

## ระบบและกลไกการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ระบบและกลไกในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้คำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเป็นสำคัญ ดังนั้นการควบคุม ตรวจสอบ และการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด

### แนวทางการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

การดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษานั้น ได้ยึดหลักการและแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน และใช้หลักการ PDCA (Plan – Do – Check – Act) มาใช้กับการดำเนินงาน

P = Plan หมายถึง เริ่มกระบวนการวางแผนการสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ แก่คณาจารย์และ นักศึกษาตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำข้อเสนอแนะจากปี 2562 ว่าต้องมีรูปแบบเป็นของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอย่างชัดเจน มีโครงสร้างการทำงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ต้องรับผิดชอบชัดเจน

D = Do หมายถึง ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน โดยการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายและวางแผนไว้

C = Check หมายถึง ดำเนินการตรวจสอบการทำงานวิเคราะห์การทำงานร่วมกัน เพื่อการปรับปรุง แก้ไขตามผลประเมินในโครงการต่าง ๆ หรืองานต่าง ๆ ที่ได้ปฏิบัติ หรือตามข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

A = Action หมายถึง วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการ ระดับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นำเสนอเข้าที่ประชุมกรรมการประจำสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และใช้ในการ จัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนกลยุทธ์ประจำปีถัดไป

ซึ่งแนวทางการดำเนินงาน มีดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ดำเนินงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน
2. กำหนดนโยบาย และแนวทางในการดำเนินการให้บริการของหน่วยงาน
3. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน ซึ่งมีการแจ้งกำกับไว้ในที่ประชุม กรรมการประจำสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจใน ด้านนั้น ๆ
4. มีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้
5. มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง

### สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานเลขานุการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ภารกิจและพัฒนาระบบและกลไก การบริหารจัดการคณะครุศาสตร์ ส่งเสริม สนับสนุน จัดทำ website ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร การดำเนินการด้านต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์
2. จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาคณะครุศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย กำหนดนโยบาย วางแผน ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรของ คณะครุศาสตร์ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ที่สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
3. ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพ และทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการประกันคุณภาพ
4. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และปฏิบัติงานการเงินบัญชี การพัสดุของคณะครุศาสตร์ ให้ เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ ประกาศ และกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย และรัฐบาลกำหนด ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนงานของคณะครุศาสตร์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ให้บริการและสนับสนุนงานวิชาการ งานห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องประชุม และสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ สถิติ ปรับปรุงและพัฒนา ระบบสารสนเทศ สถิติของคณะครุศาสตร์ จัดทำคู่มือ แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคู่มือนิสิต นักศึกษา คู่มือการ ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นระดับคณะในการดำเนินการ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การพัฒนาเครือข่ายโรงเรียนฝึกประสบการณ์ ส่งเสริมกิจกรรมของนิสิตด้านวิชาการ การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม เพื่อสร้างอัตลักษณ์บัณฑิตคณะครุศาสตร์ ให้เป็นไปตามหลักสูตรและเกณฑ์ของคุรุสภากำหนด
7. ดำเนินการเกี่ยวกับใบประกอบวิชาชีพ การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา การบริการวิชาการ งานวิจัยและบริการชุมชน เป็นแหล่งค้นคว้าและเรียนรู้ บริการข้อมูลสารสนเทศ เอกสารทางวิชาการ หรือ บริการด้านอื่น ๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มาใช้บริการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการสร้างคน สร้างงานวิจัย รูปแบบงานวิจัยให้เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
8. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจง และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของ คณะครุศาสตร์
9. ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

### โครงสร้างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ

1. นางสาวพรวิภา	เสื่อสมิง	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการ
2. นายจักรพงษ์	เกตุจำปา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/งานการเงิน
3. นางสาวชมณภัส	เพ็ญสว่าง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. นางสาวสุรีย์พร	पालะพันธ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/งานวิชาการ
5. นางสาวชญาดา	ลาภมงคลนาวิน	นักวิชาการพัสดุ
6. นายสุพล	แซ่อึ้ง	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา/ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
7. นายชัยยงค์	แจ่มรัมย์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
8. นายบุรินทร์	อรรถกรปัญญา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9. นางสาวอุไร	บุญพรหม	นักวิชาการศึกษา/งานแผนและนโยบาย
10. นางสาวจิรฐาทิพย์	วัฒนพานิช	นักวิชาการทั่วไป/งานประกันคุณภาพการศึกษา
11. นางสาวศิริวรรณ	เนียมสุวรรณ	นักวิชาการทั่วไป/จัดส่งหนังสือ/ หนังสือเข้า-ออก/ประชาสัมพันธ์งานเอกสาร
12. นางสาวจุฑามาศ	ถนอมรูป	เจ้าหน้าที่งานพัสดุ/การกลางงานของบุคลากร
13. นางสาวกัญญาหิรินดา	เกสัชชา	เจ้าหน้าที่งานวารสารศาสตร์
14. นางสาวเสาวนีย์	เจ๊ะหนุ่ม	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

## แผนภาพระบบและกลไกการให้บริการ

## INPUT

การเตรียมการ

1. เตรียมความพร้อมของบุคลากร
  - สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับสำนักงาน
  - พัฒนาความรู้และทักษะ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักงานคณะ
3. กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานบริการ

## Process

วางแผนการปฏิบัติงาน (P)

1. วิเคราะห์ผลจากการสรุปรงานในปีที่ผ่านมา
2. จัดทำแผนการให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษา
3. กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน
4. กำหนดผู้รับผิดชอบ

## OUTPUT

การรายงาน

- จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการในแต่ละด้าน
- รวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมิน หรือสรุปประเด็นปัญหาเพื่อวิเคราะห์ร่วมกัน
  - วิเคราะห์ตามมาตรฐาน
  - เขียนรายงาน

การดำเนินการตามแผน (D)

1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของตนเอง
2. พัฒนาบุคลากรและสร้างความตระหนักรู้ด้านการให้บริการ
3. กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานบริการ
4. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และการให้บริการ

ตรวจสอบประเมินผล (C)

1. วางกรอบการประเมิน
2. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล
3. ตรวจสอบผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา โดยเข้าที่ประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน

ตรวจสอบประเมินผล (A)

1. ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ปรับปรุงแผน และกระบวนการดำเนินงาน
3. วางแผนในระยะต่อไป

