



คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน
กรณีสถานศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

นางศิริภัสสร กั้นถาด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
สังกัด งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือกระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาคุณานศุณย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยได้รวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหาเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิคการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต้อนรับการเข้าศึกษาคุณานศุณย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยการจัดทำคู่มือมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมวิธีการปฏิบัติงาน รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการทำงานแต่ละขั้นตอนตามลำดับของกระบวนการต่าง ๆ ของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ แนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานในหน้าที่ แนวทางการถ่ายทอดกระบวนการ วิธีการทำงานที่ถูกต้องให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือผู้ปฏิบัติงานแทน ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้อ้างอิงเป็นการลดความผิดพลาดและความเสี่ยงจากการทำงาน ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการดำเนินงานของงานบริหารและธุรการได้อย่างถูกต้อง

ในการนี้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานครั้งนี้ ขอขอบคุณคณะผู้บริหารทุกระดับชั้นของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติที่ได้ร่วมกันให้แนวทางการจัดทำคู่มือ สนับสนุน แนะนำและให้คำปรึกษาการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการต้อนรับการเข้าศึกษาคุณานศุณย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้

นางศิริภัสสร กันถาด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
เมษายน ๒๕๖๕

แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานที่เสนอขอให้พิจารณากำหนดตำแหน่ง
ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ

๑. ชื่อเรื่อง

๑.๑ กระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานกรณีศึกษา
ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

๒. ลักษณะผลงานที่เสนอ

(✓) คู่มือปฏิบัติงานหลัก () งานเชิงวิเคราะห์ () งานสังเคราะห์
() งานวิจัย () ผลงานลักษณะอื่น ๆ ระบุ

๓. วิธีดำเนินการ

(✓) ทำคนเดียว () ทำร่วมกับผู้อื่น

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ ที่มีส่วนร่วม	หน้าที่ความรับผิดชอบใน ผลงาน
๑. นางศิริภัสสร กั้นถาด	๑๐๐	ผู้เรียบเรียง
๒.		
๓.		

๔. การเป็นวิทยากร

() เป็น (✓) ไม่ได้เป็น

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอขอ

(นางศิริภัสสร กั้นถาด)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญแผนภูมิ	ค
สารบัญภาพ	ฅ
สารบัญตาราง	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความจำเป็น	๑
วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากคู่มือการปฏิบัติงาน	๒
ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน	๓
นิยามคำศัพท์	๓
บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ	๕
ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	๕
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก	๕
โครงสร้างการบริหารจัดการ (Organization Chart)	๖
ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	๑๐
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๑๓
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	๑๖
ก. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	๑๖
ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่องการจัดตั้งรวม การยุบเลิกและการบริหาร	๑๖
จัดการศูนย์ ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๖
หน้าที่ของศูนย์ภายใต้ส่วนงาน	๑๗
ประวัติความเป็นมา	๑๙
ประกาศกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์	๒๔
ภายใต้ส่วนงานเรียนรู้ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข. วิธีการปฏิบัติงาน	๒๔
ค. เจ็อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวังและสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	๒๕
เจ็อนไขของการเข้าศึกษาดูงาน	๒๕
ข้อควรปฏิบัติของผู้มาศึกษาดูงาน	๒๖
ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน	๒๖
ง. แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๗
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและการประสานงาน	๒๗
ทฤษฎีการบริหารงาน	๒๙
แนวคิดเกี่ยวกับราคา	๓๖
แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนและการนัดหมาย	๓๘
แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม	๔๐
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและจิตบริการ	๔๑
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕๒
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	๕๔
แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด	๕๖
บทที่ ๔ เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖๐
แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	๖๐
การบูรณาการของงานบริหารและธุรกิจกับวงจร PDCA	๖๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖๒
วิธีการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	๑๐๓
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑๐๔
จรรยาบรรณ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	๑๐๕
บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	๑๐๘
ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ	๑๐๘
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	๑๑๑
แนวทางแก้ไข	๑๑๓
บรรณานุกรม	๑๑๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	๑๑๙
- ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ การจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย์	
- คำสั่งแต่งตั้งหัวหน้าศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้	
- ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใน	
- ประกาศการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชม	
ภาคผนวก ข มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ	๑๓๑
ภาคผนวก ค ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๓๕
ประวัติส่วนตัว	๑๔๖

