

รายงานผลดำเนินงาน
โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
การพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสู่ความเป็นเลิศ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการงบประมาณ 2560

ลักษณะโครงการ: ประชุมเชิงปฏิบัติการ

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
- กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

ผู้รับผิดชอบ นางสาวฉนวนวรรณ เอี่ยมมี นางสาวสุทธิลักษณ์ ศรีสวัสดิ์

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกคุณภาพมาตรฐานการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการวิจัยไปสู่มาตรฐานสากล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยน้อมนำแนวพระราชดำริให้ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้สนองตอบกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพครู การยกคุณภาพมาตรฐานคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาสู่สากล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับบริหารจัดการให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน โปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาล

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์สำนักฯ

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ 5.1 การบริหารของสถาบันเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของสถาบัน

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีนโยบายในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการของหน่วยราชการของภาครัฐ โดยมีการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการและการพัฒนาองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงได้กำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าว

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัย จึงได้นำนโยบายของมหาวิทยาลัยมากำหนดเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีวิสัยทัศน์ โดยใช้ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ มีการใช้นวัตกรรมที่ทันสมัย ทำให้เกิดความ

คล่องตัวในการให้บริการ ส่งเสริมการเรียนรู้ภายในหน่วยงานทั้งกลุ่มและรายบุคคลอย่างมีระบบ มุ่งเน้นผู้รับบริการ มุ่งเน้นอนาคตและรับผิดชอบต่อสังคม และพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาอีกทางหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการฯ จึงได้จัดโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และเข้าศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจ และเกิดเจตคติที่ดีต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อประชุมปฏิบัติการพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสู่ความเป็นเลิศตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
4. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน กับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

กลุ่มเป้าหมาย

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 22 คน
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ
บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางการปฏิบัติงานตามแผน มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

เชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด: ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ

เชิงคุณภาพ

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ

ระยะเวลาดำเนินงาน

วันระหว่างที่ 5-7 มิถุนายน พ.ศ. 2560

สถานที่ดำเนินโครงการ

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- เฮฟเว่นแคว รีสอร์ท จ.กาญจนบุรี

งบประมาณ

| | |
|------------------------------------|----------------|
| งบประมาณที่ตั้งตามแผนปฏิบัติราชการ | 110,000.00 บาท |
| งบประมาณที่ใช้จริง | 100,496.50 บาท |

เพียงพอ ไม่เพียงพอ

ผลการดำเนินโครงการ

1.การเตรียมการ

1) ประสานการจัดโครงการ โดยสำรวจหน่วยงานที่มีลักษณะของการดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกัน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นหน่วยงานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ช่วงเวลาและประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2) ดำเนินการประสานขอเข้าศึกษาดูงาน ในวันที่ 5 มิถุนายน 2560

3) จัดเตรียมเอกสาร ข้อมูลในการทบทวนกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ของบุคลากรภายในหน่วยงาน

2.การดำเนินงานตามกิจกรรม

1) กิจกรรมศึกษาดูงาน เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามบริบทของหน่วยงาน ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2560 โดยได้รับการต้อนรับจากคณะผู้บริหาร/บุคลากร นำโดย ดร.ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร อธิการบดี ผศ.ดร.พจนีย์ สุขขาวนา รองอธิการบดี และ ดร.สายชล เทียนงาม ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและบุคลากร มีประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ดังนี้

1.1 แนวทางการบริหารจัดการการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561 ตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งแบบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561 ออกเป็น 5 รอบ ได้แก่ 1) การรับด้วย Portfolio โดยไม่มีการสอบข้อเขียน 2) การรับแบบโควตาที่มีการสอบข้อเขียนหรือข้อสอบปฏิบัติ 3) การรับตรงร่วมกัน 4) การรับแบบ Admission 5) การรับตรงอิสระ จากรอบการรับสมัครทั้ง 5 รอบนี้ ได้มีการแลกเปลี่ยนร่วมกันในประเด็นดังกล่าว คือ

การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร ในปีการศึกษา 2561 นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการโดยกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์

ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการรับสมัครคือ กรณีที่ผู้สมัครผ่านการคัดเลือก มารายงานตัว และขอผ่อนผันการชำระเงิน และสละสิทธิ์ในรอบเดิมเพื่อไปสมัครสถาบันอื่น ในรอบการสมัครถัดไป ซึ่งกรณีดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อระบบการเงิน และยอดจำนวนรับสมัครที่มหาวิทยาลัยต้องรายงานต่อ ทปอ.

