

รายงานผลการประเมินตนเอง
Self-Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์ EdPEx

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีการศึกษา 2568

วันที่รายงาน 13 สิงหาคม 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการศึกษา โดยมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนอย่างครบวงจร ครอบคลุมการรับสมัครนักศึกษา การพัฒนาและกำกับมาตรฐานหลักสูตร การจัดแผนการเรียนและตารางเรียนตารางสอน การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การอนุมัติผลการศึกษาและการสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารทางการศึกษา การจัดสอบและการให้บริการวิชาการ ตลอดจนการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านภาษาแก่ผู้เรียน บุคลากร และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล” โดยยึดค่านิยม I SERVICE เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บริการ ควบคู่กับอัตลักษณ์ SMART ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วและการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด สำนักฯ ขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านโครงสร้าง 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ และกลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษา

ด้านการนำองค์กร สำนักฯ ทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ สมรรถนะหลัก และค่านิยมขององค์กรให้สอดคล้องกับบริบทการอุดมศึกษา ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมถ่ายทอดทิศทางองค์กรผ่านการประชุมผู้บริหารและบุคลากร แผนปฏิบัติราชการ และช่องทางการสื่อสารของสำนักฯ การบริหารงานให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินนโยบาย No Gift Policy การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2568 อยู่ที่ร้อยละ 92.87 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 92 และไม่ปรากฏกรณีบุคลากรถูกสอบสวนด้านจรรยาบรรณ

ด้านกลยุทธ์ สำนักฯ จัดทำและทบทวนแผนปฏิบัติราชการโดยวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อม ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนเชื่อมโยงแผนปฏิบัติราชการกับแผนบริหารความเสี่ยง แผนพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบสารสนเทศ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีการศึกษา 2568 มีระดับความสำเร็จเท่ากับระดับ 3 เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการออกแนะแนวประชาสัมพันธ์การเข้าศึกษาต่อ

ในโรงเรียนจำนวน 18 แห่ง สูงกว่าเป้าหมาย 15 แห่ง อย่างไรก็ตาม จำนวนโรงเรียนที่ออกแนะแนวลดลงจาก 26 แห่งในปี 2567 สำนักฯ จึงจำเป็นต้องทบทวนการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ประชากรวัยเรียนและการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

ด้านผู้เรียนและลูกค้า สำนักฯ รับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การประชุม และช่องทางออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการ ผลการดำเนินงานพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักฯ อยู่ที่ 4.75 คะแนน สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 คะแนน และเพิ่มขึ้นจาก 4.44 คะแนนในปี 2567 ขณะที่ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดชั้นปีที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 84.83 สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 80 และสูงกว่าผลการดำเนินงานปี 2567 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 83.20 อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการการศึกษาอยู่ที่ 3.56 คะแนน ต่ำกว่าเป้าหมาย 4.00 คะแนน และลดลงจาก 4.41 คะแนนในปี 2567 จึงเป็นประเด็นสำคัญที่สำนักฯ ต้องวิเคราะห์สาเหตุและเร่งปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความเสถียร และการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน

ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สำนักฯ ใช้ข้อมูลจากระบบบริการการศึกษา ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ผลประเมินความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มาประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจของผู้บริหาร โดยมีการทบทวนผลผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และการประชุมบุคลากร รวมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดบทเรียน และการถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างบุคลากร เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการพัฒนานวัตกรรมการบริการ

ด้านบุคลากร สำนักฯ มุ่งพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารคุณภาพ และการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ในปีงบประมาณ 2568 สำนักฯ ดำเนินโครงการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรจำนวน 3 โครงการ เป็นไปตามเป้าหมาย ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ 4.42 คะแนน สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 คะแนน ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักฯ อยู่ที่ 4.90 คะแนน และระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักฯ อยู่ที่ 4.82 คะแนน เพิ่มขึ้นจาก 4.46 คะแนนในปี 2567 ขณะที่อัตราการคงอยู่ของบุคลากรอยู่ที่ร้อยละ 100 ต่อเนื่องตลอดสามปี ทั้งนี้ สำนักฯ ยังต้องพัฒนาระบบส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาชีพและจัดเก็บผลลัพธ์ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ด้านการปฏิบัติการ สำนักฯ กำหนดกระบวนการทำงานสำคัญให้สอดคล้องกับพันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนงานรับสมัคร งานทะเบียนและประมวลผล

งานหลักสูตร งานบริการการศึกษา งานทดสอบ และงานบริการวิชาการ พร้อมติดตามผลตามวงจรการบริหารคุณภาพ ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2568 พบว่า ระดับความสำเร็จในการประเมินและกำกับติดตามการดำเนินงานอยู่ที่ระดับ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับ 3 และระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตนเองของบุคลากรอยู่ที่ระดับ 3 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ สำนักฯ มีการดำเนินงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก ได้แก่ การจัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบออนไลน์ และโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 59 หน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลลัพธ์สำคัญด้านผู้เรียนและกระบวนการ พบว่า สำนักฯ รับนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีได้จำนวน 3,322 คน ต่ำกว่าเป้าหมาย 3,500 คน และลดลงจาก 3,546 คนในปี 2567 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ที่ร้อยละ 61.30 ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 80 และลดลงจากร้อยละ 69.35 ในปี 2567 จำนวนผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษาอยู่ที่ 10,384 คน ต่ำกว่าเป้าหมาย 12,000 คน ขณะที่ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการรับสมัครนักศึกษาอยู่ที่ระดับ 3 เป็นไปตามเป้าหมาย และการออกให้บริการและแนะนำระบบบริการการศึกษาแก่คณะและหน่วยงานดำเนินการได้จำนวน 9 ครั้ง เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ด้านงบประมาณและการเงิน สำนักฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณร้อยละ 87.10 ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 100 และต่ำกว่าผลการดำเนินงานปี 2567 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 91.41 ส่วนเงินรายได้ของสำนักฯ จากการจัดสรรในปีงบประมาณ 2568 มีจำนวน 3,411,160 บาท ต่ำกว่าเป้าหมาย 3,500,000 บาท แต่เพิ่มขึ้นจาก 2,764,700 บาทในปี 2567 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าสำนักฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส และพัฒนาการบริหารรายได้จากงานบริการวิชาการให้มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับศักยภาพของหน่วยงาน

จากผลการประเมินตนเอง สำนักฯ มีจุดแข็งสำคัญ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านกฎ ระเบียบและกระบวนการทางวิชาการและงานทะเบียน การบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษาอย่างครบวงจร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสที่สูงกว่าเป้าหมาย ตลอดจนความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรในระดับสูง ขณะเดียวกัน ประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มจำนวนผู้เข้าศึกษาใหม่ การส่งเสริมให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด การยกระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา การเพิ่มประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ การส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาชีพของบุคลากร และการจัดทำระบบข้อมูลผลลัพธ์ให้สามารถแสดงแนวโน้มและใช้เปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้อย่างชัดเจน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร 2

บทนำ โครงร่างองค์กร 12

1 ลักษณะองค์กร 12

ก สภาพแวดล้อมขององค์กร 14

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ 14

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม 15

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร 19

(4) สินทรัพย์ 22

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ 23

ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร 25

(1) โครงสร้างองค์กร 25

(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 26

(3) ผู้ส่งมอบคู่ ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 27

2 สถานการณ์ของสถาบัน 30

ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน 30

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน 30

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน 31

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 32

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ 32

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ 34

หมวดที่ 1 การนำองค์กร 35

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 35

1.1ก พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม 35

1.1ก(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม 35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม 36
1.1ข การสื่อสาร 36
1.1ค การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน 38
1.1ค(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ 38
1.1ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง 39
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม 39
1.2ก การกำกับดูแลองค์กร 39
1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร 39
1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ 40
1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม 40
1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ 40
1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม 41
1.2ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม 41
1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม 41
1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน 42

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 43
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 43
2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ 43
2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 43
2.1ก(2) นวัตกรรม 43
2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ 44
2.1ก(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน 44
2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 45
2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 45
2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 47
2.2ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 47
2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ 47
2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ 47
2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร 47
2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร 47
2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ 48
2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ 48
2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ 48

หมวดที่ 3 ลูกค้า 49
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า 49
3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 49
3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน 49
3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี 49
3.1ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ 50
3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น 50
3.1ข(2) การจัดการหลักสูตรและบริการฯ 51
3.2 ความผูกพันของลูกค้า 51
3.2ก ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ.....51
3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ 51
3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 51
3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน 52
3.2ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 52

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 53
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน 53

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.1ก การวัดผลการดำเนินการ 53
4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ 53
4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 53
4.1ข การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ 54
4.1ข(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน 54
4.1ข(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม 54
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ 55
4.2ก ข้อมูลและสารสนเทศ 55
4.2ก(1) คุณภาพ 55
4.2ก(2) ความพร้อมใช้ 55
4.2ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 55
4.2ข ความรู้ของสถาบัน 56
4.2ข(1) การจัดการความรู้ 56
4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ 56
4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม 57

หมวดที่ 5 บุคลากร 58
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 58
5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร 58
5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง 58
5.1ก(2) บุคลากรใหม่ 59
5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร 59
5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล 59
5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลกร 60
5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน 60

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร 60
5.2 ความผูกพันของบุคลากร 61
5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร 61
5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน 61
5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน 61
5.2ข วัฒนธรรมองค์กร 61
5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา 62
5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน 62
5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน 62
5.2ค(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง 63
5.2ค(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม 63

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ 64
6.1 กระบวนการทำงาน 64
6.1ก การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ 64
6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ 64
6.1ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ 64
6.1ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ 64
6.1ก(4) การออกแบบกระบวนการ 65
6.1ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ 66
6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ 66
6.1ข(2) การปรับปรุงกระบวนการ 66
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 66
6.2ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติการ 66
6.2ข การจัดการเครือข่ายอุปทาน 67
6.2ค ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง 67

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

6.2ค(1) ความปลอดภัย 67
6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว 68
6.2ค(3) การบริหารความเสี่ยง 68

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 69
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 69
7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า 69
7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน 70
7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 70
7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน 71
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 71
7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 71
7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 71
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 71
7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 71
7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตตรากำลังบุคลากร 71
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน 72
7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร 72
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 72
7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม 72
7.4ก(1) การนำองค์กร 72
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร 73
7.4ก(3) จริยธรรม 73
7.4ก(4) สังคม 74
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ 74
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด 74

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน 74

7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด 74

7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม 75

สรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEx 76

บทนำ โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีพัฒนาการจากหน่วยงาน “ฝ่ายวิชาการ” ของวิทยาลัยครู ก่อนปรับโครงสร้างเป็น “สำนักส่งเสริมวิชาการ” ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2528 และเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” ภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 นับตั้งแต่นั้น สำนักฯ ได้พัฒนาและปรับโครงสร้างการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบการอุดมศึกษา เทคโนโลยี และความต้องการของผู้รับบริการ จนปัจจุบันมีโครงสร้างการดำเนินงานที่ครอบคลุมภารกิจด้านการบริหารวิชาการ การจัดการศึกษา งานทะเบียน การบริการวิชาการ และการพัฒนาศักยภาพด้านภาษา

ในปี พ.ศ. 2569 สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ และกลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษา ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

1. การบริหารงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานกำกับมาตรฐานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดการศึกษา และให้บริการข้อมูลข่าวสารทางด้านวิชาการโดยประสานงานกับคณะฯ สาขาวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีภารกิจตามกลุ่มงานออกเป็น 6 ฝ่ายงาน มีหน้าที่ ดังนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ งานบุคลากร งานอำนวยการและการประชุม งานการเงิน บัญชี และพัสดุ งานแผนและงบประมาณ งานประกันคุณภาพ

2. กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ

เป็นส่วนงานสนับสนุน ประสานงาน และพัฒนางานด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ตั้งแต่การจัดทำหลักสูตรของมหาวิทยาลัย คุณภาพของคณาจารย์ คุณภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอน รวมไปถึงการกำกับ ดูแลติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน มีฝ่ายงาน 7 ฝ่ายงาน คือ งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานจัดทำแผนการรับนักศึกษา งานหลักสูตรการเรียนการสอน งานแผนการเรียนการสอน งานตารางเรียน ตารางสอน งานจัดทำบัตรนักศึกษา และงานเทียบโอนผลการเรียน

3. กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

เป็นส่วนงานปฏิบัติหน้าที่ของทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานของบริการวิชาการแก่หน่วยงานจัดการเรียนการสอนของคณะ สาขาวิชา นอกจากนี้ จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ให้การบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการเรียน การเสนอขออนุมัติผู้สำเร็จการศึกษา การออกเอกสารหลักฐานการศึกษา การประกาศพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา คำร้องของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและประมวลผล รายงานผลการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย มีฝ่ายงาน 4 ฝ่ายงาน คือ งานรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษา งานทะเบียนและประวัตินักศึกษา งานประมวลผลการเรียน และงานอนุมัติผลการเรียนและขอสำเร็จการศึกษา

4. กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ

เป็นส่วนงานการบริการวิชาการ จัดเป็นหน่วยการทดสอบของภาครัฐและภาคเอกชน และจัดทำข้อสอบวัดแววความเป็นครูในการสมัครนักศึกษารอบรับตรงของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการประมวลผลการสอบ แจ้งผลการสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการวิชาการสู่ชุมชนและท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานของบริการวิชาการแก่หน่วยงานของคณะ และสาขา มีฝ่ายงาน 5 ฝ่ายงาน คือ งานอบรมและจัดประชุม งานจัดทำแบบทดสอบ งานจัดการสอบคัดเลือก งานประมวลผลการคัดเลือก งานบริการวิชาการชุมชน – ท้องถิ่น

5. กลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษา

กลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษา เป็นส่วนงานยกระดับขีดความสามารถทางการสื่อสารของบุคลากรและนักศึกษา จัดสอบวัดความสามารถทางภาษา รวมถึงรับผิดชอบออกเอกสารหลักฐานการรับรองให้กับนักศึกษาต่างชาติ ติดต่อประสารงานระหว่างมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ มีฝ่ายงาน 3 ฝ่ายงาน คือ ฝ่ายสอบวัดความสามารถด้านภาษา ฝ่ายจัดอบรม และฝ่ายเอกสารนักศึกษาต่างชาติ

สำนักฯ มีบทบาทเป็นหน่วยงานกลางในการกำกับ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยประสานงานกับคณะ สาขาวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการให้บริการด้านวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ ภารกิจสำคัญครอบคลุมการบริหารงานทั่วไป การพัฒนาหลักสูตรและแผนการเรียน การจัดทำแผนรับนักศึกษา การบริหารตารางเรียนและตารางสอน การจัดทำบัตรนักศึกษา และการเทียบโอนผลการเรียน รวมถึงการกำกับติดตามและประเมินคุณภาพหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

ด้านงานทะเบียนและประมวลผล สำนักฯ รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษา การรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบและประมวลผลการเรียน การอนุมัติผลการศึกษา การสำเร็จ

การศึกษา และการออกเอกสารทางการศึกษา ตลอดจนการให้คำปรึกษาและบริการด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังดำเนินงานด้านการทดสอบและบริการวิชาการ โดยให้บริการจัดสอบแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน การจัดทำข้อสอบ การประมวลผลการสอบ และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น ควบคู่กับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะทางด้านภาษา ผ่านการจัดสอบวัดความสามารถทางภาษา การจัดอบรม และการสนับสนุนงานด้านนักศึกษาต่างชาติ เพื่อยกระดับศักยภาพของนักศึกษา บุคลากร และรองรับการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นสากล

ด้วยการพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานอย่างต่อเนื่อง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพและเป็นเลิศด้านการบริหารวิชาการอย่างยั่งยืน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและการให้บริการทางวิชาการแก่ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบดิจิทัลและการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) บริการหลักประกอบด้วย ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบบริการนักศึกษา ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน เพิ่ม–ถอนรายวิชา ประมวลผลการศึกษา จัดตารางเรียน–ตารางสอบ และฐานข้อมูลนักศึกษา การจัดสอบภาษาอังกฤษ และ การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาทุกระดับ

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568–2569 มีโครงการสำคัญ ได้แก่ โครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบออนไลน์ และโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 59 หน่วยงาน กระบวนการส่งมอบบริการดำเนินการตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการ การวางแผนและพัฒนาระบบหรือโครงการ การให้บริการผ่านระบบสารสนเทศและช่องทางออนไลน์ การติดตามประเมินผล และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิผล

ตารางแสดงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

การจัดการศึกษา วิจัยและบริการวิทางการศึกษาอื่นๆ	ลูกค้า	จำนวน	รายได้	กระบวนการส่งมอบ	ผลลัพท์
บริการวิชาการ					
1.โครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต	บุคคลทั่วไป	-	30,000	ประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของโครงการ การเตรียมระบบสอบออนไลน์ การจัดการสอบ การประมวลผลข้อมูล และการรายงานผลการสอบตามมาตรฐานที่กำหนด	สรุปผลการทดสอบในแต่ละรอบการสอบ
2. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภายนอก	59 หน่วยงาน	1,441,060 บาท	ลงพื้นที่สำหรับการจัดเก็บข้อมูล ทำการประเมินตามพันธกิจของ อปท.	สรุปรายงาน

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มี**ปรัชญา** คือ ประสานงานวิชาการให้ก้าวไกล สำนักงานทันสมัย มีน้ำใจบริการ **วิสัยทัศน์** คือ ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล โดยมีการขยายความเพิ่มเติม ดังนี้ 1) การให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการทางด้านวิชาการ และงานทะเบียนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง 2) มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม หมายถึง มีการนำเทคโนโลยี และพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการวิชาการและงานทะเบียน มาส่งมอบการบริการแก่กลุ่มลูกค้า และได้รับการประเมินความพึงพอใจการบริการในระดับดีขึ้น

ไป 3) สนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล หมายถึง เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ในส่วนของ**ปณิธาน** ได้กำหนดไว้ว่า บริการเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และจิตบริการ เพื่อความสำเร็จของผู้เรียนและองค์กร **พันธกิจ** สำนักฯ 1) พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ 2) กำกับติดตามระบบการทำงานโดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input- process-output ในการกำกับติดตามหลักสูตรเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้ I Service smart Reg 3) เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR 4) เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร **อัตลักษณ์** คือ SMART การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีกระบวนการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด **สมรรถนะหลัก** ของสำนักฯ ดังนี้ 1) ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนแบบครบวงจร หมายถึง สามารถบริหารจัดการข้อมูลและกระบวนการทางวิชาการตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา จนถึงการสำเร็จการศึกษาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2) ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ หมายถึง สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ และ 3) ความเป็นเลิศด้านการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง หมายถึง มีระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจตามค่านิยม I SERVICEและกำหนด สมรรถนะหลักดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของสำนักฯ โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการบริการ การกำกับติดตามคุณภาพการศึกษา และการสนับสนุนการดำเนินงานตามกฎระเบียบและมาตรฐานทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีคุณภาพและจิตบริการ ในขณะเดียวกัน สมรรถนะหลักเหล่านี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักฯ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล” ได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน **ค่านิยม** คือ I SERVICE หมายถึง แนวปฏิบัติในการให้บริการ ดังนี้ (**I**) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (**S**) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (**E**) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (**V**) ถูกต้องตามระเบียบ (**I**) สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (**C**) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (**E**) มีประสิทธิภาพ

ปรัชญา วิสัยทัศน์ ปณิธาน พันธกิจ อัตลักษณ์ สมรรถนะหลัก และค่านิยม ได้มาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรโดยใช้ทฤษฎี TOWS Matrix

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการด้วยจิตสาธารณะ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และปฏิบัติงานตามค่านิยม **I SERVICE** ได้แก่ การมีแรงบันดาลใจในการบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว เอาใจใส่ผู้รับบริการ ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ สร้างความประทับใจ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนางาน และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการวิชาการและงานทะเบียน

ตารางแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ปรัชญา	ประสานงานวิชาการให้ก้าวไกล สำนักงานทันสมัย มีน้ำใจบริการ
ปณิธาน	บริการเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และจิตบริการ เพื่อความสำเร็จของผู้เรียนและองค์กร
วิสัยทัศน์	ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล
พันธกิจ	1. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ 2. กำกับติดตามระบบการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input-process-output ในการกำกับติดตามหลักสูตรเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้ I Service smart Reg 3. เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการเป็นคนของพระราชาข้าของแผ่นดินอย่างแท้จริง ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR 4. เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร
ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร	**I SERVICE** หมายถึง แนวปฏิบัติในการให้บริการ ดังนี้ (**I**) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (**S**) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (**E**) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (**V**) ถูกต้องตามระเบียบ (**I**) สร้างความประทับใจ ต่อผู้รับบริการ (**C**) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (**E**) มีประสิทธิภาพ
สมรรถนะหลัก	**สมรรถนะหลัก (Core Competencies)**

	1. ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนแบบครบวงจร สามารถบริหารจัดการข้อมูลและกระบวนการทางวิชาการ ตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา จนถึงการสำเร็จการศึกษาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ **2. ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ** สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ **3. ความเป็นเลิศด้านการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง** มีระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจตามค่านิยม I SERVICE
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์** เป้าประสงค์ 1.1 เพื่อพัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์ 1.2 เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่รวมทั้งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชากรทุก กลุ่มทุกช่วงวัยในพื้นที่ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ** เป้าประสงค์ 2.1 เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนหลักสูตรสู่ความเป็นเลิศ เป้าประสงค์ 2.2 เพื่อพัฒนาระบบกลไกส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป้าประสงค์ 2.3 เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เป้าประสงค์ 2.4 เพื่อยกระดับการให้บริการทางการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานธรรมาภิบาลและจริยธรรม** เป้าประสงค์ 3.1 เพื่อปลดล็อค ระเบียบ ประกาศ เกณฑ์ภายในของมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว และเอื้อต่อการทำงานของบุคลากร เป้าประสงค์ 3.2 เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ที่เน้นสมรรถนะ จริยธรรมและผลลัพธ์

	เป้าประสงค์ 3.3 เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย เป้าประสงค์ 3.4 เพื่อส่งเสริมแสวงหารายได้ของหน่วยงาน เป้าประสงค์ 3.5 เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนและขับเคลื่อนพันธกิจด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากรในสำนักฯ จึงเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานให้บริการใน 4 กลุ่มงาน คือ งานรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษา งานทะเบียนและประวัตินักศึกษา งานประมวลผลการเรียน และงานอนุมัติผลการเรียนและขอสำเร็จการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีบุคลากรทั้งหมด 27 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร จำนวน 9 คน บุคลากรชำนาญ จำนวน 2 คน บุคลากรปฏิบัติการ 14 คน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 1 คน และสายวิชาการ 1 คน

ตารางแสดงจำนวนและข้อมูลบุคลากร

ตำแหน่งทางวิชาการ/สถานะ	คุณวุฒิ				รวม
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
สายวิชาการ					
- อาจารย์	-	1	7	-	8
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์	-	-	1	1	2
สายสนับสนุนวิชาการ	**-**				
- หัวหน้างาน/ชำนาญการ	-			1	1
- ผู้ปฏิบัติงาน	1	11	4	-	16

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความสำเร็จของนักศึกษาและมหาวิทยาลัย 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) การได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการให้บริการ

4) ระบบการยกย่อง ชื่นชม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) ภาวะผู้นำและการสื่อสารที่เปิดกว้างรวมถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ 6) วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นค่านิยม I SERVICE และการให้บริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ปัจจัยทั้ง 6 ด้านข้างต้น มีน้ำหนักความสำคัญแตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละกลุ่มงานสำนักฯ จึงวิเคราะห์ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวังขอบุคลากรจำแนกตามกลุ่มผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยประมวลผลจากปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันทั้ง 6 ด้าน ผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรประจำปีการศึกษา 2568 ค่าเฉลี่ยรวม 4.82 ระดับมากที่สุด และข้อเสนอแนะปลายเปิดของบุคลากร

ตารางแสดงความผูกพัน ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

ประเด็น	ปัจจัยที่ส่งผล (เรียงตามลำดับความสำคัญ)		
	ผู้บริหาร	**บุคลากรสายวิชาการ**	**บุคลากรสายสนับสนุน**
ความผูกพัน	1. ความภาคภูมิใจในบทบาทผู้นำที่ขับเคลื่อนความสำเร็จของนักศึกษาและมหาวิทยาลัย 2. วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นค่านิยม I SERVICE และการทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคลากรทุกระดับ 3. การมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ	1. การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนคุณภาพวิชาการและความสำเร็จของนักศึกษาโดยตรง 2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ	1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน 2. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและความภาคภูมิใจในสังกัด 3. วัฒนธรรมองค์กรที่มีจิตบริการ (I SERVICE)
ความต้องการ	1. ทรัพยากรและงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ 2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุง	1. การสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการ 2. การยกย่องชื่นชมผลงานเชิงวิชาการและนวัตกรรม	1. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะข้อเสนอให้พิจารณาบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทงบประมาณแผ่นดิน

	กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง		2. กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและโครงการศึกษาดูงาน 3. การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับภาระงานที่เปลี่ยนแปลง
ความคาดหวัง	1. สำนักฯ บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และได้รับการยอมรับในระดับมหาวิทยาลัย 2. บุคลากรทุกระดับมีความผูกพันและร่วมขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน 3. ระบบการทำงานที่คล่องตัว โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	1. ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการ 2. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรการให้บริการของสำนักฯ	1. ได้รับการพิจารณาความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายงาน 2. การรับฟังและนำข้อเสนอแนะของบุคลากรไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานของสำนักฯ 3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สำนักฯ กำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงสำคัญด้านบุคลากรในหลายมิติ ได้แก่ 1) ด้านขีดความสามารถ (Capability) บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการฐานข้อมูล และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัลและการบริหารงานด้วยข้อมูล (Data-Driven Management) 2) ด้านอัตรากำลัง (Capacity) ภาระงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการให้บริการที่หลากหลายและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการความรวดเร็วและบริการแบบออนไลน์ ขณะที่จำนวนบุคลากรมีข้อจำกัด ทำให้ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผ่านเทคโนโลยี การปรับปรุงกระบวนการ และการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 3) ด้านองค์ประกอบของบุคลากร (Workforce Composition) บุคลากรประกอบด้วยผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน และสายวิชาการ ซึ่งมีบทบาทและความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ส่งผลให้ต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ การถ่ายทอดประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และการเตรียมบุคลากรรุ่นใหม่ให้สามารถสืบทอดภารกิจสำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางแสดงขีดความสามารถ อัตรากำลังของบุคลากร

ความก้าวหน้าในอาชีพ					
สายวิชาการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**สายสนับสนุน**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ศ.			ผู้บริหาร	9	33.34
รศ.			ชำนาญการพิเศษ	-	
ผศ.			ชำนาญการ	2	7.41
อ.	1	3.70	ปฏิบัติการ	14	51.85
			ชำนาญงาน		
			ปฏิบัติงาน	1	3.70
รวม	**1**	**3.70**		**26**	**96.30**