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
๑	โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	๗
๒	โครงสร้างการบริหารงาน (Administration Chart)	๘
๓	โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	๙

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	แสดงขั้นตอนกระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้สวนงาน ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	๑๕
๒	แสดงสัญลักษณ์ของโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒๑
๓	แสดงตัวอย่างหนังสือประชาสัมพันธ์ศูนย์เรียนไปย้งสถานศึกษา	๖๗
๔	แสดงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	๖๘
๕	แสดงแผนเพจของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	๖๘
๖	แสดงภาพกิจกรรมการเข้าศึกษาดูงานของสถานศึกษาที่เข้ามาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้	๖๙
๗	แสดงเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์เรียนรู้	๖๙
๘	แสดงการ log in เข้าสู่เว็บไซต์	๗๐
๙	แสดงการขอใช้บริการเข้าเมนูด้านซ้าย ลำดับที่ ๒	๗๐
๑๐	แสดงการกรอกรายละเอียดและข้อมูลจากการรับเรื่องการขอเข้าศึกษาดูงาน	๗๑
๑๑	แสดงการแจ้งงานสำเร็จ	๗๑
๑๒	แสดงการแจ้งงานอยู่ระหว่างการมอบหมายจากหัวหน้างาน	๗๒
๑๓	แสดงแบบบันทึกการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๗๓
๑๔	แสดงแบบฟอร์มตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๗๔
๑๕	แสดงแบบฟอร์มการขออนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงาน	๗๕
๑๖	แสดงตัวอย่างหนังสือภายนอกที่จัดส่งระบุชื่อวิทยากรให้กับสถานศึกษา	๗๙
๑๗	แสดงตัวอย่างหนังสือขออนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานจากสถานศึกษา	๘๐
๑๘	แสดงตัวอย่างหนังสือตอบรับให้กับสถานศึกษา	๘๑
๑๙	แสดงตัวอย่างกำหนดการการเข้าศึกษาดูงานให้กับสถานศึกษา	๘๒
๒๐	แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มการจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาดูงาน	๘๗
๒๑	แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มการติดตามความพร้อมเข้าวันกิจกรรม	๘๘
๒๒	แสดงแบบฟอร์มบันทึกความรู้ที่ได้รับจากการเข้าศึกษาดูงาน	๙๑
๒๓	แสดงแผนที่ศูนย์เรียนรู้	๙๒
๒๔	แสดงแบบฟอร์มลงลายมือชื่อนักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน	๙๓
๒๕	แสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๙๗
๒๖	แสดงการประเมินความพึงพอใจรูปแบบคิวอาร์โค้ด	๙๘
๒๗	แสดงการประเมินความพึงพอใจรูปแบบลิงค์	๙๘
๒๘	แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบ google form	๙๘
๒๙	แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของสถานะ	๙๙

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
๓๐	แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของเพศ	๙๙
๓๑	แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของ ความคิดเห็น	๙๙
๓๒	แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของ ข้อเสนอแนะ	๑๐๐
๓๓	แสดงการส่งลิงค์ประเมินความพึงพอใจทางไลน์ให้กับครูผู้ประสานงาน	๑๐๐
๓๔	แสดงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๑๐๑
๓๕	แสดงการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	๑๐๒

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	ความสอดคล้องของทฤษฎีและการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน	๓๔
๒	แผนปฏิบัติงานรายบุคคล	๖๒
๓	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) การติดต่อประสานงาน การขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๖๓
๔	แสดงขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๖๔
๕	แสดงแผนผังการการปฏิบัติงาน (Work Flow) การนัดหมายและการตอบรับ การเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๗๖
๖	แสดงขั้นตอนและวิธีการนัดหมายและการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๗๗
๗	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานจัดเตรียมความพร้อม การเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๘๓
๘	แสดงขั้นตอนและวิธีการจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๘๔
๙	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานต้อนรับการเข้าศึกษาดูงาน ศูนย์เรียนรู้	๘๙
๑๐	แสดงขั้นตอนและวิธีการต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	๙๐
๑๑	แสดงแผนผังการการปฏิบัติงาน (Work Flow) การประเมินความพึงพอใจ ในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้และการสรุปงาน	๙๔
๑๒	แสดงขั้นตอนและวิธีการประเมินความพึงพอใจในการเข้าศึกษาดูงาน ศูนย์เรียนรู้	๙๕
๑๓	แสดงปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	๑๐๘

