

สรุปผล สนอ. พอร์ม
ณ โรงแรมแสนฟ้ารีสอร์ท อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
วันที่ ๑๐-๑๑ มกราคม ๒๕๕๙

สรุปผลการเสวนา สนอ. พอร์ม ของผู้บริหารในสำนักงานอธิการบดี ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/สำนัก โดยมีการดำเนินการใน ๓ ประเด็นหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดีให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ในประเด็นหลัก ๓ ประเด็นดังนี้

๑. แผนปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๙ (ฉบับปรับปรุง) และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ทั้งนี้ได้

(๑) ทบทวนนโยบายการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี

เดิม	ใหม่
๑. มุ่งพัฒนาหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีให้เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้บริหาร และบุคลากรในมหาวิทยาลัย	๑. พัฒนาหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีให้เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเอื้อประโยชน์ต่อบุคลากรทุกระดับ
๒. มุ่งเน้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานแบบกัลยาณมิตร และเอื้ออาทรต่อกัน	๒. ส่งเสริม สนับสนุนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานและการทำงานแบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
๓. ส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	๓. พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานและบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Team Work) สமானันท์ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานและบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Team Work)
๕. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	๕. สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
๖. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ทั้งในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และริเริ่มงานใหม่ ๆ	๖. ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และรองรับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
๗. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานแบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ตัดออก

๘. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	๙. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสนับสนุนระบบกลไกการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๙. สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำผลงานวิชาการ เพื่อขอตำแหน่งชำนาญการและเชี่ยวชาญ	ตัดออก
๑๐. สนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก เช่น การเป็นวิทยากร ที่ปรึกษา การศึกษาดูงาน เป็นต้น	๘. สนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก เช่น การเป็นวิทยากร ที่ปรึกษา เป็นต้น
๑๑. สนับสนุนระบบการประกันคุณภาพสำนักงาน อธิการบดี โดยความร่วมมือร่วมจากบุคลากรทุกกองใน สำนักงานอธิการบดี	๙. สนับสนุนระบบการประกันคุณภาพสำนักงานอธิการบดี โดยความร่วมมือร่วมจากบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี
๑๒. สนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันดีงาม และ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๐. ส่งเสริม สนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

**(๒) ทบทวน เป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัด ตามคำแนะนำของคณะกรรมการประเมิน
ประกันคุณภาพ และให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ดังนี้**

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบบริหารจัดการ

เดิม	ใหม่
ตัวชี้วัด: ความพึงพอใจของผู้บริหารในการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน ร้อยละ ๙๐	ตัวชี้วัด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารในการได้รับข้อมูล/ข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (๙.๕๑)
กลยุทธ์ : ๓. ส่งเสริมการพัฒนาระบบการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น	กลยุทธ์ : ส่งเสริมกระบวนการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน
ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ๓๖๐ องศาของบุคลากร	ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
กลยุทธ์ : ส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจเกิดจิตสำนึก จรรยาบรรณในการทำงาน	ตัดออก
สร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล	ส่งเสริมให้คณะกรรมการสำนักงานอธิการบดีบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาศักยภาพบุคลากร

เดิม	ใหม่
ตัวชี้วัด : ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน (๓)	ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน (๓.๕๑)
ตัวชี้วัด : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้าน ICT	ตัวชี้วัด : ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดีได้รับการฝึกอบรมทางด้าน ICT
กลยุทธ์ : ส่งเสริม/ สนับสนุน/ พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถด้าน ICT ตามงานที่ได้รับมอบหมาย	กลยุทธ์ : ส่งเสริม/ สนับสนุน/ พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถด้าน ICT
กลยุทธ์ : ติดตามการใช้ความรู้ความสามารถด้าน ICT ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กลยุทธ์ : ติดตามการใช้ความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
กลยุทธ์ : ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกสบาย	กลยุทธ์ : ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบสารสนเทศ

เดิม	ใหม่
เป้าประสงค์ : ระบบสารสนเทศสามารถบูรณาการและใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เป้าประสงค์ : ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัด : จำนวนหน่วยงานภายนอกที่นำรูปแบบของระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ	ตัวชี้วัด : จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาใหม่และนำไปใช้งาน
ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ๒ ภาษา	ตัดออก
ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล	ตัดออก
ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	เปลี่ยนค่าเป้าหมาย จาก ๔ เป็น ๓.๕๑
กลยุทธ์ : พัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้สามารถรองรับอุปกรณ์ได้หลายรูปแบบ	กลยุทธ์ : พัฒนาระบบสารสนเทศตรงกับความต้องการ
กลยุทธ์ : พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ ๒ ภาษา	ตัดออก
กลยุทธ์ : พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ ๒ ภาษา	ตัดออก
กลยุทธ์ : ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการใช้งานสารสนเทศ	ตัดออก
กลยุทธ์ : จัดหาและปรับปรุงอุปกรณ์ IT ให้ทันสมัย ที่ใช้ในการทำงานให้พอเพียง	ตัดออก
กลยุทธ์ : ส่งเสริมให้มีการจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ตัดออก

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการให้บริการ

เดิม	ใหม่
เป้าประสงค์ : เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	เป้าประสงค์ : ระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ : ระบบการให้บริการสามารถเป็นต้นแบบและผู้นำองค์กรได้	ตัดออก
ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ยุทธศาสตร์ ตัดออก	ตัวชี้วัด : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กลยุทธ์เดิม)
	ตัวชี้วัด : จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับการพัฒนา (๑๓ กระบวนการ) หน่วยงานละ ๑ กระบวนการ กลยุทธ์ : จัดทำขั้นตอนการให้บริการ
	ตัวชี้วัด : จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กลยุทธ์ : คัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการ

มติ สนอ. Forum (10-11 Jan.2016)

ความเสี่ยง สนอ.

1. ย้ายปัจจัยเสี่ยงในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาระบบสารสนเทศ (ความเสียหายของโครงข่ายสายสัญญาณและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายได้.....) ไปเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ 2 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการ
2. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาการให้บริการ ปัจจัยเสี่ยง : ผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีน้อย
 - มติที่ประชุมคณะกรรมการ สนอ. เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2559 ให้ทำการปรับแบบสอบถามให้ครอบคลุม กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเก็บแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน
 - มติ forum เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2558
 - สนอ. ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนของ สนอ. แล้วพบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2558 ที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ “ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม” และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการในการประเมินคุณภาพภายใน สนอ. ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า “ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการในเรื่องที่ต้องมาติดต่อ ทำให้ต้องมาสอบถามเอาหน้างานที่ละขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ และต้องมาติดต่อหลายครั้ง” ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ สนอ. ที่กำหนดไว้ “....การให้บริการที่ประทับใจ” ดังนั้น กิจกรรมที่กำหนดเพื่อลดความเสี่ยงนี้คือ
 - ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีเขียนขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน
 - ทำการปรับแบบสอบถามผู้รับบริการที่เป็นแบบสอบถามที่ใช้ร่วมกันกับอีก 3 สำนัก โดย
 - ตัดข้อความถาม “เพศของผู้ตอบแบบสอบถามออก”
 - เพิ่มช่องให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินได้ทุกงานที่อยู่ในแต่ละกอง ซึ่งส่งผลให้ช่องค่าคะแนนของแต่ละกองมีความแตกต่างกันไปตามงานในสังกัด
 - เปลี่ยนการให้ทำเครื่องหมายตามค่าคะแนนที่ต้องการ เป็นให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุตัวเลขค่าคะแนนที่ต้องการ

- การเก็บข้อมูล ให้แต่ละกองทำแบบสอบถามตามแบบที่กำหนดเท่านั้น และทำหน้าที่จัดส่งให้กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายด้วยตนเอง โดยให้ผู้รับบริการนั้นส่งกลับให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง
- การวิเคราะห์ข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำหน้าที่ประมวลและวิเคราะห์ผลใน 3 ระดับคือ ระดับงาน ระดับกอง และระดับ สนอ. ทำให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึกและสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
- เห็นชอบให้มีการตัดกิจกรรมการสอนงานให้บุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียณอายุราชการ ออก เนื่องจากไม่สามารถเก็บหลักฐานการสอนงานที่ชัดเจนได้
- เห็นชอบให้ตัวชี้วัดที่ 2 ของความสำเร็จของแผนความเสี่งลดเป้าหมายเป็นร้อยละ 80 เนื่องจากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2558 ได้เพียงร้อยละ 66.67

การนำเสนอแนะจากการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง

เห็นชอบตามเอกสารที่แนบ

การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2558 มาใช้เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 (ร่าง)

ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการพัฒนาแผน		
1. ทบทวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์ถึงพันธกิจหลักที่ทุกส่วนงานสามารถดำเนินการ และขับเคลื่อนเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ที่แท้จริง	- ทำการทบทวนวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี ทำให้ได้วิสัยทัศน์ใหม่เมื่อวันที่(อัลไฟล์)... “เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการและการให้บริการที่ประทับใจ” ที่ตอบสนองความพันธกิจของทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีคือ “การให้บริการที่ประทับใจของกลุ่มผู้รับบริการ” พร้อมทั้งมีการกำหนดยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ร่วมกันตัวชี้วัดและเป้าหมายของยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแต่ละยุทธศาสตร์ รวมทั้งร่วมกันพิจารณาโครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เมื่อวันที่.....(แสนฝาง).... รวมทั้งได้มีการพิจารณาร่วมกันถึงโครงการที่จะสอดคล้องและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของ สนอ. เมื่อวันที่(ห้องข้าวหอมมะลิ)....อันจะส่งผลให้ภารกิจของสำนักงานอธิการบดีไปถึงวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ได้ชัดเจนขึ้น	กองแผนงาน
2. กำหนดค่านิยม Core value ของส่วนงานเพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์	- ใช้ร่วมกับกับ core value มหาวิทยาลัย เนื่องจากภารกิจของ สนอ.คือการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	
3. พัฒนาระบบการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากผลการปฏิบัติงานตามแผน 58 มีบางตัวบ่งชี้บางตัวไม่บรรลุผล ถ้ามีการติดตามผลรอบ 6 – 9 เดือนควรต้องวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง	- พัฒนาระบบ และสร้างกลไกการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีขึ้น ทั้งนี้มีการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำ รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานเพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	กองแผนงาน
การพัฒนาคณาจารย์		
1. ไม่พบการจัดทำแผนพัฒนาคณาจารย์ ควรวิเคราะห์ถึงสมรรถนะของคณาจารย์ทุกส่วนงานและนำมาทำแผนพัฒนาคณาจารย์	- มีการประชุมคณะทำงานพัฒนาคณาจารย์ เมื่อวันที่.....(OIT)..... ได้กำหนดรูปแบบการจัดทำแผนพัฒนาคณาจารย์ขึ้นที่มีการนำผลของการวิเคราะห์สมรรถนะ	กองการเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
	รายบุคคลและพันธกิจหลักของแต่ละกองมาเป็นฐานในการจัดทำแผน และได้นำเข้าสู่การพิจารณาเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเมื่อวันที่.....	
2. ควรประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผน	- ในแผนการพัฒนากุศลกรปีงบประมาณ 2559 ได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนไว้ และประเมินผลตามรอบระยะเวลา 6 9 และ 12 เดือน	กองการเจ้าหน้าที่
ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนัก และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน		
1.ผู้บริหาร ควรสร้างขวัญ และกำลังใจให้บุคลากร โดยเฉพาะการสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน เนื่องจาก ข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้ - บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารควรรับฟังเพื่อดำเนินการแก้ไข - ควรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน - สายการบังคับบัญชาหลายระดับชั้น ทำให้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ เอกสารล่าช้า	- สร้างบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายในทุกระดับของการทำงาน * ผู้บริหารระดับสูง สร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีส่วนร่วมและผ่อนคลาย และมีความชัดเจนในการะบวนการทำงาน * ผู้บริหารระดับสำนักงานอธิการบดี สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานระดับสำนักงานอธิการบดี * ผู้บริหารระดับกอง สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานระดับกอง	คณะกรรมการ สนอ. ผอ.สนอ. ผอ.กอง
1. ควรสื่อสารอย่างเป็นระบบ และมีความชัดเจนในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย 2. ควรมีการมอบหมายงาน กำกับติดตาม และประเมินผลตามงานที่รับมอบหมาย ตลอดจนให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	- สร้างระบบสื่อสารและ การมอบหมายงาน การกำกับติดตาม และการประเมินผลตลอดจนให้อำนาจในการตัดสินใจ ทั้งระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงานให้มีความถูกต้องตามโครงสร้างองค์กรทั้งนี้ ควรแสดงเป็น flowchart ที่ เช่น * ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สนอ. : ประธานคณะกรรมการ สนอ. ควรสื่อสารไปยัง ผอ.สนอ <=> ผอ.กองที่เกี่ยวข้อง <=> บุคลากรที่เกี่ยวข้อง * ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย : รองอธิการบดี <=> ผอ.กองที่เกี่ยวข้อง <=> บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	กองการเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
3. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ไม่บรรลุตัวชี้วัด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง	- เช่นเดียวกับ “กระบวนการพัฒนาแผน”	กองแผนงาน
การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้		
1. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนการณ์ตรง เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีตรงตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	- ทำการวางแผน km ของ สนอ. ด้วยการกำหนดเรื่องที่ต้องการจากการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องการอย่างแท้จริงของแต่ละกอง แล้วนำมาเรียงลำดับความสำคัญ/ จำเป็น ทำให้ได้หัวข้อในปีงบประมาณ 2559 คือ และหาผู้มีส่วนการณ์ที่ประสบความสำเร็จในด้านนั้นๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	กองการเจ้าหน้าที่
2. จัดให้มีกระบวนการจัดทำองค์ความรู้ และประเมินผลการใช้ความรู้ที่นำไปใช้ปฏิบัติงานจริง	- หลังจากกระบวนการ km แล้ว กำหนดให้คุณลิขิตต้องทำการประมวลองค์ความรู้ที่ได้ และเผยแพร่ไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการติดตามผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานจริง (outcome)	กองการเจ้าหน้าที่
บริหารความเสี่ยง		
1. ความเสี่ยงบางประเด็นไม่สะท้อนความเสี่ยงที่แท้จริง ทั้งนี้หน่วยงานควรวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของส่วนงานเพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์	- ปีงบประมาณ 2559 ได้ปรับการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนเป็นหลัก มาเป็นวิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางการบริหารจัดการ และบริการที่ประทับใจ” เป็นหลัก เพื่อให้ส่งต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของ สนอ. โดยตรง ดังนี้ ● พัฒนาระบบบริหารจัดการ -> ระบบสารสนเทศไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ -> ประสิทธิภาพของโครงข่ายสายสัญญาณและอุปกรณ์ ● พัฒนาการให้บริการ -> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ● เหตุการณ์ภายนอก -> ลิฟท์ขัดข้องเนื่องจากกระแสไฟฟ้า	

ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ
<u>ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ</u>		
1. ควรมีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	-?.....	กองคลัง
<u>ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ</u>		
1. ควรวิเคราะห์ประเด็นความพอใจ/ไม่พอใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ	- นำผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2558 และผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากภายนอก สนอ. มาวิเคราะห์ พบว่า มีความสอดคล้องกันว่า ผู้รับบริการต้องการทราบขั้นตอนการให้บริการของแต่ละกอง เพื่อความสะดวกต่อการขอรับบริการ ดังนั้น จึงมีการกำหนดให้ทุกกองทำการการเขียนขั้นตอน (flowchart) การรับบริการของตนเองขึ้น เพื่อนำไปเผยแพร่ไว้ใน website ของ สนอ. และให้มีการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการในทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัย - นำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการมาทบทวนถึง การออกแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูล	ผอ.สนอ. / ทุกกอง ทุกกอง
<u>ผลการประเมินบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัดที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์</u>		
1. ควรเน้นการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมสนับสนุนเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	- ขอปรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในกิจกรรมสนับสนุนเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นการสนับสนุนวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี ● เพิ่มการเผยแพร่วิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดีให้บุคลากรได้รับทราบ โดยการแจ้งไว้ใน website สนอ. และมีการเน้นในการประชุมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ พร้อมทั้งส่งให้ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน	ทุกกอง

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2558

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559

หน่วยงานที่ให้บริการ..... สำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ [] 1. บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี [] 2. บุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี
[] 3. นักศึกษา [] 4. ศิษย์เก่า [] 5. บุคคลภายนอก

ตอนที่ 2 โปรดกรอกคะแนน (ตัวเลข) ความพึงพอใจในการใช้บริการตามความเป็นจริงในช่องว่าง เฉพาะงานที่ท่านได้ใช้บริการเท่านั้น

คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นประเมิน	งาน	งาน	งาน	งาน	งาน	งาน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2.2 มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่						
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ						
2.4 มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี						
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง						
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง						
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ						
3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ						
3.3 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ						
3.4 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ						
4.2 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด						
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ						
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....