(4) สินทรัพย์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีสินทรัพย์ที่สำคัญในการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริหารจัดการวิชาการ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา การทดสอบภาษา และการบริการวิชาการ ประกอบด้วยอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการศึกษา ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนสินทรัพย์ทางปัญญา ได้แก่ องค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร มาตรฐานการปฏิบัติงาน และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ยกระดับคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

ตารางแสดงสินทรัพย์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

อาคารสถานที่	สำนักงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องบริการนักศึกษาและผู้รับบริการ (One Stop Service) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องสอบออนไลน์ พื้นที่ให้บริการด้านการทดสอบภาษาอังกฤษและการบริการวิชาการ
เทคโนโลยี	ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ระบบลงทะเบียนเรียนและเพิ่ม–ถอนรายวิชา ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา

	ระบบตารางเรียน ตารางสอบ และการสำเร็จการศึกษา ระบบทดสอบภาษาอังกฤษและระบบสอบออนไลน์ เว็บไซต์และช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักฯ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS)
อุปกรณ์/เครื่องมือ	เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย เครื่องแม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์สำรองข้อมูล เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร และอุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สำหรับการจัดสอบออนไลน์และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบกล้องวงจรปิดและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสารสนเทศ

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

มาตรฐาน ข้อกำหนด และการรับรองที่สำคัญที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนนำมาปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) กฎกระทรวง มาตรฐาน และประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) เพื่อกำกับและสนับสนุนการบริหารจัดการหลักสูตรและการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา 3) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 4) ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การวัดและประเมินผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา และการให้บริการทางการศึกษา 5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษา บุคลากร และผู้รับบริการ 6) มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและการบริหารจัดการฐานข้อมูล เพื่อคุ้มครองข้อมูลทางการศึกษาและข้อมูลส่วนบุคคล 7) เกณฑ์และมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย สำหรับการจัดสอบและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และบุคลากร 8) ข้อกำหนดของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับโครงการบริการวิชาการ การจัดสอบ และการประเมินผลตามสัญญาหรือข้อตกลงความร่วมมือ

ตารางแสดงกฎระเบียบข้อบังคับ

หมวด	กฎระเบียบข้อบังคับ
1. การบริหารจัดการ	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 2. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562

	3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) 4. ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การเงิน พัสดุ และการบริหารความเสี่ยง 5. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
2. การเรียนการสอน และด้านวิชาชีพ	1. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) 3. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา (กมอ.) ที่เกี่ยวข้อง 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา 5. ระเบียบและประกาศเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การวัดผล การประเมินผล และการสำเร็จการศึกษา 6. มาตรฐานวิชาชีพของสาขาวิชาที่มีสภาวิชาชีพกำกับ เช่น คุรุสภา สภาการพยาบาล วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย หรือสภาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย 7. เกณฑ์การทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษและคุณลักษณะบัณฑิตตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
3. การบริการวิชาการ	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการแก่สังคม 2. หลักเกณฑ์การดำเนินโครงการบริการวิชาการและการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัย 3. ข้อกำหนดตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานภายนอก 4. มาตรฐานการสำรวจ การประเมินผล และการจัดสอบตามข้อกำหนดของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง
4. การบริหาร	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 2. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) 4. ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การเงิน พัสดุ และการบริหารความเสี่ยง

	5. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

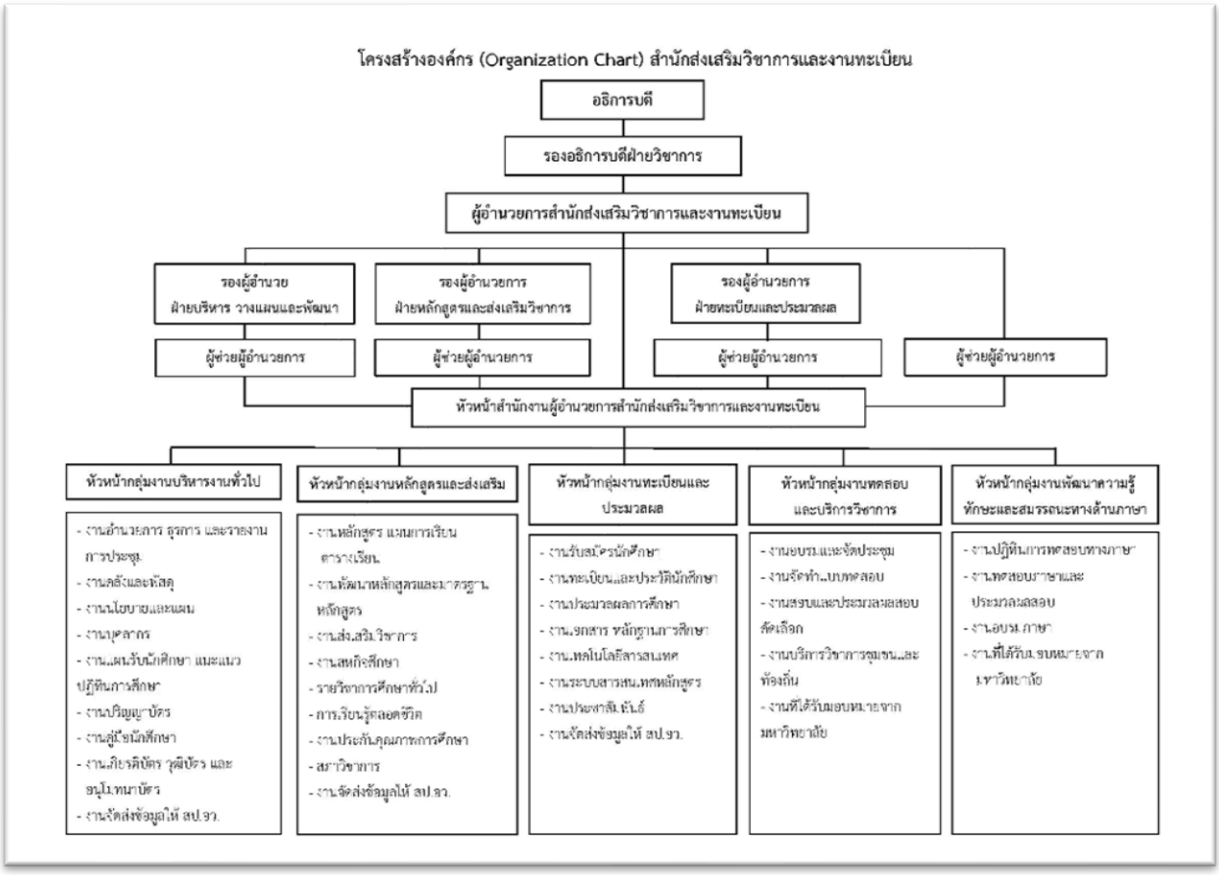
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสูงสุด รับผิดชอบกำหนดทิศทาง นโยบาย และบริหารจัดการการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างการนำองค์กรประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ 3 คน ได้แก่ (1) ฝ่ายบริหาร วางแผนและพัฒนา กำกับดูแลกลุ่มงานบริหารทั่วไป (2) ฝ่ายหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กำกับดูแลกลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และ (3) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และงานทดสอบและบริการวิชาการ กำกับดูแลกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ นอกจากนี้มีผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน รับผิดชอบงานพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านภาษา

ระบบการกำกับดูแลองค์กรดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

สำนักฯ มีการประชุมผู้บริหารอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ผลการบริหารความเสี่ยง และประเด็นสำคัญขององค์กร โดยผู้อำนวยการสำนักทำหน้าที่เชื่อมโยงการสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยผ่านระบบรายงานผล การประชุมผู้บริหาร และการติดตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ด้านการประเมินผลผู้นำ ผู้อำนวยการสำนักได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดีทุก 6 เดือน และจากสภามหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง ขณะที่รองผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลจากผู้อำนวยการสำนักทุก 6 เดือน ทั้งนี้ มีการติดตามผลการประเมิน การบริหารความเสี่ยง และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร



(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประกอบด้วย ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ ศิษย์เก่า คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน โรงเรียนเครือข่าย และผู้รับบริการวิชาการ ผู้เรียนและผู้รับบริการคาดหวังการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส และสามารถเข้าถึงบริการผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่คณาจารย์และหน่วยงานภายในต้องการข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการที่ถูกต้องทันเวลา และสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา ส่วนหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายความร่วมมือคาดหวังการให้บริการวิชาการ การทดสอบ และการประเมินผลที่มีมาตรฐานและเชื่อถือได้ แม้แต่ละกลุ่มจะมีความต้องการเฉพาะแตกต่างกันตามบทบาทและภารกิจ แต่ทุกกลุ่มมีความคาดหวังร่วมกัน คือ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักฯ

ตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	บริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
1. ผู้สมัครเข้าศึกษา	- ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ (e-Admission) - ข้อมูลหลักสูตร	ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	- ระบบบริการการศึกษา - การลงทะเบียนเรียน - ประมวลผลการศึกษา	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
3. คณาจารย์	- ระบบบริการการศึกษา - การพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	ข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการที่ถูกต้องทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา
4. ศิษย์เก่า	เอกสารรับรองคุณวุฒิ	ความรวดเร็ว ปลอดภัยของข้อมูล เข้าถึงผ่านระบบออนไลน์
5. คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	- ข้อมูลนักศึกษา - ข้อมูลหลักสูตร - สารสนเทศทางการศึกษา	ข้อมูลถูกต้อง ทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา
6. ผู้บริหาร	- ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา - การประสานงานระหว่างหลักสูตรและผู้บริหาร - การกำหนดกฎระเบียบด้านการศึกษา	ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และมีการนำข้อมูลทางด้านการศึกษามาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และกำหนดนโยบาย
7. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	- บริการวิชาการ - การจัดสอบ	บริการที่มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ นำผลไปใช้ได้จริง
8. โรงเรียนเครือข่าย	- การแนะแนวการศึกษา - ประชาสัมพันธ์หลักสูตร	ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล การสื่อสารที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจง่าย
9. ผู้รับบริการวิชาการ	- การจัดสอบ - การฝึกอบรม	บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โรงเรียนและสถานศึกษาเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ

ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษา การบริหารงานวิชาการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริการวิชาการ และการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ โดยมีข้อกำหนดสำคัญด้านคุณภาพ ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของสารสนเทศ การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา และการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุพันธกิจและสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิผล เครือข่ายอุปทานของสำนักฯ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ส่งมอบ (Suppliers) ซึ่งส่งมอบระบบ ทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน 2) พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ (Partners and Collaborators) ที่ร่วมดำเนินภารกิจด้านการจัดการศึกษาและบริการวิชาการ และ 3) ความร่วมมือทางการภายใต้บันทึกข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานภายนอก ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ บทบาท และข้อกำหนดที่สำคัญต่อองค์กร

คู่ความร่วมมือ/ ผู้ส่งมอบ	**บทบาทและความสำคัญต่อองค์กร**	**ข้อกำหนดที่สำคัญ**
ผู้ส่งมอบ (Suppliers)		
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ส่งมอบระบบบริการการศึกษา กฎ ระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดการศึกษาให้สำนักฯ นำไปใช้ปฏิบัติงาน	กฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2548
บริษัท ห้างร้าน ผู้จำหน่ายวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน	ส่งมอบสินค้าและบริการ เพื่อสนับสนุนภารกิจประจำของสำนักฯ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ	ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการยืมเงินทดรองจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2567
ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี / ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	พัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ เครื่องแม่ข่าย เครือข่าย Wi-Fi ระบบ VPN และระบบยืนยันตัวตนสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรมการบริการ	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. 2566
พันธมิตร (Partners)		

คณะและสาขาวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัย	ขอรับบริการด้านการศึกษาและหลักสูตร เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการร่วมกัน การพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและจัดกิจกรรมร่วมกัน	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2566 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2566
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)		
โรงเรียนและสถานศึกษาเครือข่าย	สนับสนุนผู้เรียนและกิจกรรมของสำนักฯ เช่น การแนะแนวการศึกษาและการประชาสัมพันธ์หลักสูตร	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2566 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยระบบคลังหน่วยกิตเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พ.ศ. 2566
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ	สนับสนุนการจัดสอบ การฝึกอบรม และการบริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่นแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานร่วมกัน	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการแก่สังคม 2. ข้อกำหนดตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานภายนอก
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ร่วมดำเนินโครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระดับภูมิภาค	ข้อกำหนดตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) มาตรฐานการจัดสอบและการประมวลผลตามข้อกำหนดของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.)	แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร รายงานข้อมูลนักศึกษาและหลักสูตรตามที่กระทรวงกำหนด	1. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 2.ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565

โดยสรุป สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการกำหนดคุณสมบัติ กระบวนการคัดเลือก และการจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ มีการติดตามผลการดำเนินงานและรับข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้า บริการ และความร่วมมือที่ได้รับสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ ความปลอดภัยของข้อมูล และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถดำเนินพันธกิจด้านการส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามดำเนินงานในภาคการอุดมศึกษาที่มีการแข่งขันสูง อันเนื่องมาจากการลดลงของประชากรวัยเรียน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล พฤติกรรมผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง และการขยายตัวของการเรียนรู้ออนไลน์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มหาวิทยาลัยฯ มีคู่แข่งขันทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน รวมถึงผู้ให้บริการการเรียนรู้ออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะด้านการรับสมัครนักศึกษา การพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล