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้ดำเนินการขยายพื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังภูมิภาค ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๓๘ โดยให้มหาวิทยาลัย/สถาบัน ๑๐ แห่ง ขยายวิทยาเขต/ขยายพื้นที่การสอนไปยังภูมิภาคในพื้นที่ ๑๑ จังหวัด คือ จังหวัดหนองคาย พะเยา จันทบุรี แพร่ ตรัง ชุมพร สุราษฎร์ธานี สกลนคร กาญจนบุรี ราชบุรีและปราจีนบุรี ในครั้งนี้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้เสนอโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เพื่อรับผิดชอบภาระหน้าที่ ในการจัดการเรียน การสอนในระดับอุดมศึกษา โดยการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปยังจังหวัดแพร่และจังหวัดใกล้เคียง

ต่อมาได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการจัดงานฉลองสิริราชสมบัติครบ ๕๐ ปี ให้เป็นโครงการเฉลิมพระเกียรติ “ตามหนังสือที่ นร (สส) ๑๒๐๑/๖๕ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ จึงเรียกโครงการนี้ว่า โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ” เป็นส่วนราชการหนึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในแรกเริ่มการพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้แต่งตั้งผู้บริหารทั้งภาครัฐ เอกชนและบุคคลที่มีชื่อเสียงในจังหวัดแพร่ เป็นคณะกรรมการบริการโครงการ จัดตั้งและระดมสมองในการดำเนินแผนงานแม่บทด้านวิชาการและว่าจ้างบริษัทเซาท์เทอร์น เอ็นจิเนียร์ จำนวนเงิน ๒.๑๔ ล้านบาท ศึกษาและวางแผนแม่บททางกายภาพในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ และเสนอต่อ ทบวงมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจ ทำให้ต้องมีการปรับแผนแม่บทให้มีความสอดคล้องกับนโยบายภาวะเศรษฐกิจของประเทศและศักยภาพของมหาวิทยาลัยเอง โดยให้มีการพัฒนาเป็นวิทยาเขตขนาดเล็กแต่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ เป็นเลิศทางวิชาการและเป็นศูนย์กลางของการแก้ปัญหาในท้องถิ่น เมื่อได้รับการเห็นชอบ จากทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นในปี ๒๕๔๒ ในชื่อว่า “มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ”

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก

ปรัชญา : มุ่งมั่นพัฒนาบัณฑิตสู่ความเป็นผู้อุดมด้วยปัญญา อดทน สู้งานเป็นผู้มีคุณธรรม และจริยธรรมเพื่อความเจริญรุ่งเรืองวัฒนาของสังคมไทยที่มีการเกษตรเป็นฐานราก

วิสัยทัศน์ : เป็นมหาวิทยาลัยทางการเกษตรและเทคโนโลยีที่มีชื่อเสียงและได้รับการ ยอมรับในระดับชาติ

พันธกิจ

๑. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และทักษะด้านการเกษตร โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
๒. พัฒนาองค์ความรู้ด้านการวิจัยทางการเกษตร เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่ ความเชี่ยวชาญในระดับชาติ

๓. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการเกษตร
๔. ทำนุบำรุงสืบสานศิลปวัฒนธรรมเกษตรท้องถิ่น อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ค่านิยม

