I: Inspiration หมายถึง แรงบันนดาลใจในการให้บริการ S: Speediness หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ E: Empathy หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ R: Responsibility หมายถึง ความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ V: Validity หมายถึง ความถูกต้อง ถูกระเบียบ I: Impression หมายถึง ประทับใจ C: Cleanness, Careness หมายถึง ชัดเจน,เอาใจใส่ E: Effectiveness หมายถึง ประสิทธิภาพ โดยในปีงบประมาณ 2567 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนไม่ได้มีการรับบุคลากรใหม่เข้ามายังหน่วยงาน แต่มีการรับบุคลากรใหม่ในปีงบประมาณ 2568 แทนตำแหน่งเดิมที่ลาออก ได้แก่ ว่าที่ร้อยตรีวงศกร วุฒิพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้รับการบรรจุและส่งตัวปฏิบัติงานเมื่อ

วันที่ 21 เมษายน 2568 และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อให้มีความเข้าใจระบบงานและบริบทตามวิสัยทัศน์ของคณะ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทั้งนี้ได้มอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรใหม่โดยผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าสำนักงานฯ ในการเป็นพี่เลี้ยงสอนงานต่อไป

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย นำมาใช้ในการวางแผนการขอจัดสรรอัตรากำลังเพื่อทดแทนบุคลากร เพื่อดำเนินการสรรหาหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิศักยภาพขีดความสามารถ และสมรรถนะตรงตามตำแหน่งที่หน่วยงานต้องการเพื่อมาดำเนินการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และมีบุคลากรเพียงพอสำหรับการขยายงานของสำนักที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทางสำนักฯ มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับสมรรถนะที่กำหนด โดยมีการจัดโครงการและส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งการเพิ่มพูนความรู้ทักษะคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานเพื่อบริการผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยในปีงบประมาณ 2567 มีบุคลากรเข้ารับการพัฒนาผ่านการอบรมต่าง ๆ เช่น โครงการสัมมนาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (KM) โครงการสัมมนาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ โครงการเตรียมความพร้อมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEx โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ นอกจากนี้ในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง สำนักฯได้กำหนดแนวทางดำเนินการโดยบุคลากรจะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

ในด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกสายงานในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีจัดกิจกรรมโครงการเพื่อผลักดันให้มีผลการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ได้มีส่วนในการขับเคลื่อนสำนักตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ให้ประสบผลสำเร็จ สำนักมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานและจัดรูปแบบระบบงาน กระบวนการทำงานและข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายเพื่อให้การดำเนินงานที่มีผลลัพธ์ที่ดี การบริหารงานเป็นไปในรูปแบบของการมีส่วนร่วม โดยกระจายอำนาจไปยังรองผู้อำนวยการทุกฝ่าย เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย สำนักจัดรูปแบบการทำงานทั้งระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน ดำเนินการโดยการเชื่อมโยงเข้ากับยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมของสำนัก และบุคลากรจัดทำข้อตกลงกับผู้อำนวยการ โดยกำหนดเป็นภาระงานของแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ

และตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ป.มรม.) ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แล้วให้ข้อมูลย้อนกลับต่อบุคลากรเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานในตำแหน่งตนเองต่อไป ซึ่งนอกจากใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรแล้ว ยังนำมาใช้ประกอบในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้าง รวมถึงการต่อเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลงานภาพรวมของคณะ ให้ประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลกร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สภาวะแวดล้อมเอื้อต่อการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของบุคลากร จากการประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อนำสารสนเทศมาจัดลำดับความสำคัญที่เอื้อต่อสภาวะแวดล้อมของการทำงานของบุคลากร โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ดำเนินการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ กำกับ ดูแล และเมินผล ซึ่งมีประเด็นการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่เอื้อต่อสภาวะแวดล้อมของการทำงาน คือ 1) ความต้องการด้านการจัดสภาพแวดล้อมห้องทำงานให้พร้อมใช้ต่อการทำงาน 2) ความต้องการด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตภายใน 3) วัสดุนักงานที่พอเพียงและทันสมัยเหมาะสม สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นที่ทำงานที่มีสุขภาวะ มีความปลอดภัย ให้มีระบบทางกายภาพ ความปลอดภัยและสุขอนามัยที่สะอาด ที่จะช่วยสร้างบรรยากาศการ ทำงานของบุคลากร ทั้งนี้ได้มีกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้บุคลากรทุกคนร่วมกันรักษาสุขภาวะที่ดีของสำนักงาน และในเรื่องของการตรวจสอบด้านความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องดับเพลิง ส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี โดยแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบอย่างทั่วถึงผ่านการแจ้งในการประชุมสำนักฯ พร้อมทั้งการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร/ถ่ายเอกสารให้เพียงพอตามจำนวนของบุคลากรและการให้บริการเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักฯ ได้มีการกำกับติดตามและประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภายในอาคาร สถานที่ของบุคลากร เป็นประจำทุกปี ในปีการศึกษา 2567 มีผลการประเมินความพึงพอใจบุคลากรที่เอื้อต่อสภาวะแวดล้อมฯ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ซึ่งมีข้อเสนอแนะในเรื่องสถานที่จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้มีความเป็นสัดส่วน เรียกใช้งานง่าย สะดวก โดยมอบหมายรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นผู้ดำเนินการและกำกับติดตามการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีวิธีการดำเนินงานตามนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรภายใต้กรอบของมหาวิทยาลัยในการกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรที่บุคลากรพึงมี ได้แก่ ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการบ้านพักให้กับบุคลากร สวัสดิการด้านการลาศึกษาต่อ การบริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยโรงพยาบาลมหาสารคาม ร่วมกับศูนย์แพทย์โนนศรีสวัสดิ์ การจัดสวัสดิการในด้านอื่น ๆ ให้แก่บุคลากร ซึ่งปรากฏอยู่ในระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้อง ตามเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล ได้แก่ สวัสดิการตามกฎหมาย เช่น สิทธิการลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร เครื่องราชอิสริยาภรณ์ สวัสดิการสงเคราะห์ศพ กองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยราชภัฏ บำเหน็จ บำนาญ โดยสิทธิประโยชน์เล่านี้ได้มีการแจ้งบุคลากรผ่านการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การประชุมสำนักฯ รวมถึงแจ้งให้บุคลากรทราบส่วนบุคคลเมื่อบุคลากรได้รับสิทธินั้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คณะผู้บริหารได้ดำเนินการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร โดยการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ทั้งไม่เป็นทางการ (วิธีการสอบถาม พูดคุย รับฟังปัญหาข้อเสนอแนะต่าง ๆ) และเป็นทางการ (แบบสำรวจความผูกพันของบุคลากร) แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผนส่งเสริมความผูกพันโดยเน้นการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยส่งเสริมอบรมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายวิชาการและสายสนับสนุน มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารแบบเปิดโอกาสและช่องทางการรับฟังเสียงจากบุคลากร และมีแนวปฏิบัติของสำนักฯ ที่แสดงถึงความยกย่องยินดีสำหรับบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นหรือที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นขึ้นและอื่น ๆ เมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จ รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมอวยพรวันคล้ายวันเกิดของบุคลากรในสำนักฯ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของสำนักฯ รวมถึงการจัดโครงการ/กิจกรรม ให้กับบุคลากร เช่น การจัดโครงการปีใหม่ การจัดโครงการศึกษาดูงาน การจัดโครงการฝึกอบรมด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ตลอดมาซึ่งมีความตระหนักดีว่าความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินภารกิจหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนส่งผลให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียนนั้น กำหนดเป็น 2 ปัจจัยซึ่งสอดคล้องกับการวัดความผูกพันของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถในความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ด้านความภูมิใจในองค์กร

2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความคาดหวังในการได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำแบบประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร เพื่อสรุปความผูกพันของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถในความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ด้านความภูมิใจในองค์กร 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความคาดหวังในการได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ผลการประเมินพบว่าอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ข. วัฒนธรรมองค์กร (**Organizational Culture)**

