

แผนกลยุทธ์  
กองบริการการศึกษาวิทยาเขตปัตตานี พ.ศ. 2555-2559

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์

### วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรคุณภาพในการบริหารจัดการงานวิชาการ วิทยาเขตปัตตานี

### พันธกิจ

1. สนับสนุน ประสานงานการดำเนินงานหลักของมหาวิทยาลัย ในด้านการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาคณาจารย์ การจัดเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การผลิตวารสารและตำรา และด้านวิเทศสัมพันธ์
2. พัฒนาระบบและกระบวนการในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้มแข็งของบุคลากรให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

### ประเด็นยุทธศาสตร์

1. พัฒนาการให้บริการและการทำงานที่เป็นเลิศ
2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ แสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน
3. พัฒนาบุคลากร
4. พัฒนาระบบสนับสนุนวิชาการ
5. ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพกอง

7 นโยบายการปฏิบัติงาน  
กองบริการการศึกษาวิทยาเขตปัตตานี

1. มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน
2. มุ่งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. มุ่งเน้นผู้รับบริการ
4. มีข้อมูลพื้นฐาน สารสนเทศ ครอบคลุมทุกภารกิจ
5. มีแนวปฏิบัติที่ดี
6. มีความสุข สนุกสนานกับงาน เป็นกองยิ้มได้
7. Green and Clean Office

9 ข้อปฏิบัติเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี  
กองบริการการศึกษาวิทยาเขตปัตตานี

1. ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
2. รักองค์กร
3. ตรงต่อเวลา
4. ปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา ทุ่มเท เสียสละ
5. จิตบริการดี มีมนุษยสัมพันธ์
6. ซื่อสัตย์ สามัคคี ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
7. แต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดี
8. เป็นแบบอย่างที่ดี
9. รักษาวินัยและยอมรับในกฎกติกาที่ตกลงร่วมกัน

## แผนกลยุทธ์กองบริการการศึกษาวิทยาเขตปัตตานี พ.ศ. 2555-2559

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					กลยุทธ์
			2555	2556	2557	2558	2559	
1. พัฒนาการให้บริการและการทำงานที่เป็นเลิศ	1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการดำเนินงานของบุคลากร	1.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85	85	85	85	85	<p>1.1.1 ส่งเสริมให้ทุกภารกิจ วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวปฏิบัติ หรือข้อตกลงเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมระหว่างคณะ/หน่วยงาน</p> <p>1.1.2 กำหนดให้มีคู่มือปฏิบัติงานในทุกภารกิจ</p> <p>1.1.3 ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการสื่อสารการให้บริการที่มีความหลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการได้สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์</p> <p>1.1.4 พัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>1.1.5 ส่งเสริมให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่หลากหลายสอดคล้องกับภารกิจที่รับบริการ เช่น ประเมินความพึง</p>
		1.2.2 คู่มือการปฏิบัติงาน	90	100	100	100	100	

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					กลยุทธ์
			2555	2556	2557	2558	2559	
								<p>พอใจของผู้รับบริการแยกตามงานและกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือ ทำการประเมินความพึงพอใจพนักงาน เป็นต้น</p> <p>1.1.6 พัฒนาเว็บไซต์ เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</p>
2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ แสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน	2.1 ทุกหน่วยงานสามารถปรับรูปแบบการทำงานและมีการทำงานเป็นทีม	2.1.1 ระดับความสำเร็จการปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงาน	4	5	6	6	6	<p>2.1.1 ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน การประสานกันระหว่างหน่วยงานภายในกองและระหว่างกอง ในรูปของคณะกรรมการ การประชุมร่วมกัน เป็นต้น</p> <p>2.1.2 สร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทั้งภายในและคณะ/หน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร ให้มีความเข้มแข็งเท่าเทียมกัน</p> <p>2.1.3 สร้างระบบและกลไกเพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>
	2.2 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	2.2.1 ระดับความสำเร็จของการเนินงานจัดการความรู้	5	5	5	5	5	2.2.1 พัฒนาแผนการจัดการความรู้กองบริการ การศึกษาวิทยาเขตปัตตานี