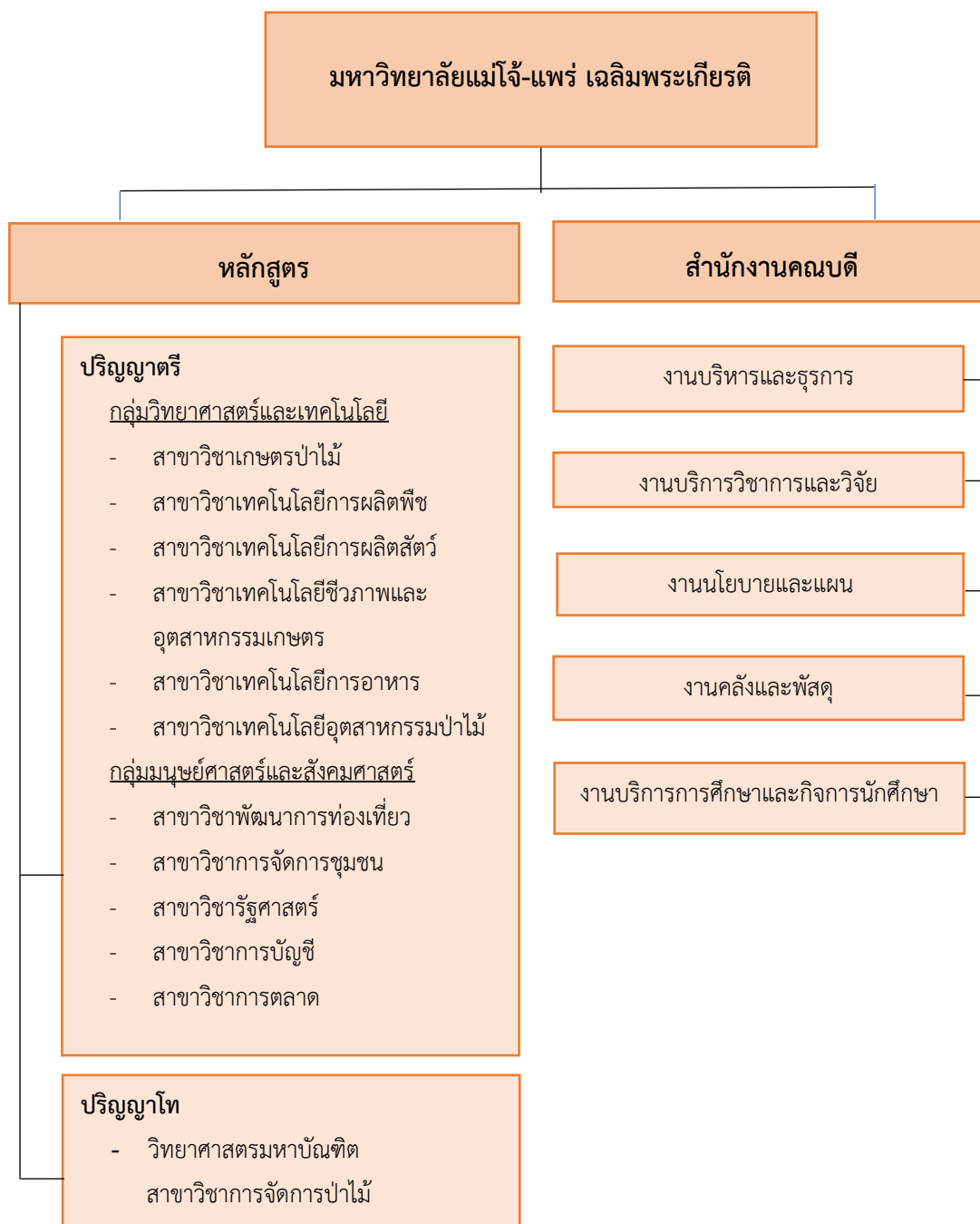
- M Mindfulness ทำงานด้วยจิตวิญญูญาณ
- A Aspiration สืบสานปณิธานด้วยใจมั่น
- E Excellence สานฝันสู่ความเป็นเลิศ
- J Justification ชูเชิดความยุติธรรม
- O Originality ก้าวนำด้วยเกียรติภูมิ

สมรรถนะหลัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพรว เฉลิมพระเกียรติ เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นด้านการเรียนสอน การวิจัยและบริการวิชาการ ด้านเกษตร อาหารและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเน้นการพัฒนานวัตกรรม (innovation) และเทคโนโลยี (technology) เพื่อสร้างผู้ประกอบการสมัยใหม่ที่สามารถพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารจัดการ (Organization Chart)