คณะผู้บริหารมีการส่งเสริมและผลักดันวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ โดยผู้อำนวยการและทีมบริหารได้สร้างแนวปฏิบัติให้กับบุคลากรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผ่านการกำหนดนโยบาย การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ตามวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร ได้แก่ I Service smart Reg ดังนี้ I: Inspiration หมายถึง แรงบันนดาลใจในการให้บริการ S: Speediness หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ E: Empathy หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ R: Responsibility หมายถึง ความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ V: Validity หมายถึง ความถูกต้อง ถูกระเบียบ I: Impression หมายถึง ประทับใจ C:

Cleanness, Careness หมายถึง ชัดเจน,เอาใจใส่ E: Effectiveness หมายถึง ประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักมีระบบเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักเกิดประสิทธิภาพผ่านรูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม โดยมีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ ผ่านการประชุมสำนักฯ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนัก ป้ายประกาศ เพื่อเน้นย้ำให้บุคลากรทุกระดับได้ตระหนักและปฏิบัติงานโดยยึดหลัดหลักค่านิยมองค์กรอยู่เสมอ จากผลการดำเนินงานตามวัฒนธรรมของสำนักที่ได้กำหนด ทำให้สำนักมีผลการดำเนินงานในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และปีงบประมาณ 2567 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการในการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสมรรถนะและคุณลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีการประเมินผลปีงบประมาณละ 2 วงรอบ โดยยึดหลักเกณฑ์การประเมินตามกำหนดของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการประเมินให้แก่ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานราชการ มีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเมินผลการปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2554

2) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0428/ว 90 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2553

3) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยรายภัฏมหาสารคาม พ.ศ.2554

4) ประกาศคระกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. 2554

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการวางระบบการเรียนรู้จากระบบงานที่รับผิดชอบ และมีการมอบหมายงานเป็นรายบุคคล มีพี่เลี้ยงสอนงานสำหรับบุคลากรใหม่ มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อ

การพัฒนาตนเองของบุคลากรตามสมรรถนะและภาระงาน โดยการวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม และทุกระดับด้วยการนำผลการประเมินสมรรถนะ การสำรวจความต้องการของบุคลากรทั้งด้านการเรียนรู้ ด้านความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร และด้านความจำเป็นขององค์กร ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรอยู่ในแผนพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการพิจารณาตาตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ.กำหนด เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับหลักเกณฑ์ วิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด และส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จะพิจารณาจากอายุงาน ความต้องการจำเป็นและทุนการศึกษา เป็นต้น จะปรากฏในส่วนของแผนพัฒนาบุคลากร และมีตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรดังกล่าว (แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ระยะ 5 ปี 2566-2570 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, แผนพัฒนาบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการดำเนินงานในด้านความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม มีกระบวนการวางแผนความก้าวหน้า (Career Path) เรื่อง เกณฑ์การพิจารณาการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นบุคลากรของสถาบันฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นและส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมของมหาวิทยาลัยจัดอบรมให้บุคลากรเพื่อพัฒนาตนเองเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสายวิชาการที่ได้เข้าร่วมการพัฒนาตนเอง ได้นำความรู้ประสบการณ์มาพัฒนางานทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การบริหาร และการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และสายสนับสนุนได้นำความรู้ประสบการณ์มาสนับสนุนการทำงานตามภารกิจของสำนัก รวมไปถึงการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสำนักได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักกำกับ ติดตาม ประเมินผลการทำงาน จากนั้นนำผลการดำเนินงานงานมาวางแผนเพื่อให้บุคลากรมีความก้าวหน้าที่เหมาะสมตรงตามสายงาน เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (**Program and Service Requirements)**

สำนักมีวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดในการบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจ โดยการใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสังเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ และนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นแนวคิดและข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการทำงานหลัก โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังลูกค้า ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ได้แก่ 1. นโยบายของมหาวิทยาลัย 2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 3. องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ 4. ข้อมูลเปรียบเทียบของคู่แข่ง และนำสารสนเทศที่ได้มาจัดทำเป็นข้อกำหนดของการบริการ และกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (**Program and Service Design)**