1.2 แนวทางการจัดตารางเรียน-ตารางสอบ ของนักศึกษาภาคปกติ

1.3 การจัดการหลักสูตรหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป มีแนวทางการจัดการโดย เปิดโอกาสให้นักศึกษาเป็นผู้เลือกรายวิชาเรียนเอง ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ และอยู่ระหว่างผลักดันให้มีรายวิชาเสริม และเปิดให้นักศึกษาหลายชั้นปีสามารถเรียนร่วมกันในรายวิชาเดียวกันได้

1.4 แนวทางการบริหารจัดการการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาให้ ลงทะเบียนเรียนตรงตามกำหนดเวลาที่ประกาศแจ้ง

1.5 ร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยนเกี่ยวกับงานตามพันธกิจที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อนำแนวทางที่สามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง

2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เป็นกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2560 ในวันที่ 6 -7 มิถุนายน 2560 ณ เฮฟเว่นแคว รีสอร์ท จ.กาญจนบุรี โดยให้บุคลากรแต่ละกลุ่มงาน

ร่วมแลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามขอบข่ายความรับผิดชอบของตน และเสนอแนวทางในการนำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่นำมาแลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนา ได้แก่ การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานต่างๆ รวดเร็ว ทันสมัย รองรับการเปลี่ยนแปลงตามลักษณะการติดต่อของผู้รับบริการ พร้อมทั้งให้บุคลากรแต่ละกลุ่มงาน ดำเนินการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่กระบวนการลดรอบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของหน่วยงาน

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

เชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด: ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ

จากการจัดโครงการ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน และมีบุคคลภายนอกเข้าร่วมจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน(หน่วยบ่มเพาะฯ และสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย)

เชิงคุณภาพ

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ

หน่วยงานจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จากการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีผลการประเมินอยู่ที่ 4.25 จากคะแนนเต็ม 5

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนติดตามประเมินผลโครงการ ในภาพรวมปรากฏผล ดังนี้

| ที่ | รายการประเมิน | \bar{x} | S.D. | ความหมาย |
|-----------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------|----------|
| ด้านวิทยากร | | | | |
| | การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร | 4.23 | 0.42 | มาก |
| | การถ่ายทอดของวิทยากร | 4.23 | 0.42 | มาก |
| | สามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น | 4.4 | 0.5 | มาก |
| | ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย | 4.38 | 0.49 | มาก |
| ด้านสถานที่ | | | | |
| | สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม | 4.11 | 0.32 | มาก |
| | ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ | 3.76 | 6.51 | มาก |
| | ระยะเวลาในการอบรม / สัมมนา มีความเหมาะสม | 3.65 | 0.68 | มาก |
| ด้านความรู้ความเข้าใจ | | | | |
| | ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม | 3.88 | 0.58 | มาก |
| | ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการเข้าร่วมกิจกรรม | 4.15 | 0.61 | มาก |

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ **ด้านวิทยากร** การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร (\bar{x} = 4.23) การถ่ายทอดของวิทยากร (\bar{x} = 4.23) สามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น (\bar{x} = 4.4) ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย (\bar{x} = 4.38) **ด้านสถานที่** สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม (\bar{x} = 4.11) ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (\bar{x} = 3.76) ระยะเวลาในการอบรม/สัมมนา มีความเหมาะสม (\bar{x} = 3.65) **ด้านความรู้ความเข้าใจ** ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม (\bar{x} = 3.88) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการเข้าร่วมกิจกรรม (\bar{x} = 4.15) โดยผู้เข้าร่วมการอบรมมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการจัดการอบรมเพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการ

ให้บริการจำเป็นต้องมีการจัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนัก เพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและหาแนวทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การปรับปรุงแก้ไข

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะได้มีการจัดอบรมโครงการเพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจำเป็นต้องมีการจัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนัก เพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและหาแนวทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และทำการปรับปรุง พัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากมีการเลื่อนการจัดโครงการบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะในการจัดโครงการครั้งต่อไป

-

สรุปประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการของบุคลากร

1. คณะผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการทบทวนการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา
2. คณะผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวทางการพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสู่ความเป็นเลิศตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
3. คณะผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประมวลภาพโครงการ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้