สำนักฯ มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยให้บริการด้านวิชาการและทะเบียนแบบครบวงจร ตั้งแต่การรับสมัครนักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการ ภายใต้แนวคิด I SERVICE และ SMART REG ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

สำนักฯ มีการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ ลดขั้นตอนการให้บริการ เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจและพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ยังอาศัยความได้เปรียบจากการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่มีเครือข่ายความร่วมมือกับสถานศึกษา ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงผู้เรียนและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักฯ ดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากแนวโน้มประชากรวัยเรียนที่ลดลง การแข่งขันด้านการรับนักศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) และนโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และระบบคลังหน่วยกิต (Credit Bank) ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องปรับรูปแบบการให้บริการและการบริหารจัดการทางวิชาการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้มากยิ่งขึ้น

สำนักฯ ติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Benchmark) กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อประเมินตำแหน่งเชิงเปรียบเทียบและขีดความสามารถของหน่วยงาน โดยให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านการรับนักศึกษา คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพของระบบดิจิทัล

ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ใช้ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นข้อมูลเปรียบเทียบในการวิเคราะห์แนวโน้มการรับนักศึกษา ภายใต้สถานการณ์ที่จำนวนประชากรวัยเรียนลดลงอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์ถูกนำเข้าสู่การทบทวนของคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการรับสมัคร การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความคาดหวังของผู้รับบริการ และนโยบายการอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาระบบสารสนเทศ และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยในระยะยาว

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดโอกาสสำคัญในการสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนเครือข่าย สถานศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น ระบบคลังหน่วยกิต การจัดสอบมาตรฐาน การพัฒนาทักษะกำลังคน และการให้บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน

สำนักฯ ยังมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และระบบบริการอัตโนมัติ เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ ยกระดับประสบการณ์ของผู้เรียน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในอนาคต ภายใต้วิสัยทัศน์ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักฯ ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขัน และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหน่วยงาน โดยคัดเลือกคู่เทียบจากสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจ ขนาด และบริบทการดำเนินงานใกล้เคียงกัน รวมทั้งหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานเป็นเลิศด้านการบริหารงานวิชาการ งานทะเบียน และการให้บริการดิจิทัล สำนักฯ กำหนดคู่เทียบใน 2 ระดับ ได้แก่ ระดับภูมิภาค คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ซึ่งมีบริบทด้านพันธกิจและการบริหารจัดการใกล้เคียงกัน และ ระดับจังหวัด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ที่มีรูปแบบการให้บริการนักศึกษาและการบริหารจัดการวิชาการที่สามารถนำมาเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน

ประเด็นที่ใช้ในการเปรียบเทียบครอบคลุมตัวชี้วัดสำคัญของหน่วยงาน ได้แก่ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษา อัตราการรายงานตัว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการให้บริการออนไลน์ ระยะเวลาการออกเอกสารทางการศึกษา และประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษา เพื่อใช้ประเมินตำแหน่งเชิงเปรียบเทียบ วิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน และกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดให้ท้าทายและสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัย

ระดับ	คู่เทียบ	ประเด็นเปรียบเทียบ	วัตถุประสงค์
ระดับภูมิภาค	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	จำนวนผู้สมัคร อัตราการรายงานตัว จำนวนผู้เข้าศึกษา	เปรียบเทียบขีดความสามารถด้านการรับนักศึกษา
ระดับจังหวัด	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ระบบบริการออนไลน์ ระยะเวลาการออกเอกสาร การจัดการข้อมูลนักศึกษา	พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) สิ่งสำคัญที่สำนักฯ ต้องเอาชนะและปรับตัวให้ทัน ได้แก่ 1) การยกระดับสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) เน้นการปรับเปลี่ยนระบบงานทะเบียนแบบดั้งเดิม ให้เป็นบริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อรองรับผู้เรียนในยุคชีวิตวิถีใหม่ 2) การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การตัดสินใจของผู้บริหาร

ภัยคุกคาม (Threats) ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบและหน่วยงานต้องหาทางป้องกัน ได้แก่ 1) การลดลงของจำนวนนักศึกษา เนื่องจากอัตราการเกิดที่ลดลงและจำนวนผู้เรียนในระบบอุดมศึกษาที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อเป้าหมายการรับเข้าของมหาวิทยาลัย 2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่อาจทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาหรือผลการเรียนรั่วไหล ซึ่งต้องอาศัยระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages) จุดแข็งที่สำนักฯ นำมาใช้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันและการให้บริการ คือ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ที่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการจัดทำหลักสูตร และระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบ ได้แก่ การมีระบบทะเบียนและสารสนเทศนักศึกษา (MIS) ที่พัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities) ช่องทางในการต่อยอดการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าใหม่การพัฒนานวัตกรรมการบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)

ตารางความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่กระทบต่อพันธกิจหลักของสำนักฯ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
ด้านบริการวิชาการ	สำนักฯ ได้มีการบูรณาการองค์ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ตอบสนองผู้เรียนและชุมชนได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว และการเพิ่มแหล่งทุนในการสนับสนุนให้กับนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น	การยกระดับบริการสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลและดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชันขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก และเชื่อมโยงผู้เรียนทุกช่วงวัย
ด้านการบริหารและธรรมมาภิบาล	การใช้ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน	สำหรับองค์กร หมายถึง แนวทางการใช้เทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และนโยบายโปร่งใส เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ เพิ่มความคล่องตัว (Agile) ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน ขยายขีดความสามารถการตรวจสอบ และสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯ ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการการบริหารงานตามวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) การติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การจัดการความรู้ (KM) และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ รายงานผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และผลสำรวจความพึงพอใจ มาวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการประชุมผู้บริหารและการประชุมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำผลการเปรียบเทียบกับหน่วยงานคู่เทียบและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ พัฒนานวัตกรรมการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้นำระดับสูงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน นำโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราภรณ์ พิมพ์จันทร์ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร่วมกับรองผู้อำนวยการ 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารวางแผนและพัฒนา ฝ่ายหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ และฝ่ายทะเบียนและประมวลผลและงานทดสอบและและบริการวิชาการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการอีก 4 คน ได้กำกับดูแลให้สำนักฯ ฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยและกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการบริการด้านการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับผู้รับบริการในทุกระดับ โดยในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ได้ปรับปรุงโครงสร้างการนำองค์กรให้มีความคล่องตัวมากขึ้น พร้อมทั้งทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรให้สอดรับกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ในปีการศึกษา 2568 ผู้บริหารและบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ร่วมกันทบทวนพันธกิจ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) ด้วยเทคนิค TOWS Matrix และกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักฯ ขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไป จนได้มาซึ่งปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ สมรรถนะหลัก และค่านิยมขององค์กรฉบับปรับปรุง ดังนี้

ปรัชญา	ประสานงานวิชาการให้ก้าวไกล สำนักงานทันสมัย มีน้ำใจบริการ
ปณิธาน	บริการเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และจิตบริการ เพื่อความสำเร็จของผู้เรียนและองค์กร
วิสัยทัศน์	ศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและงานทะเบียนที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย สู่มาตรฐานสากล
อัตลักษณ์	SMART การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีกระบวนการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด
ค่านิยม	I SERVICE ได้แก่ (I) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (S) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (E) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (V) ถูกต้องตามระเบียบ (I) สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (C) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (E) มีประสิทธิภาพ

พันธกิจของสำนักฯ ประจำปีการศึกษา 2568 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ 2) กำกับติดตามระบบการทำงานโดยใช้ทฤษฎีระบบ (System theory) input-process-output ในการกำกับติดตามหลักสูตรเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้ I Service smart Reg 3) เป็นหน่วยงานที่ผลักดันในเรื่องกฎระเบียบประกาศ และข้อบังคับที่สนับสนุนพันธกิจของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR และ 4) เป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงาม ตามค่านิยมของสังคมไทย มีจิตสาธารณะในการให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ และผู้รับบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพในด้านการบริหาร นอกจากนี้ ผู้บริหารได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของสำนักฯ ขึ้นใหม่ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนแบบครบวงจร 2) ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ และ 3) ความเป็นเลิศด้านการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสมรรถนะหลักดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้สำนักฯ สามารถขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เมื่อได้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมที่ปรับปรุงแล้ว ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้นำมาชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกันในที่ประชุมผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ เพื่อให้ทุกระดับเข้าใจเป้าหมายที่ถูกต้องตรงกัน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัย

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

สำนักฯ ส่งเสริมให้ผู้บริหารและบุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยเผยแพร่กฎหมายและแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมสู่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ จรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ 2 ครั้ง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง นโยบายไม่รับ ไม่ให้ของขวัญของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ซึ่งสำนักฯ ได้เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านหนังสือราชการ ช่องทางออนไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างต่อเนื่อง

ข. การสื่อสาร

ผู้บริหารของสำนักฯ มีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการสื่อสาร 2 ทาง คือ การจัดประชุม และการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เพื่อเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวทางการดำเนินงานของสำนักฯ ที่ปรับปรุงใหม่

ในปีการศึกษา 2568 ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนี้สำนักฯ ยังคงดำเนินการสื่อสารเชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกแนะแนวไปยังโรงเรียนเครือข่ายเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตร การชี้แจงขั้นตอนการใช้ระบบบริการการศึกษาในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกคณะและทุกระดับ เพื่อรับฟังผลตอบรับจากนักศึกษาและคณาจารย์โดยตรง ผู้อำนวยการสำนักฯ ยังคงเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ และสร้างความผูกพันกับบุคลากร นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักฯ ยังเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยมของสำนักฯ และสร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมกีฬามหาวิทยาลัย กิจกรรมปีใหม่ เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 ข – 1 กระบวนการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ถึงกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร						ผู้รับสาร					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	ผ่านการประชุม	ผ่านหนังสือราชการ	ระบบออนไลน์สำนักฯ	เว็บไซต์และสื่อออนไลน์ที่เป็นทางการ	สื่อออนไลน์ที่ไม่เป็นทางการ	สื่อสารโดยตรง/ผ่านช่องทางออนไลน์กับผู้บริหาร	ผู้เรียน	บุคลากรภายในสำนักฯ	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	ผู้สูงอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ		
1.เผยแพร่นโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสำนักฯ	✔			✔	✔		✔	✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
2.ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ	✔			✔	✔		✔	✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
3. ติดตาม/ทบทวน ผลการดำเนินการ	✔	✔			✔			✔	✔	✔		เดือนละ 1 ครั้ง	ผู้บริหาร
4. แจ้งผลการดำเนินงาน	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร						ผู้รับสาร					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	ผ่านการประชุม	ผ่านหนังสือราชการ	ระบบออนไลน์สำนักฯ	เว็บไซต์และสื่อออนไลน์ที่เป็นทางการ	สื่อออนไลน์ที่ไม่เป็นทางการ	สื่อสารโดยตรง/ผ่านช่องทางออนไลน์กับผู้บริหาร	ผู้เรียน	บุคลากรภายในสำนักฯ	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	ผู้ส่งมอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ		
5. เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา	✔	✔	✔	✔	✔	✔		✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
6. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
7. เผยแพร่กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✔	✔	✔		✔			✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร
8. เผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างความสามัคคี/ความผูกพันธ์ต่อองค์กร					✔	✔		✔	✔			ทุกครั้งที่มีข้อมูล	ผู้บริหาร
9. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	ทุกครั้งที่มีข้อมูล	ผู้บริหาร

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของหน่วยงาน

โดยได้จัดทำแผนทั้งระยะสั้น (แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) และแผนระยะยาว (แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และบรรจุไว้ในแผนของมหาวิทยาลัย เพื่อเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานแก่คณะผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดสรรทรัพยากรให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วง ทั้งนี้สำนักฯ ยังคงยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกสถาบันในการระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจร่วมกัน

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้อำนวยการสำนักฯ ส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างจริงจังผ่านโครงสร้างการนำองค์กรที่ปรับปรุงใหม่ ในปีการศึกษา 2568 ซึ่งประกอบด้วยรองผู้อำนวยการ 3 ฝ่าย และผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน โดยมอบหมายงานตามพันธกิจให้ผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในแต่ละด้าน รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานทำหน้าที่ให้คำปรึกษาดูแลการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน หากมีการดำเนินงานร่วมกันหลายฝ่ายจะมีการประชุมชี้แจงและระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงาน จะมีการประชุมสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ และรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด รับผิดชอบกำหนดทิศทาง นโยบาย และบริหารจัดการการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โครงสร้างการนำองค์กรในปีการศึกษา 2568 ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการ 3 คน กำกับดูแล 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) ฝ่ายบริหาร วางแผนและพัฒนา กำกับดูแลกลุ่มงานบริหารทั่วไป (2) ฝ่ายหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กำกับดูแลกลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ และ (3) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และงานทดสอบและบริการวิชาการ กำกับดูแลกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลและกลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ และมีผู้ช่วยผู้อำนวยการอีก 4 คน สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน รับผิดชอบกลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านภาษา ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่รองรับโครงสร้างการบริหารงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ระบบการกำกับดูแลองค์กรดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถ

ตรวจสอบได้ สำนักฯ มีการประชุมผู้บริหารและบุคลากรอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ผลการบริหารความเสี่ยง และประเด็นสำคัญขององค์กร โดยผู้อำนวยการสำนักฯ ทำหน้าที่เชื่อมโยงการสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยผ่านระบบรายงานผล การประชุมผู้บริหาร และการติดตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ด้านภาระความรับผิดชอบทางการเงิน ผู้บริหารของสำนักฯ ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามพันธกิจและงบประมาณที่ได้รับ โดยคำนึงถึงหลักความคุ้มค่าของทรัพยากร การเบิกจ่ายงบประมาณมีการตรวจสอบร่วมกันจากผู้ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ และหัวหน้าสำนักงาน ให้เป็นไปตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย และได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักฯ นอกจากนี้สำนักฯ ยังมีคณะกรรมการประจำสำนักทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน พิจารณางบประมาณ พิจารณาออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนักฯ ให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการ และพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบระบบมาตรฐานและประกันคุณภาพของสำนักฯ รวมทั้งมีฝ่ายตรวจสอบภายในและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบของภาครัฐ

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนักฯ อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดีทุก 6 เดือน และจากสภามหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง การประเมินครอบคลุมประเด็นหลายด้าน เช่น การจัดการเรียนการสอน การบริการวิชาการ คุณธรรมจริยธรรม และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลการประเมินจะถูกนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย แล้วแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่วนรองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานและบุคลากรจะได้รับการการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ ทุก 6 เดือนในประเด็นเดียวกัน มีการติดตามผลการประเมิน การบริหารความเสี่ยง และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังส่งมอบนโยบายการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยต้องการให้กับผู้บริหารสำนักมาเป็นแนวนโยบายในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเสนอแนะในการปฏิบัติงานในช่วงสิ้นปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยเป็นไปตามนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัยด้วย

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สำนักฯ ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และการรับรองคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งครอบคลุมประเด็น (1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ (2) การให้บริการและระบบ E-Service (3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ (5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง (6) การตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล และ (7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ ผลการประเมิน ITA ล่าสุดของมหาวิทยาลัย (ปีงบประมาณ 2568) มีคะแนนภาพรวมอยู่ที่ 92.87 คะแนน (https://itas.nacc.go.th/report/rpt0201new?year =2025&isPublic=True&departmentId=284) ซึ่งสำนักฯ ยังคงนำแนวทางการประเมิน ITA มาใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 เพื่อรักษาและยกระดับผลการประเมินดังกล่าว โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา คณาจารย์ และผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการประเมินความโปร่งใสนี้ด้วย

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่สำคัญอื่น ๆ ได้แก่ กฎกระทรวง มาตรฐานและประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษาและบุคลากร ตลอดจนมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักฯ ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยนำแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติ ได้แก่ ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกคนจะไม่รับ ไม่ให้ของขวัญของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) เพื่อป้องกันการทุจริตและพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยสำนักฯ เผยแพร่แนวนโยบายนี้ให้ผู้บริหารและบุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และถ่ายทอดสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์และการติดประกาศในสำนักงาน ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ยังคงไม่มีเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนด้านจรรยาบรรณ สะท้อนถึงการยึดมั่นในหลักจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักฯ มีนโยบายสร้างความผาสุกให้กับสังคมผ่านการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยร่วมมือกับคณะและสาขาวิชาต่างๆ พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่สร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และแนวทางการประกอบอาชีพที่สามารถต่อยอดสร้างรายได้ในครัวเรือน พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรระยะสั้นผ่านระบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้ทั่วไป นอกจากนี้สำนักฯ ยังให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้แก่ โครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบออนไลน์ และโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 59 หน่วยงาน ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตการสร้างประโยชน์ให้สังคมนอกเหนือจากภารกิจหลักด้านการศึกษา

(2) การสนับสนุนชุมชน

ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนผ่านภารกิจการรับนักศึกษาให้กับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง โดยประสานความร่วมมือกับโรงเรียนเครือข่าย ให้ผู้บริหารและอาจารย์จากสาขาต่างๆ เข้าร่วมให้ความรู้ทางวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเข้าสู่รั้วมหาวิทยาลัย และเมื่อโรงเรียนจัดโครงการแนะแนวการศึกษา สำนักฯ จะนำคณาจารย์และเจ้าหน้าที่จากคณะต่างๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สำนักฯ ยังคงดำเนินการด้านหลักสูตรระยะสั้นที่สามารถนำไปสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียนและนำนักเรียนเข้าสู่ระบบคลังหน่วยกิต เพื่อเพิ่มความรู้ให้นักเรียนและสร้างทางเลือกในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ในปีการศึกษา 2568 นักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินการทบทวนแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็น ฉบับทบทวน พ.ศ. 2569 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวยังคงยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สำนักฯ ได้นำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มาศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้อง เพื่อกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักฯ ให้เชื่อมโยงกับนโยบายทุกระดับ สำนักฯ ยังคงพิจารณาความจำเป็นและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ได้แก่ แนวโน้มการลดลงของจำนวนนักศึกษาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร นโยบายการควบรวมหน่วยงานของมหาวิทยาลัย เพื่อลดความซ้ำซ้อน และการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งส่งผลให้แผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ มุ่งเน้นการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้งานร่วมกันได้ระหว่างสำนัก คณะ และสาขาวิชา เช่น ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร เพื่อให้การโอนย้ายข้อมูลสามารถทำผ่านอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้ การเสนอข้อมูลจึงเป็นปัจจุบันและสามารถสื่อสารกับนักเรียน นักศึกษาผู้ใช้ข้อมูลได้ถูกต้องที่สุด ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและระบบคลังหน่วยกิต เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของจำนวนและลักษณะผู้เรียนในอนาคต

(2) นวัตกรรม

สำนักฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยกำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะหลักด้าน “ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ” นวัตกรรมที่สำนักฯ พัฒนาและใช้งานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ เว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลหลักสูตร ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ (e-Admission) และระบบเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านการยกระดับบริการสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก นอกจากนี้สำนักฯ มีแผนมุ่งใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระยะต่อไป

(**3**) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ในการทบทวนแผนปฏิบัติราชการฉบับ พ.ศ. 2569 สำนักฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกด้วยหลัก SWOT Analysis ร่วมกับการให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของแต่ละประเด็น (SWOT Vote) โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ร่วมกับบุคลากรทุกกลุ่มงาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ด้าน	ประเด็นสำคัญ	คะแนนผลกระทบ
จุดแข็ง (Strengths)	มีโครงสร้างองค์กรชัดเจน มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) นำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ บุคลากรมีส่วนร่วมและมีความเชี่ยวชาญ มีจิตบริการและทำงานเป็นทีม	4.37
จุดอ่อน (Weaknesses)	ภาระงานกับจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนไม่สัมพันธ์กัน เนื่องจากมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากขึ้น แม้จะมีการสับเปลี่ยนหน้าที่กันเพื่อให้บริการหน้าเคาท์เตอร์บริการแล้ว	4.10
โอกาส (Opportunities)	กรอบมาตรฐานคุณวุฒิและเกณฑ์ประกันคุณภาพช่วยกำหนดทิศทาง มีเทคโนโลยีใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ได้ นโยบายส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศเอื้อต่อการให้บริการที่รวดเร็ว	4.16
ภาวะคุกคาม/อุปสรรค (Threats)	เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อการชำระค่าลงทะเบียน จำนวนประชากรวัยเรียนลดลง ผู้รับบริการขาดความเข้าใจกฎระเบียบ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	-

จากผล SWOT Graph Analysis พบว่าสำนักฯ มีจุดแข็งโดดเด่นที่สุด (4.37) รองลงมาคือโอกาส (4.16) และจุดอ่อน (4.10) ตามลำดับ สำนักฯ จึงกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) โดยใช้จุดแข็งด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากรและระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อคว้าโอกาสจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัล ควบคู่กับการพัฒนาจุดอ่อนด้านระบบ E-Service ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และใช้จุดแข็งของบุคลากรลดผลกระทบจากภาวะคุกคามด้านการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่และแนวโน้มจำนวนนักศึกษาที่ลดลง

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังคงมีกระบวนการค้นหาจุดบอดของสารสนเทศและข้อมูลโดยผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ข้อมูลโดยตรง เมื่อพบปัญหาจะนำมาแก้ไขเบื้องต้น หากไม่สามารถดำเนินการได้จะประสานขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม และนำปัญหาที่พบมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนและกลยุทธ์รองรับในอนาคต

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน

สำนักฯ ได้ทบทวนและกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของสำนักฯ ขึ้นใหม่ในปี

การศึกษา 2568 ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ปรับปรุง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการงานวิชาการและงานทะเบียนแบบครบวงจร 2) ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ และ 3) ความเป็นเลิศด้านการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งทั้งสามด้านนี้สำนักฯ กำหนดให้ต้องดำเนินการเองภายในหน่วยงาน เนื่องจากเป็นภารกิจหลักที่สร้างคุณค่าโดยตรงแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการและเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะที่สั่งสมจากบุคลากรของสำนักฯ เอง ระบบงานของแต่ละกลุ่มงานถูกกำหนดจากการวิเคราะห์พันธกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงกำหนดสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องกับระบบงานและข้อกำหนดสมรรถนะของมหาวิทยาลัย หากบุคลากรยังไม่มีประสบการณ์ในระบบงานใหม่ จะถูกส่งเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงานตามระบบงานที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับระบบงานสนับสนุนที่มิใช่สมรรถนะหลัก สำนักฯ พิจารณาจัดจ้างหรือมอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้ให้บริการภายนอกรับผิดชอบ เพื่อให้สำนักฯ สามารถทุ่มเททรัพยากรและบุคลากรไปที่สมรรถนะหลักได้เต็มที่ ได้แก่ 1) งานดูแลเครื่องแม่ข่าย เครือข่าย ระบบ VPN และระบบยืนยันตัวตน ซึ่งมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ 2) งานรักษาความปลอดภัยสถานที่และการจราจร ซึ่งดำเนินการภายใต้แผนความปลอดภัยส่วนกลางของมหาวิทยาลัย 3) การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์สำนักงานจากร้านค้า หรือผู้ประกอบการภายนอกตามระเบียบพัสดุของมหาวิทยาลัย และ 4) การดำเนินโครงการบริการวิชาการเฉพาะทางเฉพาะทางบางส่วนที่อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการจัดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์การตัดสินใจว่าระบบงานใดควรดำเนินการเองหรือจัดจ้างจากภายนอก สำนักฯ พิจารณาจากความเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักและพันธกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ หากเป็นงานที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันหรือกระทบต่อประสบการณ์ของผู้เรียนโดยตรงจะดำเนินการเอง ส่วนงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหรือต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่หน่วยงานอื่นมีศักยภาพสูงกว่า จะมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทน โดยกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดที่สำคัญร่วมกัน เช่น คุณภาพงาน ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของสารสนเทศ และระยะเวลาการส่งมอบ เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการภายนอก และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดจ้างภายนอกยังคงสนับสนุนสมรรถนะหลักและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิผล

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2569) ของสำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ 4 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำตามมาตรฐานสากล โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำแผนและดำเนินกิจกรรม

ของมหาวิทยาลัยตามพันธกิจทุกด้าน 3) เพื่อสนับสนุนและกำกับการบริหารจัดการตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และ 4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุน สืบสาน และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรในการอยู่ร่วมกันแบบกัลยาณมิตรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์รองรับ 3 ประเด็น พร้อมเป้าประสงค์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
1. พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์	1.1 พัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน 1.2 ยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่ รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชากรทุกช่วงวัยในพื้นที่
2. ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	2.1 พัฒนาระบบสนับสนุนหลักสูตรสู่ความเป็นเลิศ 2.2 พัฒนาระบบกลไกส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2.3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 2.4 ยกระดับการให้บริการทางการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานธรรมาภิบาลและจริยธรรม	3.1 ปลดล็อคระเบียบ ประกาศ เกณฑ์ภายในให้คล่องตัว 3.2 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรที่เน้นสมรรถนะ จริยธรรม และผลลัพธ์ 3.3 ยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับความเป็นเลิศ 3.4 ส่งเสริมแสวงหารายได้ของหน่วยงาน 3.5 ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงามและมีจิตสาธารณะ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักฯ พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีการศึกษา 2568 โดยวิเคราะห์ 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ โดยนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเทียบเคียงกับพันธกิจและผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และ 2) การสร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาความพร้อมของทรัพยากร บริบททางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนนโยบายที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมากำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการระยะยาว (5 ปี) และระยะสั้น (1 ปี)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2568 มี 2 แผน ได้แก่ 1) แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2569) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยนำข้อมูลจากแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยมาศึกษาแนวนโยบายและวิสัยทัศน์ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักฯ (SWOT Analysis) สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าประสงค์ จัดทำร่างแผนเสนอในที่ประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และ 2) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี จัดทำโดยทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาแล้วแปลงเป็นแผนดำเนินงานประจำปี โดยใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าประสงค์เดียวกับแผนระยะ 5 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานประจำปีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักฯ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาวสู่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรในสำนักฯ ได้รับการถ่ายทอดตั้งแต่กระบวนการทบทวนนโยบายของมหาวิทยาลัย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ เมื่อแผนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักฯ แล้ว ผู้บริหารจะนำมาเผยแพร่ในที่ประชุมบุคลากรประจำสำนักฯ พร้อมรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้รับการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักฯ จัดสรรทรัพยากรให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงในการจัดสรรงบประมาณ ก่อนจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีจะมีการทบทวนทรัพยากรและงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด และวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านงบประมาณ หากได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง สำนักฯ จะจัดทำแผนรองรับการดำเนินงานในกรณีดังกล่าวไว้ล่วงหน้า

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ กำหนดไว้เป็นแผนระยะยาว 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักฯ ครอบคลุมตำแหน่ง หน้าที่ ภาระงาน และแผนพัฒนาตนเองของบุคลากรแต่ละคน ทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนการดำเนินงานและจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ยังคงมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริหารจัดการฐานข้อมูล เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัลและการบริหารงานด้วยข้อมูล (Data-Driven Management)

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ มีความสอดคล้องกัน และยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย ทั้งในพันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้กำหนดค่าเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนในแต่ละเป้าประสงค์ เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ได้อย่างเป็นระบบ

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักฯ คาดการณ์ผลการดำเนินงานโดยนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมาร่วมกับโอกาสเชิงกลยุทธ์และข้อมูลสถานการณ์ภายนอกมาพิจารณาตัวชี้วัดในแต่ละระดับ เพื่อปรับปรุงค่าเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละปี ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ได้นำผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมาเป็นฐานคิด ระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารและบุคลากร กำหนดค่าเป้าหมายใหม่ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายแบบขั้นบันไดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปีถัดไป เพื่อสร้างความท้าทายในการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนักฯ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเป็นประจำทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 เมื่อพบว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน จะดำเนินการค้นหาสาเหตุพร้อมหาแนวทางจัดการ ซึ่งอาจต้องทบทวนการจัดสรรทรัพยากรหรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักฯ จะจัดประชุมบุคลากรเพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรก่อนดำเนินกิจกรรมต่อไป ทั้งนี้ การทบทวนแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี เป็น (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2569) ถือเป็นตัวอย่างสำคัญของกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนเชิงกลยุทธ์ในระดับองค์กร เพื่อให้สำนักฯ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทด้านต่างๆ และการเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้อย่างทันท่วงทีและยั่งยืน

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ในปีการศึกษา 2568 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 9 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ ศิษย์เก่า คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน โรงเรียนเครือข่าย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้รับบริการวิชาการ ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตกลุ่มลูกค้าจากเดิมให้ครอบคลุมงานบริการวิชาการภายนอกที่สำนักฯ ดำเนินการเพิ่มขึ้น สำนักฯ แนวทางในการรับฟังความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนผ่านระบบบริการการศึกษา www.regis.rmu.ac.th ซึ่งมีเมนูเสนอความเห็นให้ผู้เรียนแจ้งข้อคิดเห็น ข้อสอบถาม รายวิชาที่ต้องการเรียน แผนการเรียน และตารางเรียนตารางสอบ รวมถึงช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ https://i-servicesmartreg.rmu.ac.th เฟซบุ๊กเพจสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และโทรศัพท์ ส่วนช่องทางออฟไลน์ ณ ที่ทำการสำนักฯ ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา เปิดให้บริการทุกวันตามเวลาราชการยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ นอกจากนี้สำนักฯ ยังคงจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นเชิงรุกในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกคณะและทุกระดับอย่างต่อเนื่องสำหรับกลุ่มนักเรียนและครูในโรงเรียนมัธยมเครือข่าย สำนักฯ เผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรผ่านระบบรับสมัครนักศึกษาและระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร พร้อมช่องทางสื่อสารผ่านเพจรับสมัครนักศึกษาใหม่ และ Line Official เพื่อตอบข้อมูลด้านการเรียน หลักสูตร และคณะต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการ ส่วนกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และผู้รับบริการวิชาการ สำนักฯ รับฟังความคาดหวังผ่านการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการติดต่อผ่านหนังสือราชการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักฯ วิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานแล้วพบว่ากลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่นที่พึงมีในระยะต่อไป ประกอบด้วยกลุ่มนักเรียนมัธยมและผู้เรียนที่จะเข้าเรียนในระบบการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสำนักฯ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปที่ศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นผ่านเว็บไซต์ rmu.mooc ผู้เรียนที่เข้าร่วมเรียนหลักสูตรระยะสั้นแบบจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและชุมชน รวมถึงผู้เรียนในระบบคลังหน่วยกิตของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมที่อาจขอรับบริการวิชาการจากสำนักฯ ในลักษณะเดียวกับโครงการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน โดยสำนักฯ วางแผนรับฟังความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าที่พึงมีเหล่านี้ผ่านช่องทางที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้และการรับบริการของแต่ละกลุ่ม เช่น ช่องทางออนไลน์สำหรับผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้น และการประสานงานร่วมกับคณาจารย์ผู้พัฒนาหลักสูตรสำหรับผู้เรียนในระบบคลังหน่วยกิต

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น

สำนักฯ จำแนกผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในปีการศึกษา 2568 ไว้ 9 กลุ่ม พร้อมระบุความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของแต่ละกลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	บริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้สมัครเข้าศึกษา	- ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ (e-Admission) - ข้อมูลหลักสูตร	ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่ายผ่านระบบดิจิทัล
นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	- ระบบบริการการศึกษา - การลงทะเบียนเรียน - ประมวลผลการศึกษา	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
คณาจารย์	- ระบบบริการการศึกษา - การพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	ข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการที่ถูกต้อง ทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา
ศิษย์เก่า	เอกสารรับรองคุณวุฒิ	ความรวดเร็ว ปลอดภัยของข้อมูล เข้าถึงผ่านระบบออนไลน์
คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	- ข้อมูลนักศึกษา - ข้อมูลหลักสูตร - สารสนเทศทางการศึกษา	ข้อมูลถูกต้อง ทันเวลา สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษา
ผู้บริหาร	- ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา - การประสานงานระหว่างหลักสูตรและผู้บริหาร - การกำหนดกฎระเบียบด้านการศึกษา	ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และมีการนำข้อมูลทางด้านการศึกษามาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และกำหนดนโยบาย
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	- บริการวิชาการ - การจัดสอบ	บริการที่มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ นำผลไปใช้ได้จริง
โรงเรียนเครือข่าย	- การแนะแนวการศึกษา - ประชาสัมพันธ์หลักสูตร	ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล การสื่อสารที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจง่าย
ผู้รับบริการวิชาการ	- การจัดสอบ - การฝึกอบรม	บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

แม้แต่ละกลุ่มจะมีความต้องการเฉพาะแตกต่างกันตามบทบาทและภารกิจ แต่ทุกกลุ่มมีความคาดหวังร่วมกันคือ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักฯ

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

สำนักฯ ค้นหาความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในการจัดบริการด้านการศึกษาแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปีการศึกษา 2568 โดยรับฟังความคิดเห็นทั้งทางตรงและทางอ้อม แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) ก่อนการมอบบริการ สำนักฯ จะจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก่อนดำเนินกิจกรรมหรือจัดบริการ 2) ระหว่างดำเนินโครงการหรือเปิดให้บริการ ผู้รับบริการสามารถเสนอความคิดเห็นได้ด้วยตนเองผ่านระบบที่ใช้บริการหรือแจ้งกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และ 3) เมื่อสิ้นสุดโครงการหรือสิ้นปีงบประมาณ สำนักฯ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นผ่านการประเมินโครงการหรือระบบที่ให้บริการ เมื่อได้ข้อมูลความคิดเห็นแล้ว สำนักฯ นำมาพัฒนาบริการหรือปรับปรุงระบบให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าให้มากที่สุด โดยในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ได้นำแนวทางนี้มาใช้กับการออกแบบและติดตามผลโครงการบริการวิชาการภายนอกเพิ่มเติมด้วย เช่น การจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 59 หน่วยงาน เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการสำรวจในปีถัดไป

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักฯ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประสบการณ์ที่ดีและส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การร่วมโครงการปฐมนิเทศแนะนำบริการของสำนักฯ แก่ผู้เรียน การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้ระบบบริการ การประชุมรับฟังข้อเสนอแนะร่วมกับคณาจารย์และหน่วยงานภายใน การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร การให้ข้อมูลด้านการศึกษาแก่ผู้ปกครองในกิจกรรมรายงานตัวและการเผยแพร่ข้อมูลการรับรองคุณวุฒิแก่ศิษย์เก่า

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ มีช่องทางสนับสนุนให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ในปีการศึกษา 2568 ผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ ระบบบริการการศึกษา เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก อีเมล โทรศัพท์ ระบบ

รับสมัครนักศึกษา และระบบประชาสัมพันธ์หลักสูตร ครอบคลุมข้อมูลปฏิทินการศึกษา รายวิชาที่ลงทะเบียน การประเมินผู้สอน ค่าธรรมเนียมการศึกษา ข้อมูลหลักสูตร และข้อมูลการรับรองหลักสูตรของ ก.พ. และ ก.ค.ศ. โดยระบบเหล่านี้ยังคงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (One Stop Service) สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการที่ต้องการความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก และโปร่งใส

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักฯ ยังคงใช้ระบบการรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่บุคลากร นักศึกษา และประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ยังคงติดตามและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและป้องกันปัญหาที่จะเกิดซ้ำ

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ ดำเนินการรับฟังเสียงด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและนำมาปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น เช่น การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการหลักสูตร การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต การประเมินการจัดการเรียนการสอน

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีแนวทางการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายหลัก โดยรวบรวมข้อมูลและกำหนดเป้าหมายผ่านตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ 2) กำหนดผู้รับผิดชอบเป้าหมายหลัก (ตัวชี้วัด) โดยให้กลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ และกลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษา ร่วมกันขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย โดยจัดทำเป็นโครงการ กำหนดเป้าหมาย งบประมาณ และระยะเวลาดำเนินการ 3) คาดการณ์ผลการดำเนินงานเทียบเคียงกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดค่าเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 4) รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการทุกไตรมาส เช่น การติดตามผลตามตัวชี้วัดและการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน และ 5) ทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานโดยอาศัยผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป้าหมายในปีถัดไปนอกจากนี้สำนักฯ ยังใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS) เป็นเครื่องมือสนับสนุนการรวบรวมและติดตามตัววัดผลการดำเนินการควบคู่กับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานการณ์การดำเนินงานได้แบบเกือบเรียลไทม์ และตัดสินใจปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ทันต่อสถานการณ์

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การพิจารณาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ มีการพิจารณา 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นหาข้อมูล ประเด็นเปรียบเทียบ
2. กำหนดผู้รับผิดชอบ
3. ประเมินตนเอง
4. การติดตามประเมินและทบทวนผล

สำหรับการวัดผลการดำเนินงานสำนักฯ ได้มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาย้อนหลัง 2 ปี ซึ่งจะสามารถแสดงให้เห็นแนวโน้มและผลลัพธ์การดำเนินงานที่ชัดเจนของหน่วยงานได้

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สำนักฯ พิจารณาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ศึกษาค้นหาข้อมูลและประเด็นเปรียบเทียบ 2) กำหนดผู้รับผิดชอบ 3) ประเมินตนเอง และ 4) ติดตามประเมินและทบทวนผล โดยในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ได้ใช้แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยที่มีพันธกิจลักษณะเดียวกันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯ โดยใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2568 การเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีเป็นคู่เทียบในประเด็นนี้ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีบริบทใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งด้านพันธกิจการผลิตบัณฑิตเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ขนาดของสถาบัน และรูปแบบการรับนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีการเผยแพร่ข้อมูลสถิติผู้สมัคร ผู้รายงานตัว และผู้กำลังศึกษาประจำปีการศึกษา 2568 ผ่านช่องทางสาธารณะในรูปแบบแดชบอร์ดออนไลน์ บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักฯ สามารถนำมาใช้ติดตามแนวโน้มจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ในแต่ละปีการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง สำนักฯ นำข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีมาเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อวิเคราะห์ตำแหน่งเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Position) ของมหาวิทยาลัย และประเมินขีดความสามารถของสำนักฯ ในการดำเนินงานด้านการรับนักศึกษาภายใต้สถานการณ์ที่จำนวนประชากรวัยเรียนของประเทศมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์นี้ถูกนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อทบทวนแนวทางการดำเนินงานด้านการรับนักศึกษาและการแนะแนวประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีการศึกษาถัดไป ทั้งนี้ ตัวเลขจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2568

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สำนักฯ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กรตามพันธกิจอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 เพื่อให้การกำกับติดตามผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยผู้รับผิดชอบหลักที่ระบุไว้ในตัวชี้วัด (KPIs) เป็นผู้วิเคราะห์และรายงานผลรายไตรมาสตามแผนการดำเนินงานส่งให้ผู้อำนวยการสำนักฯ พิจารณา จากนั้นรายงานไปยังกองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย และนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกตัวมาประกอบการปรับปรุงวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป นอกจากนี้ สำนักฯ ยังบูรณาการการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานร่วมกับระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการในภาพรวมของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยวงจรบริหารคุณภาพ PDCA การติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) การบริหารความเสี่ยง

และการควบคุมภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การจัดการความรู้ (KM) และการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการประชุมผู้บริหารและการประชุมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำผลการเปรียบเทียบกับหน่วยงานคู่เทียบ และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ พัฒนานวัตกรรมการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักฯ มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศในความรับผิดชอบ ได้แก่ ระบบบริการการศึกษา ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ (e-Admission) เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เฟซบุ๊กสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เว็บไซต์สภาวิชาการ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS) โดยสำนักฯ เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญตามพันธกิจและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางเหล่านี้อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน โดยกำหนดให้ทุกแหล่งเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศมีผู้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล และต้องคอยติดตามรับส่งข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