สำนักได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบการบริการ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมที่จะนำเข้ามาใช้ในการบริการ ต้องมีความสอดคล้องกับพันธกิจ และแนวทางการดำเนินงานของสำนัก พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับสารสนเทศในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ดำเนินการร่วมกันได้ ยกตัวอย่างเช่น การคัดเลือกระบบที่จะมาใช้ในการบริการการศึกษา สำนักได้ทำการคัดเลือกจากระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการจัดบริการด้านการศึกษาได้อย่างครบถ้วน และสามารถนำเป็นข้อมูลจากระบบบริการการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สป.อว. เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการให้บริการด้านการศึกษา ลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการจัดเก็บข้อมูล และสามารถนำฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ และการบริการอื่นๆ ได้อย่างครบถ้วน

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (**PROCESS Requirements)**

สำนักมีกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจของสำนัก ตามรายละเอียดในตารางที่ 6.1 ก - 3

พันธกิจ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการที่สำคัญ
1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการบริหารหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน (Realtime) และทันสมัยอยู่เสมอ	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาปริญญาตรี พ.ศ.2566 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพ.ศ. 2566	1. การพัฒนาหลักสูตร 2. การรับนักศึกษา 3. การจัดการเรียนการสอน 4. การวัดและประเมินผล
2. กำกับติดตามระบบการทำงานโดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input- process-output ในการกำกับติดตามพันธกิจของสำนักฯ ภายใต้ I Service smart Reg	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2562	1. การรับบุคลากร 2. การกำหนดสมรรถนะบุคลากร 3. การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร 4. การประเมินสมมรรถนะบุคลากร
3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย สภาวิชาการ พ.ศ. 2554	1. การยกร่างกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับ 2. การดำเนินงานตามกฎระเบียบประกาศและข้อบังคับ 3. การประเมินการดำเนินงานตามกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับ
4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร	1. กฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2548 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2566	1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างองค์กร 2. การบริหารจัดการองค์กรตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ 3. การปรับปรุงผลการดำเนินงานวิสัยทัศน์ และพันธกิจ

(4) การออกแบบกระบวนการ (PROCESS Design)

สำนักมีวิธีการออกแบบการบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การออกแบบกระบวนการ ดำเนินงานโดยผู้เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบในแต่ละด้าน ร่วมกันออกแบบกระบวนการ ผ่านการประชุมหารือ และการระดมความคิด จัดทำรายงานกระบวนการ และกำหนดผลลัพธ์ หรือเป้าหมายกระบวนการร่วมกัน โดยใช้ข้อกำหนดต่างๆ

2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยร่วมกันออกแบบกระบวนการ จนถึงขั้นตอนการดำเนินงาน

3. การนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีการชี้แจงและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานในแต่ละด้านให้แก่ผู้รับผิดชอบหลัก และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการดำเนินงานและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และกำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ

4. การวัดและประเมินผล มีการติดตามการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการบริการสำนัก ร่วมกันประเมินผล ทบทวนกระบวนการทำงานที่มีอยู่ พร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุง ออกแบบกระบวนการเพิ่มเติม ในกรณีที่ไม่ครบถ้วน

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักมีกระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของกระบวนการต่างๆ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA ดังนี้

P : Plan การวางแผนการดำเนินงาน จัดทำแผนปฏิบัติราชการ กำหนดตัวชี้วัด จัดทำปฏิทินการดำเนินงาน

D : Do ประชุมถ่ายทอดนโยบาย แผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินงาน และมอบหมายงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม/ โครงการตามปฏิทินที่กำหนด

C : Check กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ และผู้บริหารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ

A : Action นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามแผนปฏิบัติราชการ และมีการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ ประชุมทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงกระบวนการ (**PROCESS Improvement**)

สำนักใช้วิธี **PDCA (Plan Do Check Act)** ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อตอบสนองพันธกิจของสำนัก และกระบวนการทำงานซึ่งสอดคล้องตามกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ตามแนวทางระบบการนำองค์กร โดยทบทวนกระบวนการทำงาน ผลการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา ร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ

แผนการปฏิบัติงานใหม่ จากแนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์ปรับปรุง และกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามงานที่เหมาะสม นำเสนอผลการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในที่ประชุมคณะทำงาน

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and EFFECTIVENESS)

สำนักมีกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจ โดยการกำหนดวงเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนงาน มีการกลั่นกรองงบประมาณ มีการติดตาม ควบคุม กำกับเพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมในมหาวิทยาลัย มีการสร้างระบบการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภายในเพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนในการทำงาน เช่น การติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศ MIS ต่างๆ เช่น ระบบบริการการศึกษา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการเรียนการสอน ระบบการเงิน เป็นต้น

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สำนักมีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการบริการผู้เรียน สำนักใช้ระบบการบริการการศึกษาในการบริการผู้เรียน ดังนั้นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติของเครือข่ายอุปทานเกี่ยวกับระบบการบริการการศึกษาของสำนักมีดังนี้

1**)** กำหนดคุณสมบัติ และกระบวนการทำงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบ และความต้องการการใช้งานในอนาคต

2) คัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ และระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3) จัดทำข้อตกลงการดำเนินงานร่วมกัน โดยควบคุมดูแลให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัดการดำเนินงาน และกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน

4) ใช้ระบบบริการการศึกษา และติดตามข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้ระบบ

5) ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้พัฒนาระบบ คู่ความร่วมมือ เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบให้ตรงการความต้องการในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริการข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษา แก่นักเรียน และโรงเรียน สำนักใช้ระบบการแนะแนว และระบบการรับสมัครนักศึกษาเพื่อให้บริการด้านการรับนักศึกษา ซึ่งระบบรับสมัครนักศึกษามีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่นเดียวกับระบบบริการการศึกษา ส่วนการแนะแนวการศึกษามีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ดังนี้

1) ประชุมปรึกษาหารือเพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรมการแนะแนวการศึกษาร่วมกันระหว่างสำนัก และหลักสูตรต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดแนวทางการรับนักศึกษา และแนะแนวการศึกษา

2) ประสานข้อมูลไปยังโรงเรียน และนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินกิจกรรมตามข้อกำหนดที่วางแผนร่วมกันไว้

3) รับข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียน โรงเรียน และหลักสูตรที่เข้าร่วมกิจกรรมมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4) เมื่อสิ้นสุดโครงการสำนักรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย และหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในกิจกรรมครั้งต่อไป

3. ด้านการบริการด้านการผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิต สำนักมีระบบการผลักดันในเรื่องกฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับในที่สนับสนุนพันธกิจการผลิตบัณฑิต โดยกระบวนการยกร่างกฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับ ผ่านทางคณะกรรมการยกร่างฯ ของมหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักมีระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้กฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิต จากผู้ใช้ในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร คณาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษา รวมถึงทบทวนแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

2) นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางในการกำหนดกฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิต ผ่านทางคณะกรรมการยกร่างระเบียบและข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3) คณะกรรมการยกร่างฯ จัดทำร่างกฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิต

4) นำร่างฯ เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หากมีการพิจารณาแก้ไขจะถูกปรับปรุงโดยคณะกรรมการยกร่างฯ

5) เมื่อผ่านการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยจะมีการบังคับใช้กฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่จัดทำขึ้น

6) สำนักฯ รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่บังคับใช้ และนำข้อมูลป้อนกลับสู่คณะกรรมการยกร่างฯ เพื่อพิจารณาปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงต่อไป

4. ด้านคู่ค้า/จัดซื้อจัดจ้าง

ได้ดำเนินการตามระเบียบและแนวทางตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

สำนักปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยมีวิธีการในการทำให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งระบบการดูแลความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

1. ประชุมวางแผนการสร้างความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ทบทวนความปลอดภัยในการดำเนินงานที่ผ่านมา

2. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและจราจร รักษาการณ์ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันราชการ และวันหยุดราชการ

3. จัดทำแผนความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย จัดสรรงบประมาณ จัดทำแผนงาน/ โครงการที่เกี่ยวข้อง