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					กลยุทธ์
			2555	2556	2557	2558	2559	
		2.2.2 จำนวนกลุ่มองค์กร ความรู้ที่จัดเก็บด้วย ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ 2.2.3 จำนวนกิจกรรมหรือ แนวปฏิบัติที่ดี	3	4	4	4	4	2.2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสที่ หลากหลายในการเรียนรู้ เช่น กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานตาม ประเด็นที่สนใจ เป็นต้น 2.2.3 พัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อ ต่อการเรียนรู้ 2.2.4 สร้างระบบและกลไกในการส่งเสริมการ เรียนรู้ใน เช่น นำระบบ PDCA_Pa-R มาใช้ ในการดำเนินการทุกกิจกรรมหรือภารกิจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ที่ได้รับการพัฒนา ตนเอง การพัฒนางานจากงานประจำสู่ งานวิจัย เป็นต้น
3. พัฒนาบุคลากร	3.1 บุคลากรมีความรู้ ทักษะตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ มี การคิด วิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ และสร้างสรรค์	3.1.1 ร้อยละของบุคลากรที่ ได้รับการพัฒนา 3.1.2 จำนวนกิจกรรม/ โครงการพัฒนางาน 3.1.3 จำนวนโครงการวิจัย สถาบัน	100	100	100	100	100	3.1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการ พัฒนาความรู้ทักษะที่สอดคล้องกับภาระ งานที่รับผิดชอบ 3.1.2 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					กลยุทธ์
			2555	2556	2557	2558	2559	
		3.1.4 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของบุคลากร	3	4	5	5	5	<p>3.1.3 สร้างระบบและกลไกเพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยบูรณาการ ระบบ Competency ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากร(TOR) เข้าด้วยกัน</p> <p>3.1.4 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีการศึกษา/วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กำหนดแผนแนวทางและวิธีการ การปฏิบัติ การติดตามประเมินผล การสรุปผลการดำเนินการและปัญหาอุปสรรค และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>
	3.3 บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขของชีวิตและการทำงาน	3.3.1 ความพึงพอใจของบุคลากร	80	85	85	85	85	<p>3.3.1 จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่และเอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>3.3.2 ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมและมีกิจกรรมที่ผ่อนคลาย เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี</p> <p>3.3.3 จัดทำมีคู่มือแนวปฏิบัติบุคลากรกองบริการ การศึกษาวิทยาเขตปัตตานี เพื่อให้บุคลากรทราบและถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน</p>



ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					กลยุทธ์
			2555	2556	2557	2558	2559	
4. พัฒนาระบบสนับสนุนวิชาการ	4.1 มีระบบสารสนเทศในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านวิชาการที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกภารกิจ	4.1.1 จำนวนฐานข้อมูล	80	90	100	100	100	4.1.1 ส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ในภารกิจหลัก (เช่น ระบบสารสนเทศของกอง ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ ฐานข้อมูลวิจัยฐานข้อมูลบริการวิชาการฐานข้อมูลหลักสูตรและรายวิชา ฐานข้อมูลชาวต่างประเทศ เป็นต้น)
5. ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพกอง	5.1 มีระบบและกลไกขับเคลื่อนการประกันคุณภาพ	5.1.1 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน	5	5	5	5	5	5.1.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 5.1.2 กำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพของทุกงานในกองอย่างชัดเจนและมีการหมุนเวียนกันอย่างต่อเนื่อง 5.1.3 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ 5.1.4 บูรณาการระบบประกันคุณภาพของกองกับงานประจำให้สอดคล้องกัน

## เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

### 2.1.1 ระดับความสำเร็จการปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงาน

- 1 = มีแผนการดำเนินงานทั้งระดับงานและบุคคล
- 2 = มีการจัดตั้ง COP ตามกลุ่มงาน
- 3 = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
- 4 = มีระบบสารสนเทศครอบคลุมทุกภารกิจ
- 5 = มีการประเมินผลการดำเนินการ นำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการดำเนินงาน

### 2.2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดการความรู้

- 1= มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุม 2 พันธกิจ
- 2= กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
- 3= มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรในกองและผู้รับบริการ
- 4= มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดใน ข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
- 5= การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร(Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

### 3.1.4 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของบุคลากร

- 1 = มีแผนการดำเนินงานบุคคล
- 2 = มีการจัดทำ TOR ที่ทำทนายสอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ
- 3 = มีการวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศในภารกิจที่รับผิดชอบ
- 4 = มีการประเมินผลการดำเนินการ
- 5 = นำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการดำเนินงาน

### 5.1.1 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน

- 1 = มีคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
- 2 = มีแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
- 3 = มีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- 4 = มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ
- 5 = มีการนำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม