

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุป
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ องค์ประภรณ์กุล	1.การนำองค์กร - ผู้บริหารและบุคลากรทุกภาคส่วน มีแนวทางการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งมีการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากรโดยใช้ระบบ System Get Clear เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ อันจะ ส่งผลให้การดำเนินการบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ - ผู้บริหารส่งเสริมการกระบวนกรและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความร่วมมือภายในองค์กร - ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้และส่วนเสีย กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและกำหนดระบบการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้บริหารส่วนหนึ่งเป็นผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งกำหนดมาตรการในการจัดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม เนื่องจากการดำเนินการขององค์กร โดยจะมีคณะกรรมการจากภายนอก คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นคณะกรรมการดำเนินการ - ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญ (ตระหนัก)ในเรื่องของ PMQA อย่างมากเพราะจะต้องนำมาใช้ปี 2553 อย่างครบถ้วน 100% - ผู้บริหารระดับสูง สร้างแรงจูงใจแก่คณะ/หน่วยงานที่ได้คะแนนสูง โดยการให้รางวัลเป็นเงินและการศึกษาดูงานนอกพื้นที่	ผู้บริหารให้บุคลากรทุกภาคส่วนจัดทำแผนดำเนินการในเรื่องพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งความคาดหวังในผลการดำเนินการ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ รวมถึงการตรวจประเมินว่าหน่วยงานมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีและมีการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

อาจารย์ทง ลานธารทอง ประธาน
 อาจารย์พิเชฐ จิรประเสริฐวงศ์ กรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วราลี ศรีสมบัติ เลขานุการ

สรุปโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความรู้
เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
บันทึก การเล่าเรื่อง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2)

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้าแผนที่ต้องจัดทำ มี 2 แผนดังนี้ 1.แผนระยะ 4 ปี 2.แผนพัฒนาประจำปี	ขั้นตอนในการจัดทำแผน <u>1. ขั้นเตรียมการวางแผน</u> 1.1 รวบรวมข้อมูล สารสนเทศเพื่อการวางแผน ระยะ 4 ปี 1.2 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก/ใน /SWOT 1.3 วิเคราะห์นโยบาย 1.4 บูรณาการแผน <u>2. การดำเนินงานการแผน</u> 2.1 มอบหมายผู้รับผิดชอบ 2.2 กำหนด/นำเสนอตัวชี้วัดและโครงการ 2.3 การกำกับติดตามโครงการ และการรายงานผล 2.4 การประเมินแผน <u>3. จัดทำแผนพัฒนาประจำปี</u> 3.1 ฝ่าย/สายงาน ทบทวนภารกิจประจำ/โครงการพัฒนา/ประเด็นยุทธศาสตร์/สถานะการเปลี่ยนแปลงภายใน/ภายนอก 3.2 ฝ่าย/สายงาน จัดทำแผนพัฒนาประจำปี 3.3 คณะกรรมการบริหาร ม.พิจารณาแผนพัฒนาประจำปี 3.4 ส่งแผนพัฒนา(คำของบประมาณ) ให้มหาวิทยาลัย

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		<u>4. แผนปฏิบัติการประจำปี</u> 4.1 ฝ่าย/สายงาน ทบทวนแผนฯ ภารกิจ แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี เพื่อ กำหนดกิจกรรมหรือแผนปฏิบัติการ ประจำปี 4.2 นำเสนอแผนต่อคณะ กรรมการบริหาร ม. 4.3 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี ใช้เป็นกรอบ ทิศทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การปฏิบัติ โดยแผน ยุทธศาสตร์ 4 ปีจะต้องเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัด -ในการตรวจประเมิน ผู้ตรวจต้อง ตรวจหา Verify และ Clarify เพื่อหา Best/Good Practise และ ข้อใดบ้างที่ เป็น OFI ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข และ GAP - คณะกรรมการชุดบริหาร ต้อง กำหนดนโยบายแผนประจำปีก่อน จากนั้นคณะกรรมการบริหารคณะ จัดทำนโยบายย่อย ต้องแล้วเสร็จ ประมาณ มิถุนายน ของทุกปี -คณะวิชา ต้องทำแผนให้แล้วเสร็จ ภายใน สิงหาคม โดยฝ่ายแผน - สัปดาห์ที่ 2 ของเดือนกันยายน จะต้องเสร็จสิ้น สป.ที่2 ของเดือน กันยายน