4. กำหนดมาตรการความปลอดภัย เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ติดตั้งกล้องวงจรปิด ติดตั้งไฟฟ้าและแสงสว่างอย่างทั่วถึง

5. ทำการถ่ายทอด และซักซ้อมแนวปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน

6. ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานด้านความปลอดภัย จัดทำสรุปและรายงาน

7. นำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

(2) ความต่อเนื่องทางธุกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน สำนักได้วางแนวปฏิบัติในการรับมือกับสภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟู จากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ โดยมีกระบวนการรับมือกับสภาวะฉุกเฉินต่างๆ ดังนี้

1. กรณีเกิดปัญหาเล็กน้อย แต่ไม่สามารถดำเนินกระบวนการตามปกติได้ ยกตัวอย่างเช่น ไฟฟ้า หรือระบบอินเตอร์เน็ตขัดข้อง ทางสำนักกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานประสานขอความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด และร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินระยะเวลาในการกลับคืนสภาพปกติ เพื่อแจ้งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการดำเนินงานของสำนัก และระบุแนวทางการปฏิบัติร่วมกันต่อไป

2. กรณีเกิดปัญหากับข้อมูลสารสนเทศของสำนัก เนื่องด้วยสำนักมีข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก และมีผู้ใช้ข้อมูลนี้ร่วมกันในหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และความต่อเนื่องในการเข้าถึงข้อมูล สำนักมีแนวปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานทำการสำรองข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่มีการรักษาความปลอดภัยทุกครั้ง เมื่อมีการใช้ข้อมูลเสร็จสิ้น และร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลหาพื้นที่เก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยให้กับสำนัก

3. กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบรุนแรง สำนักมีแนวนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนการรักษาความปลอดภัยที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พร้อมแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบในทันที

(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

สำนักได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยกำหนดความเสี่ยง และแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของสำนักไว้ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามประกาศ/ระเบียบ เนื่องด้วยมีการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มากขึ้น ทำให้กฎระเบียบที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้น ดังนั้นสำนักซึ่งมีพันธกิจในการกำหนดกฎ ระเบียบในการจัดการศึกษาจึงต้องตรวจสอบ และสนับสนุน/ผลักดันให้เกิดประกาศ/ระเบียบใหม่ที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดรับนักศึกษา

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เนื่องด้วยแนวโน้มจำนวนผู้สมัครเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีจำนวนน้อยลง ดังนั้นสำนักจึงต้องทบทวนและปรับปรุงพัฒนาระบบการรับนักศึกษา และพัฒนากฎเกณฑ์วิธีการคัดเลือกรูปแบบใหม่ ให้ตรงกับความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษา

3. ความเสี่ยงด้านงบประมาณ เนื่องด้วยจำนวนนักศึกษาลดลงทำให้งบประมาณรายรับของสำนักลดลง ดังนั้นสำนักต้องมีการทบทวนและจัดทำงบประมาณประจำปี และกำหนดแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

(*การคิดรอบปี E = ปีการศึกษา, F = ปีงบประมาณ, C = ปีปฏิทิน)

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.1-1 จำนวนนักเรียนเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี	E	คน	3,500	3,546	3,192	3,633
7.1-2 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	E	ร้อยละ	100	69.35	73.03	71.26
7.1-3 การเพิ่มขึ้นของการแนะแนวประชาสัมพันธ์การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	E	ร้อยละ	50	100.00	-	-
7.1-4 จำนวนผู้เข้าใช้บริการระบบบริการการศึกษา	E	คน	12,000	11,084	12,105	12,245
7.1-5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการการศึกษา	E	คะแนน	4.00	4.41	-	-
7.1-6 ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ	E	ระดับ	3	3	3	2
7.1-7 จำนวนการออกให้บริการแนะนำระบบบริการการศึกษาและการให้บริการต่อคณะ/หน่วยงาน	E	จำนวน	10	10	6	-