(2) ความพร้อมใช้

สำนักฯ ตรวจสอบความพร้อมใช้ของข้อมูลสารสนเทศโดยการสอบถามไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้แหล่งข้อมูลดังกล่าว ดยทุกสิ้นปีการศึกษามหาวิทยาลัยจะสำรวจความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศไปยังนักศึกษาและคณาจารย์ ทำให้สำนักฯ ได้ข้อคิดเห็นในการวางแผนดูแลและปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ นอกจากนี้ในตัวแหล่งข้อมูลเอง เช่น ระบบบริการการศึกษา ระบบรับสมัครนักศึกษา ยังมีช่องทางให้ผู้ใช้ส่งข้อมูลรายงานปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งข้อมูลสารสนเทศมายังผู้ดูแล ซึ่งผู้ดูแลสามารถรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักฯ ตระหนักและปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อย่างเคร่งครัดในปีการศึกษา 2568 เนื่องด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ต้องบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียจำนวนมาก สำนักฯ จึงปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยเริ่มตั้งแต่การขออนุญาตเข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง จากนั้นจัดเก็บรักษาข้อมูลตามระเบียบของการเก็บข้อมูลทางราชการ และร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงระบบยืนยันตัวตนและระบบกล้องวงจรปิดที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของสารสนเทศ ให้เป็นไปตาม าตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและระเบียบในการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สำนักฯ มีกระบวนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยทุกครั้งที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ จะมีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาและจากผู้เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ แนวทางเหล่านั้นมาหลอมรวมสู่แนวทางการดำเนินกิจกรรม ระหว่างดำเนินกิจกรรมจะรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับแนวทาง หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อสิ้นสุดกิจกรรมจะมีการประชุมทบทวนผลการปฏิบัติงาน พร้อมนำข้อดีและจุดที่ควรแก้ไขไปปรับปรุงในกิจกรรมครั้งต่อไป นอกจากนี้ในแต่ละปีงบประมาณ สำนักฯ ยังคงจัดกิจกรรมให้ทุกกลุ่มงานร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักฯ และปรับประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาใช้ในการดำเนินงานของตนเอง

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ยังคงมีแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับในหลายเรื่อง โดยเฉพาะด้านการรับนักศึกษาเชิงรุก ตั้งแต่กระบวนการแนะแนวเพื่อแนะนำหลักสูตรของมหาวิทยาลัยแก่นักเรียนและครูในโรงเรียน ทั้งการนำหลักสูตรออกไปแนะแนวที่โรงเรียนและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ จากนั้นดำเนินการรับนักศึกษาอย่างเป็นระบบตามปฏิทินการรับนักศึกษา รวมถึงการรับรายงานตัวและเก็บข้อมูลนักศึกษาในระบบบริการการศึกษา ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีเชิงรุกนี้ทำให้มหาวิทยาลัยมีจำนวนนักศึกษาสมัครเข้าเรียนได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ยังได้ขยายแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปสู่งานบริการวิชาการภายนอก เช่น การดำเนินโครงการจัดสอบความรู้เพื่อขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบออนไลน์ระดับภูมิภาคร่วมกับคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และโครงการสำรวจความพึงพอใจ

ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 59 หน่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงการต่อยอดองค์ความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการของสำนักฯ สู่บริบทใหม่ที่กว้างขึ้น

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สำนักฯ มีกระบวนการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของตนจากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาในตำแหน่งหน้าที่อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยสำนักฯ จัดสรรงบประมาณให้บุคลากรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกคน และแสวงหาองค์ความรู้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยวิธีการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างนวัตกรรมในกระบวนการดำเนินงานของตน โดยกำหนดเงื่อนไขการสร้างนวัตกรรมเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงานเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสมรรถนะหลักด้าน “ความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ” และทิศทางของสำนักฯ ในการมุ่งใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ในระยะต่อไป

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ มีบุคลากรทั้งหมด 27 คน เป็นผู้บริหาร 9 คน (ร้อยละ 33.34) บุคลากรสายสนับสนุน 17 คน (ร้อยละ 62.96) และสายวิชาการ 1 คน (ร้อยละ 3.70) ซึ่งปฏิบัติงานในกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารงานที่ปรับปรุงใหม่ 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทดสอบและบริการวิชาการ และกลุ่มงานพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษาที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตำแหน่ง/สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	9	33.34
ชำนาญการ	2	7.41
ปฏิบัติการ	14	51.85
ปฏิบัติงาน	1	3.70
สายวิชาการ (อาจารย์)	1	3.70
รวม	**27**	**100**

สำนักฯ มีกระบวนการกำหนดความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย 1) กำหนดสมรรถนะของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนตามกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด 2) กำหนดแนวทางการประเมินบุคลากรตามกรอบการประเมินของมหาวิทยาลัย และ 3) จัดทำแผนกรอบอัตรากำลังของสำนักฯ โดยผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับติดตามการประเมินบุคลากรและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมวิเคราะห์ความต้องการด้านอัตรากำลังจากภาระงานประจำและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละประเภท เพื่อป้องกันปัญหาหน้าที่ซ้ำซ้อน คนล้นงาน และกำลังคนไม่เพียงพอ สอดคล้องกับทิศทางที่เปลี่ยนแปลงของโครงสร้างและขอบเขตหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรในปีการศึกษา 2568 ยังคงเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ 1) ด้านขีดความสามารถ (Capability) ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริหารจัดการฐานข้อมูล เพื่อรองรับ

การเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัลและการบริหารงานด้วยข้อมูล (Data-Driven Management) 2) ด้านอัตรากำลัง (Capacity) ซึ่งภาระงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากบริการที่หลากหลายและงานบริการวิชาการภายนอกที่ขยายตัว ขณะที่จำนวนบุคลากรมีข้อจำกัด และ 3) ด้านองค์ประกอบของบุคลากร (Workforce Composition) ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและเตรียมบุคลากรรุ่นใหม่ให้สืบทอดภารกิจสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง

(2) บุคลากรใหม่

สำนักฯ ดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ตามเลขตำแหน่ง/เลขอัตราที่ว่างตามแผนอัตรากำลัง โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประกาศรับสมัครผ่านเว็บไซต์ www.rmu.ac.th และแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา เมื่อได้รับการบรรจุแต่งตั้งแล้ว สำนักฯ จะจัดปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อให้เข้าใจระบบงานและบริบทตามวิสัยทัศน์ของสำนักฯ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ พร้อมใช้ระบบพี่เลี้ยงให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติงาน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการบริการวิชาการ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรม วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ ภายใต้ I SERVICE สอดคล้องกับสมรรถนะหลักด้านความเป็นเลิศในการบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักฯ เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยใช้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยวางแผนขอจัดสรรอัตรากำลังทดแทนบุคลากรสรรหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ศักยภาพ และสมรรถนะตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ เพื่อขับเคลื่อนแผนงานและโครงการตามแผนยุทธศาสตร์และรองรับการขยายงานในอนาคต โดยเฉพาะการจัดตั้งกลุ่มงานพัฒนาความรู้ทักษะและสมรรถนะทางด้านภาษาขึ้นใหม่ ซึ่งต้องเตรียมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านภาษาเพิ่มเติม สำนักฯ ยังคงส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่กำหนด โดยจัดโครงการและส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านความรู้ทักษะ คุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกสายงานในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ปรับปรุงใหม่ในปีการศึกษา 2568 ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการ 3 ฝ่าย และผู้ช่วยผู้อำนวยการ

4 คน ซึ่งบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยกระจายอำนาจไปยังรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการภาระงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรจัดทำข้อตกลงภาระงานกับผู้อำนวยการสำนักฯ ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แล้วให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากรเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากใช้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรแล้ว ยังนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้าง เพื่อกระตุ้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและผลงานภาพรวมของสำนักฯ ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลกร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯ ดำเนินการสำรวจความต้องการของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในปีที่ผ่านการประชุมสำนักฯ เพื่อนำสารสนเทศมาจัดลำดับความสำคัญที่เอื้อต่อสภาวะแวดล้อมของการทำงาน โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารดำเนินการวิเคราะห์ กำกับ ดูแล และประเมินผลในประเด็นด้านการจัดสภาพแวดล้อมห้องทำงาน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน และวัสดุสำนักงานที่พอเพียงและทันสมัย สำนักฯ ยังคงจัดกิจกรรม 5ส เพื่อให้บุคลากรร่วมกันรักษาสุขภาวะที่ดีของสำนักงาน ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องดับเพลิง ส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งกำกับติดตามและประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลมาปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักฯ ดำเนินงานตามนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรภายใต้กรอบของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการบ้านพัก สวัสดิการด้านการลาศึกษาต่อ การตรวจสุขภาพประจำปีโดยโรงพยาบาลมหาสารคามร่วมกับศูนย์แพทย์โนนศรีสวัสดิ์ และสวัสดิการอื่น ๆ ตามระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้อง เช่น สิทธิการลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร เครื่องราชอิสริยาภรณ์ กองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยราชภัฏ และบำเหน็จบำนาญ โดยสิทธิประโยชน์เหล่านี้ได้รับการแจ้งแก่บุคลากรผ่านการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การประชุมสำนักฯ และการแจ้งให้บุคลากรทราบเป็นรายบุคคลเมื่อได้รับสิทธินั้น ๆ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะผู้บริหารสำนักฯ ยังคงขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 โดยสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันทั้งแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสอบถาม พูดคุย รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และแบบเป็นทางการ ได้แก่ แบบสำรวจความผูกพันของบุคลากร ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความสำเร็จของนักศึกษาและมหาวิทยาลัย 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) การได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะ และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการให้บริการ 4) ระบบการยกย่อง ชื่นชม และประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม 5) ภาวะผู้นำและการสื่อสารที่เปิดกว้าง รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ 6) วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นค่านิยม I SERVICE และการให้บริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้สำนักฯ ยังคงมีแนวปฏิบัติแสดงความยกย่องยินดีแก่บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับที่สูงขึ้นหรือได้รับการแต่งตั้งตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงกิจกรรมสร้างความผูกพัน เช่น โครงการปีใหม่ โครงการศึกษาดูงาน และโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักฯ จัดทำแบบประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้าในอาชีพ การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม และความภูมิใจในองค์กร และ 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังในการได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรในปีการศึกษาที่ผ่านมาอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82) ซึ่งสำนักฯ ยังคงใช้เครื่องมือประเมินเดียวกันในปีการศึกษา 2568 เพื่อติดตามแนวโน้มความผูกพันของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข. วัฒนธรรมองค์กร

คณะผู้บริหารส่งเสริมและผลักดันวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568

โดยผู้อำนวยการและทีมบริหารสร้างแนวปฏิบัติให้บุคลากรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผ่านการกำหนดนโยบายและออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ตามวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ ภายใต้ I SERVICE ได้แก่ (I) มีแรงบันดาลใจในการบริการ (S) ให้บริการอย่างรวดเร็ว (E) เอาใจใส่ เข้าใจผู้รับบริการ (V) ถูกต้องตามระเบียบ (I) สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ (C) มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และ (E) มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร โดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การประชุมสำนักฯ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ของสำนักฯ และป้ายประกาศ เพื่อเน้นย้ำให้บุคลากรทุกระดับตระหนักและปฏิบัติงานโดยยึดหลักค่านิยมองค์กรอยู่เสมอ

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีกระบวนการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสมรรถนะและคุณลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 มีการประเมินผลปีงบประมาณละ 2 วงรอบ โดยยึดหลักเกณฑ์การประเมินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดสำหรับบุคลากรแต่ละประเภท ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างประจำตามหนังสือกระทรวงการคลัง ประกาศมหาวิทยาลัยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 และประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. 2554

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ วางระบบการเรียนรู้จากระบบงานที่รับผิดชอบและมอบหมายงานเป็นรายบุคคล มีพี่เลี้ยงสอนงานสำหรับบุคลากรใหม่ และส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองตามสมรรถนะและภาระงาน โดยวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับด้วยการนำผลการประเมินสมรรถนะและการสำรวจความต้องการของบุคลากร ทั้งด้านการเรียนรู้ ความต้องการพัฒนาตนเอง และความจำเป็นขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ เน้นการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริหารจัดการฐานข้อมูล เพื่อรองรับการบริหารงานด้วยข้อมูล (Data-Driven Management) เป็นพิเศษ

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

สำนักฯ มีกระบวนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรอยู่ในแผนพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. และมหาวิทยาลัยกำหนด พิจารณาจากอายุงาน ความต้องการจำเป็น และทุนการศึกษา และส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งปรากฏในแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ สนับสนุนการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรมในทุกมิติ โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลเดียวกันสำหรับบุคลากรทุกประเภทตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ใช้เกณฑ์และตัวชี้วัดที่ชัดเจนซึ่งบุคลากรรับทราบล่วงหน้าและมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อตกลงภาระงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามเพศ อายุ ตำแหน่ง หรือประเภทการจ้างงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกสายงานเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ตามผลการปฏิบัติงานและความรู้ความสามารถ มิใช่ดุลยพินิจส่วนบุคคล และได้รับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานในมาตรฐานเดียวกัน สำนักฯ เปิดช่องทางให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ได้อย่างเป็นธรรมและปลอดภัยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งรักษาความลับของผู้ร้องเรียนเพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบ พร้อมทั้งปฏิบัติตามนโยบายไม่รับ ไม่ให้ของขวัญของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) และจรรยาบรรณของบุคลากรอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและสร้างความเป็นธรรมในการบริหารงานบุคคลทุกขั้นตอน ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ งดไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในการบริหารงานบุคคลหรือการสอบสวนด้านจรรยาบรรณของบุคลากรแต่อย่างใด โดยผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำกับติดตาม และทบทวนความเป็นธรรมของกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรในประเด็นด้าน “การบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม” มาใช้ประกอบการปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบุคลากรให้มีความเป็นธรรมยิ่งขึ้นในปีถัดไป