เสนอโดย

1. ผศ.สุพุมล หวังวิชพันธุ์
2. น.ศ.สมใจ แซ่กู่
3. น.ศ.โปรดปราน เพชรสด
4. นายสารสิทธิ์ บุญพานนท์

กลุ่ม 3

บันทึกการเล่าเรื่อง

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ องค์กรประกรณ์กุล	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) Public Sector Management Quality Award ลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์และความท้าทาย หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการ มีการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางดี 1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเกณฑ์ในการดำเนินการ ดังนี้ 1.1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ โดยการจัดอบรมให้กับบุคลากร และระดมความคิดเห็น เพื่อพิจารณาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งยึดหลักการและกำหนดเกณฑ์การจำแนกตามพันธกิจ กิจกรรม กระบวนการทำงานและจัดลำดับความสำคัญ

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		1.2 การรับฟังและเรียนรู้ เพื่อการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ โดยเปิดช่องทางรับฟังข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกปฏิบัติวิชาชีพ ศิษย์เก่าและผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุม การสัมมนา และนำข้อมูลมาปรับปรุง การวางแผนประจำปี 2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการดังนี้ 2.1 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยดำเนินงานตามนโยบายให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย เข้าร่วมกิจกรรม จัดโครงการอบรมผู้ปกครอง บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม - กลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ โดยมีช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ - ทำหนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail/Website จัด Road Show สโมสรอาจารย์ที่ปรึกษา (อย่างน้อย 2 ช่องทาง) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย มีระเบียบ มีผู้รับผิดชอบ มีการประชาสัมพันธ์ จัดทำ TOR ให้กับผู้ปฏิบัติงาน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการทำแบบฟอร์มต่าง ๆ มีคณะกรรมการดำเนินงานและรายงาน

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		2.2 การจัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจด้านการบริการต่าง ๆ - การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ นำผลการประเมินมารายงานและปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษา

เสนอโดย

1. นางพจนา นุ่มหิ้นต์
2. นางนภัทรพร กิตติศักดิ์เสรีกุล
3. นางสาวคณิงขวัญ แก้วล้วน
4. นางทนิมพร ใจเอื้อ

แบบบันทึก...การเล่าเรื่อง 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ องค์ประกอบ กุล	4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ ม.ขอนแก่นมีแนวทางในการสร้างระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และยังทำการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินและระบบฐานข้อมูลภาวะการณ์มีงานทำของบัณฑิต ตามมาตรฐานของ สกอ. ม.ขอนแก่นกำหนดกระบวนการงานที่สร้างคุณค่าและจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่า 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ ม.ขอนแก่นมีแนวทางในการจัดส่งข้อมูลรายบุคคลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินและระบบฐานข้อมูลภาวะการณ์มีงานทำของบัณฑิตเผยแพร่ทางเว็บไซต์ โดยทาง ม.ขอนแก่นมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และมีระบบติดตาม เฝ้าระวังและเตือนภัย(Warning system) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหรือโครงการที่สำคัญ	การดำเนินการในหมวดนี้ จะต้องมีการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงนำข้อมูลและสารสนเทศมาเรียนรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ องค์กรต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ และคุณภาพของ Hardware และ Software โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการสร้างสินทรัพย์ทางความรู้ให้อยู่กับองค์กร โดยพัฒนาระบบในห้องักความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ที่องค์กร และมีการแบ่งปันความรู้.