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.1-8 ระดับความสำเร็จในการประเมินและกำกับติดตามการดำเนินงาน	E	ระดับ	3	4	4	3
7.1-9 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ	E	ระดับ	3	3	3	3
7.1-10 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตนเองของบุคลากร	E	ระดับ	3	3	3	3
7.1-11 ร้อยละประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้	F	ร้อยละ	100	91.41	91.12	61.04
7.1-12 ระดับความสำเร็จในการยกระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสู่ความเป็นเลิศ	E	ระดับ	3	2	2	2
7.1-13 ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)	F	ร้อยละ	85	95.02	77.45	87.05
7.1-14 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อใช้ในการบริการหรือการบริหารในหน่วยงาน	E	ระดับ	3	3	2	2

ค. ผลลัทธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.1-15 จำนวน MOU ด้านการให้บริการ	E	ระดับ	1	1	1	1

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.2-1 ระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา	E	คะแนน	4.00	4.41	-	-
7.2-2 ระดับผลพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.44	4.53	4.35
7.2-3 ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นปีที่ 1	E	ร้อยละ	80	83.20	72.38	78.86
7.2-4 ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.51	4.37	4.60

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.3-1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งวิชาชีพที่สูงขึ้น	E	ร้อยละ	1	-	-	1
7.3-2 จำนวนโครงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร	F	จำนวน	3	3	2	2

(2) บรรยากาศการทำงาน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.3-3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	F	คะแนน	4.00	4.48	-	-
7.3-4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.29	4.56	4.81

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.3-5 ร้อยละการคงอยู่ของบุคลากร	E	ร้อยละ	100	100	100	100
7.3-6 ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.46	-	-

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.4-1 ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.51	4.37	4.60
7.4-2 ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.46	-	-
7.4-3 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	F	คะแนน	4.00	4.78	4.66	4.79

7.4-4 ระดับการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.30	4.30	4.43
7.4-5 ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	F	คะแนน	4.00	5.00	5.00	3.00
7.4-6 ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน	F	คะแนน	4.00	5.00	5.00	-

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.4-7 ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)	F	ร้อยละ	85	95.02	77.45	87.05

(3) จริยธรรม

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.4-8 จำนวนเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนจรรยาบรรณ	F	คน	0	0	0	0

(4) สังคม

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.4-9 จำนวนโครงการในการบริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น	F	จำนวน	1	1	1	1

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.5-1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณรายได้	F	ร้อยละ	100	91.41	91.12	61.04
7.5-2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน	F	ร้อยละ	100	100.00	84.00	100.00
7.5-3 เงินรายได้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากงบจัดสรร	F	บาท	3,500,000	2,764,700	3,726,900	1,709,600
7.5-4 เงินงบประมาณแผ่นดินของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากงบจัดสรร	F	บาท	3,000,000	3,125,664	1,075,000	1,040,000

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.5-5 จำนวนผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา	E	คน	12,000	11,084	12,105	12,245
7.5-6 จำนวนผู้เข้าใช้ระบบสมัครเรียนออนไลน์	E	คน	1,000,000	1,456,167	-	-

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2567		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2566	2565
7.5-7 จำนวนของโรงเรียนที่ออกแนะแนวประชาสัมพันธ์การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	E	จำนวน	20	26	-	-
7.5-8 ระดับความสำเร็จของ การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี	F	ระดับ	3	4	3	3

ส่วนที่ 3

สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEx

หัวข้อ	คะแนนเต็มตามเกณฑ์	ผลคะแนนประเมิน		
		% คะแนน	ผลคะแนน	Band
หมวดที่ 1 การนำองค์กร				
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65			
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50			
รวมคะแนนหมวด 1	115			
หมวดที่ 2 กลยุทธ์				
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45			
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45			
รวมคะแนนหมวด 2	90			
หมวดที่ 3 ลูกค้า				
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40			
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45			
รวมคะแนนหมวด 3	85			
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45			
4.2 การจัดการความรู้	45			
รวมคะแนนหมวด 4	90			
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40			
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45			
รวมคะแนนหมวด 5	85			
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	45			
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	40			
รวมคะแนนหมวด 6	85			
ผลคะแนนรวมหมวด 1-6	550			
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์				
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองฯ	120			
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80			
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80			

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80			
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90			
รวมคะแนนหมวด 7	450			
รวมคะแนนทั้งหมด	1,000			