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ

สำนักฯ มีวิธีการจัดทำข้อกำหนดในการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อตอบสนองพันธกิจอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการทั้ง 9 กลุ่ม และสังเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวคิดและข้อกำหนดสำคัญในกระบวนการทำงานหลัก โดยวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ได้แก่ 1) นโยบายของมหาวิทยาลัย 2) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) 3) องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และ 4) ข้อมูลเปรียบเทียบของคู่แข่งและคู่เทียบ แล้วนำสารสนเทศที่ได้มาจัดทำเป็นข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

สำนักฯ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมที่จะนำมาใช้ในการบริการ ต้องสอดคล้องกับพันธกิจและแนวทางการดำเนินงานของสำนักฯ พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับสารสนเทศในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการร่วมกันได้ เช่น ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ (e-Admission) และระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ที่สามารถส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สป.อว. ได้โดยตรง เพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล และสามารถนำฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการและการบริการอื่น ๆ ได้อย่างครบถ้วน

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สำนักฯ มีกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจ 4 ด้าน ซึ่งดำเนินการผ่านโครงสร้างกลุ่มงานที่ปรับปรุงใหม่ในปีการศึกษา 2568 จำนวน 5 กลุ่มงาน

พันธกิจ	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการที่สำคัญ
พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการให้บริการอย่างสร้างสรรค์	- กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ - กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล	- การพัฒนาหลักสูตร - การรับนักศึกษา - การจัดการเรียนการสอน - การวัดและประเมินผล
กำกับติดตามระบบการทำงานภายใต้ I Service Smart Reg	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	- การรับบุคลากร - การกำหนดสมรรถนะ - การส่งเสริมพัฒนาและการประเมินสมรรถนะบุคลากร
ผลักดันกฎระเบียบที่สนับสนุนพันธกิจการผลิตบัณฑิตตามเกณฑ์มาตรฐาน TQR	กลุ่มงานหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ	- การยกร่างและดำเนินการตาม กฎ ระเบียบ ประกาศ การประเมินผลการดำเนินงานตามกฎระเบียบ
สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงามและมีจิตสาธารณะ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างองค์กร การบริหารจัดการองค์กร การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(4) การออกแบบกระบวนการ

สำนักฯ มีวิธีการออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง ดังนี้ 1) การออกแบบกระบวนการ ดำเนินงานโดยผู้เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านร่วมกันออกแบบผ่านการประชุมหารือและระดมความคิด จัดทำรายงานกระบวนการและกำหนดผลลัพธ์หรือเป้าหมายร่วมกัน โดยใช้ข้อกำหนดต่างๆ 2) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกันออกแบบกระบวนการจนถึงขั้นตอนการดำเนินงาน 3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีการชี้แจงและสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับผิดชอบหลักและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการดำเนินงานและสิ่งอำนวยความสะดวก จัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและกำหนดตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ และ 4) การวัดและประเมินผล มีการติดตามผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ร่วมกันประเมินผล ทบทวนกระบวนการที่มีอยู่ พร้อมพิจารณาปรับปรุงหรือหรือออกแบบกระบวนการเพิ่มเติมในกรณีที่ไม่ครบถ้วน

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักฯ มีกระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของกระบวนการต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่องในปีการศึกษา 2568 ดังนี้

P: Plan วางแผนการดำเนินงาน จัดทำแผนปฏิบัติราชการ กำหนดตัวชี้วัด จัดทำปฏิทินการดำเนินงาน

D: Do ประชุมถ่ายทอดนโยบาย แผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินงาน และมอบหมายงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม/โครงการตามปฏิทินที่กำหนด

C: Check กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ และผู้บริหารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และ

A: Action นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด พร้อมประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ ประชุมทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงกระบวนการ

สำนักฯ ใช้วิธี PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อตอบสนองพันธกิจและกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ตามแนวทางระบบการนำองค์กร โดยทบทวนกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา ร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานและแผนการปฏิบัติงานใหม่ กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามงานที่เหมาะสม และนำเสนอผลการปฏิบัติงานพร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในที่ประชุมคณะทำงาน โดย สำนักฯ ยังคงมุ่งใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เป็นแนวทางหลักในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ในระยะต่อไป

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติการ

สำนักฯ มีกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจ กำหนดวงเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนงาน มีการกลั่นกรอง ติดตาม และควบคุมกำกับเพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย สร้างระบบการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

ภายในเพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนในการทำงาน โดยติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS) และระบบสารสนเทศอื่น ๆ เช่น ระบบบริการการศึกษา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการเรียนการสอน และระบบการเงิน

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักฯ มีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายด้านอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) ด้านการบริการผู้เรียน ผ่านระบบบริการการศึกษา โดยกำหนดคุณสมบัติและกระบวนการทำงานจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ระบบ คัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้อง จัดทำข้อตกลงการดำเนินงานร่วมกัน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบ 2) ด้านการบริการข้อมูลการรับนักศึกษาแก่นักเรียนและโรงเรียนเครือข่าย ผ่านระบบการแนะแนวและระบบรับสมัครนักศึกษา 3) ด้านการผลักดันกฎระเบียบที่สนับสนุนพันธกิจการผลิตบัณฑิต ผ่านคณะกรรมการยกร่างฯ ของมหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย และ 4) ด้านคู่ค้า/จัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ ได้ขยายเครือข่ายอุปทานเพิ่มเติมสำหรับงานบริการวิชาการภายนอก โดยเฉพาะความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการจัดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระดับภูมิภาค และเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 59 หน่วยงานสำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

สำนักฯ ปฏิบัติตามแผนความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอน ได้แก่ 1) ประชุมวางแผนสร้างความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ทบทวนความปลอดภัยที่ผ่านมา 2) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินงาน เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและจราจรตลอด 24 ชั่วโมง 3) จัดทำแผนความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย จัดสรรงบประมาณ 4) กำหนดมาตรการความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด ไฟฟ้าและแสงสว่างทั่วถึง 5) ถ่ายทอดและซักซ้อมแนวปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน 6) ติดตามประเมินผลด้านความปลอดภัย จัดทำสรุปและรายงาน และ 7) นำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนักฯ วางแนวปฏิบัติในการรับมือกับสภาวะฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันต่าง ๆ ดังนี้ 1) กรณีปัญหาเล็กน้อยที่ไม่สามารถดำเนินกระบวนการตามปกติได้ เช่น ไฟฟ้าหรือระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด และแจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงระยะเวลาในการกลับคืนสภาพปกติ 2) กรณีปัญหากับข้อมูลสารสนเทศ สำนักฯ มีแนวปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานสำรองข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่มีการรักษาความปลอดภัยทุกครั้ง และร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลหาพื้นที่เก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัย และ 3) กรณีภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบรุนแรง สำนักฯ ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนการรักษาความปลอดภัยที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พร้อมแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบในทันที

(**3**) การบริหารความเสี่ยง

สำนักฯ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดความเสี่ยงและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้ 1) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามประกาศ/ระเบียบ เนื่องด้วยมีการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ทำให้กฎระเบียบที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้นใหม่ สำนักฯ จึงต้องตรวจสอบ สนับสนุน ผลักดันให้เกิดประกาศหรือระเบียบใหม่ที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดรับนักศึกษา 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เนื่องด้วยแนวโน้มจำนวนผู้สมัครเข้าเรียนที่ลดลงตามโครงสร้างประชากร สำนักฯ จึงต้องทบทวนและปรับปรุงพัฒนาระบบการรับนักศึกษาและพัฒนากฎเกณฑ์วิธีการคัดเลือกรูปแบบใหม่ 3) ความเสี่ยงด้านงบประมาณ นื่องด้วยจำนวนนักศึกษาลดลงทำให้งบประมาณรายรับลดลง สำนักฯ จึงต้องทบทวนและจัดทำงบประมาณประจำปีและกำหนดแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาสอย่างรอบคอบ และ 4) ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญเพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของงานบริการดิจิทัลและงานบริการวิชาการภายนอกในปีการศึกษา 2568 สำนักฯ จึงร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยเฝ้าระวังและป้องกันความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

(*การคิดรอบปี E= ปีการศึกษา, F = ปีงบประมาณ)

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.1-1 จำนวนนักเรียนเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี	E	คน	3,500	3,322	3,546	3,192
7.1-2 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	E	ร้อยละ	80	61.30	69.35	73.03
7.1-3 การเพิ่มขึ้นของการแนะแนวประชาสัมพันธ์การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	E	ร้อยละ	60	100.00	100.00	-
7.1-4 จำนวนผู้เข้าใช้บริการระบบบริการการศึกษา	E	คน	12,000	10,384	11,084	12,105
7.1-5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการการศึกษา	E	คะแนน	4.00	3.56	4.41	-
7.1-6 ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ	E	ระดับ	3	3	3	3
7.1-7 จำนวนการออกให้บริการและแนะนำระบบบริการการศึกษาและการให้บริการต่อคณะ/หน่วยงาน	E	จำนวน	9	9	10	6

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.1-8 ระดับความสำเร็จในการประเมินและกำกับติดตามการดำเนินงาน	E	ระดับ	4	4	4	4
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	87.10	91.41	91.12
7.1-12 ระดับความสำเร็จในการยกระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสู่ความเป็นเลิศ	E	คะแนน	80	90	2 (ระดับ)	2 (ระดับ)
7.1-13 ระดับผลการประกันคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ (Integrity and Transrency Assessment: ITA)	F	ร้อยละ	92	92.87	95.02	77.45
7.1-14 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อใช้ในการบริการหรือการบริหารในหน่วยงาน	E	ระดับ	3	3	3	2

ค. ผลลัทธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.1-15 จำนวน MOU ด้านการให้บริการ	E	ระดับ	1	1	1	1

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.2-1 ระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา	E	คะแนน	4.00	3.56	4.41	-
7.2-2 ระดับผลพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.75	4.44	4.53
7.2-3 ร้อยละของการคงอยู่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นปีที่ 1	E	ร้อยละ	80	84.83	83.20	72.38
7.2-4 ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.26	4.51	4.37

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตตรากำลังบุคลากร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.3-1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งวิชาชีพที่สูงขึ้น	E	ร้อยละ	25	-	-	-
7.3-2 จำนวนโครงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร	F	จำนวน	3	3	3	2

(2) บรรยากาศการทำงาน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.3-3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	F	คะแนน	4.00	4.42	4.48	-
7.3-4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.90	4.29	4.56

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.3-5 ร้อยละการคงอยู่ของบุคลากร	E	ร้อยละ	100	100	100	100
7.3-6 ระดับความความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.82	4.46	-

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.4-1 ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.26	4.51	4.37

7.4-2 ระดับความความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.82	4.46	-
7.4-3 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	F	คะแนน	4.00	4.84	4.78	4.66
7.4-4 ระดับการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	F	คะแนน	4.00	4.43	4.30	4.30
7.4-5 ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	F	คะแนน	4.00	1.00	5.00	5.00
7.4-6 ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน	F	คะแนน	4.00	5.00	5.00	5.00

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	**การคิดรอบปี**	**หน่วยนับ**	**ปี 2568**		**ผลการดำเนินงานย้อนหลัง**	
			เป้าหมาย	**ผล**	**2567**	**2566**
7.4-7 ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)	F	ร้อยละ	92	92.87	95.02	77.45

(**3**) จริยธรรม

ตัวชี้วัด	**การคิดรอบปี**	**หน่วยนับ**	**ปี 2568**		**ผลการดำเนินงานย้อนหลัง**	
			เป้าหมาย	**ผล**	**2567**	**2566**
7.4-8 จำนวนเรื่องที่บุคลากรถูกสอบสวนจรรยาบรรณ	F	คน	0	0	0	0

(4) สังคม

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.4-9 จำนวนโครงการในการบริการวิชาการและท้องถิ่น	F	จำนวน	1	1	1	1

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.5-1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ	F	ร้อยละ	100	87.10	91.41	91.12
7.5.2 เงินรายได้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากการจัดสรร	F	บาท	3,500,000	3,411,160	2,764,700	3,726,900

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.5-3 จำนวนผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา	E	คน	100		11,084	12,105
7.5-4 จำนวนผู้เข้าใช้ระบบสมัครเรียนออนไลน์	E	คน	1,000,000	1,535,652	1,456,167	-

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

ตัวชี้วัด	การคิดรอบปี	หน่วยนับ	ปี 2568		ผลการดำเนินงานย้อนหลัง	
			เป้าหมาย	ผล	2567	2566
7.5-7 จำนวนโรงเรียนที่ออกแนะแนวประชาสัมพันธ์การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	E	จำนวน	15	18	26	-
7.5-8 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	E	ระดับ	3	3	4	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 การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45			
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45			
รวมคะแนนหมวด 4	90			
หมวดที่ 5 บุคลากร				
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40			
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45			
รวมคะแนนหมวด 5	85			
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ				
6.1 กระบวนการทำงาน	40			
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45			
รวมคะแนนหมวด 6	85			
ผลรวมคะแนนหมวด 1-6	550			

หัวข้อ	คะแนนเต็มตามเกณฑ์	ผลคะแนนประเมิน		
		% คะแนน	ผลคะแนน	Band
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			