นายเกรียงไกร เหลืองอำพล ประธาน
นายทินวงษ์ รักอิสสระกุล รองประธาน
นางสาวปรีศนิษฐ์ ทับใบแถม เลขานุการ

กลุ่มที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

1. ผศ.สุวรรณ	คณาจารย์	คณะวิศวกรรมศาสตร์
2. อาจารย์สุทธิมา	วันเพ็ญ	คณะศิลปศาสตร์
3. นางมณีนดา	รักษานาย	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
4. นางเพ็ญภา	ฤกษ์สำราญ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผู้เล่าเรื่อง ผศ.ดร.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล รองผู้อำนวยการสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ

รายละเอียดของเรื่อง

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวม สิ่งที่สำคัญที่สุดที่องค์กรในปัจจุบันจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งคือการบริหารจัดการบุคคล โดยการให้ความสำคัญกับการบริหารคน พัฒนาองค์ความรู้ สร้างแรงจูงใจ และการรักษาคณ เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

การจัดระบบงานที่ดีควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน วิธีการจัดการให้แต่ละตำแหน่งงานทำงานตามความรับผิดชอบให้บรรลุผล การบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การยกย่องชมเชย การสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากร

แนวทางในการสนับสนุนบุคลากร เช่น การให้คำปรึกษา กิจกรรมสันทนาการหรือประเพณีต่างๆ การฝึกอบรม การทำงานแบบยืดหยุ่น นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ การบริการเพิ่มเติม เช่น กิจกรรมการเรียนรู้ การให้การศึกษา นอกเหนือจากงานในหน้าที่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน้าที่ หรือการแบ่งงานกันทำ และนำมากำหนดเป็นนโยบายจัดระบบสวัสดิการ การให้บริการ การทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละระดับแต่ละประเภท เพื่อทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสม

สรุปความรู้ที่ได้

การพัฒนาบุคลากรเป็นการบริหารงานบุคคลที่ต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความเติบโตก้าวหน้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

บันทึกการเล่าเรื่อง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กลุ่มที่ 6 การจัดกระบวนการ

สมาชิกในกลุ่ม

1. น.ส.ฉันทนา ปาปีดดา
2. น.ส.อรณัฐ เหมือนพะวงศ์
3. น.ส.กนกอร

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล	เป็นกระบวนการการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญด้านผลผลิตและบริการ เพื่อสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจขององค์กร ตลอดจนการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านกระบวนการที่สำคัญทั้งหมด เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้การจัดกระบวนการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การมุ่งออกแบบที่มีประสิทธิผล การมุ่งเน้นที่ป้องกันความผิดพลาดของกระบวนการ ความเชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการและการเงิน รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงาน การประเมิน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้ขององค์กร การจัดกระบวนการมุ่งเน้นความคล่องตัว ลดต้นทุน และลดรอบระยะเวลา ซึ่งควรจัดการกระบวนการให้มีความคล่องตัวและตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะราย กระบวนการสร้างคุณค่า คือกระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติกรมการกิจของสถาบัน และสร้างประโยชน์แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่วนมากจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีไคหลายกระบวนการ หลายลักษณะที่แตกต่างกันตามภารกิจของหน่วยงาน	ได้แนวทางเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งจากตัวอย่างที่วิทยากรได้นำเสนอนั้น เป็นการดำเนินการด้านกระบวนการตั้งแต่การวิเคราะห์ ซึ่งกระบวนการสร้างคุณค่าสามารถนำมาสร้างเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ โดยการนำกระบวนการดังกล่าวไปลดรอบกระบวนการ ระยะเวลา รวมถึงมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ และจากการสังเกตพบว่า ทุกกระบวนการได้นำกระบวนการของวงจร P-D-C-A เข้ามาประยุกต์ใช้งานร่วมด้วย และในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า จะต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลักเสมอ และเมื่อทุกคนสามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองก็จะส่งกับกับคุณภาพภูมิใจของผู้ปฏิบัติงาน และรักในงานที่ทำ และทำงานได้อย่างเต็มที่