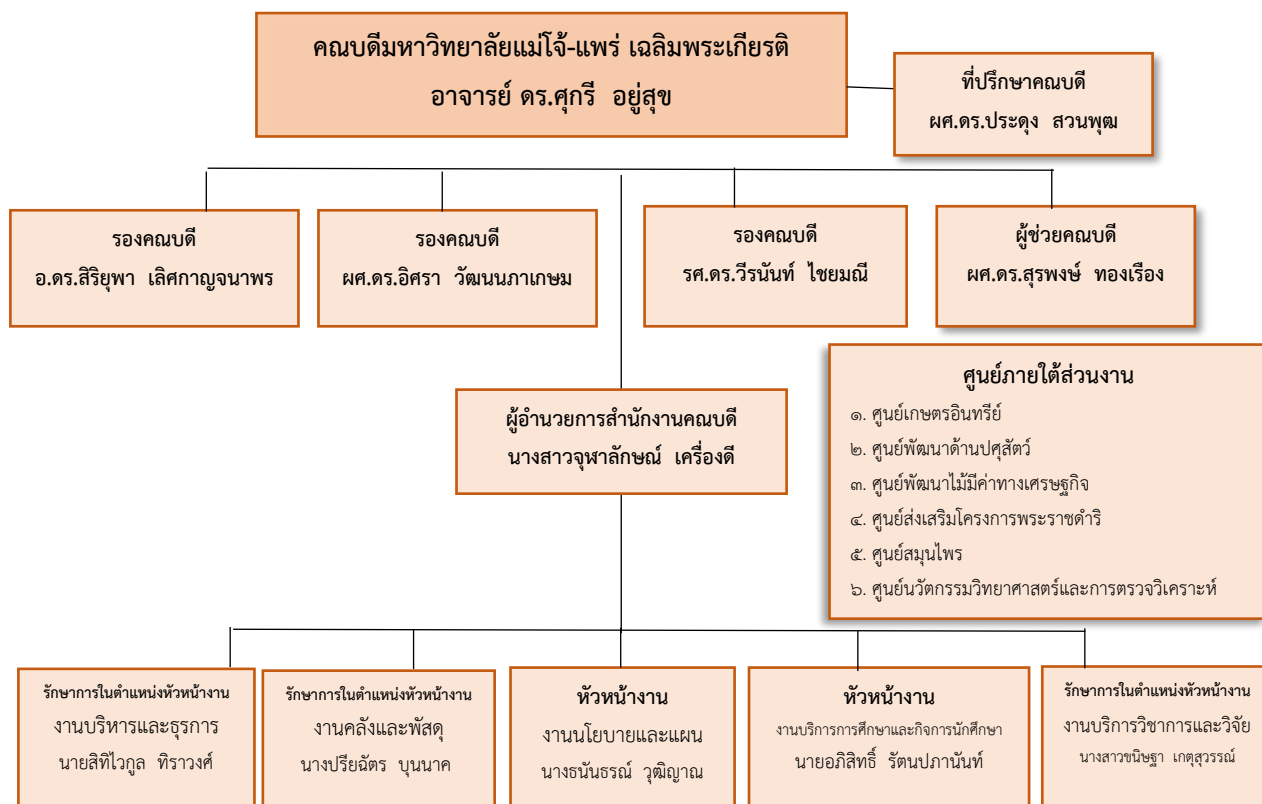
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพรว เฉลิมพระเกียรติ มีการบริหารจัดการเทียบเท่าระดับคณะ โดยผู้บริหารและคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัย มีสำนักงานคณบดีเป็นฝ่ายสนับสนุนการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ส่วนงาน ประกอบด้วย (๑) งานบริหารและธุรการ (๒) งานคลังและพัสดุ (๓) งานนโยบายและแผน (๔) งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา (๕) งานบริการวิชาการและวิจัย โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีเป็นผู้ควบคุมดูแลตั้งโครงสร้างหน่วยงาน ดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



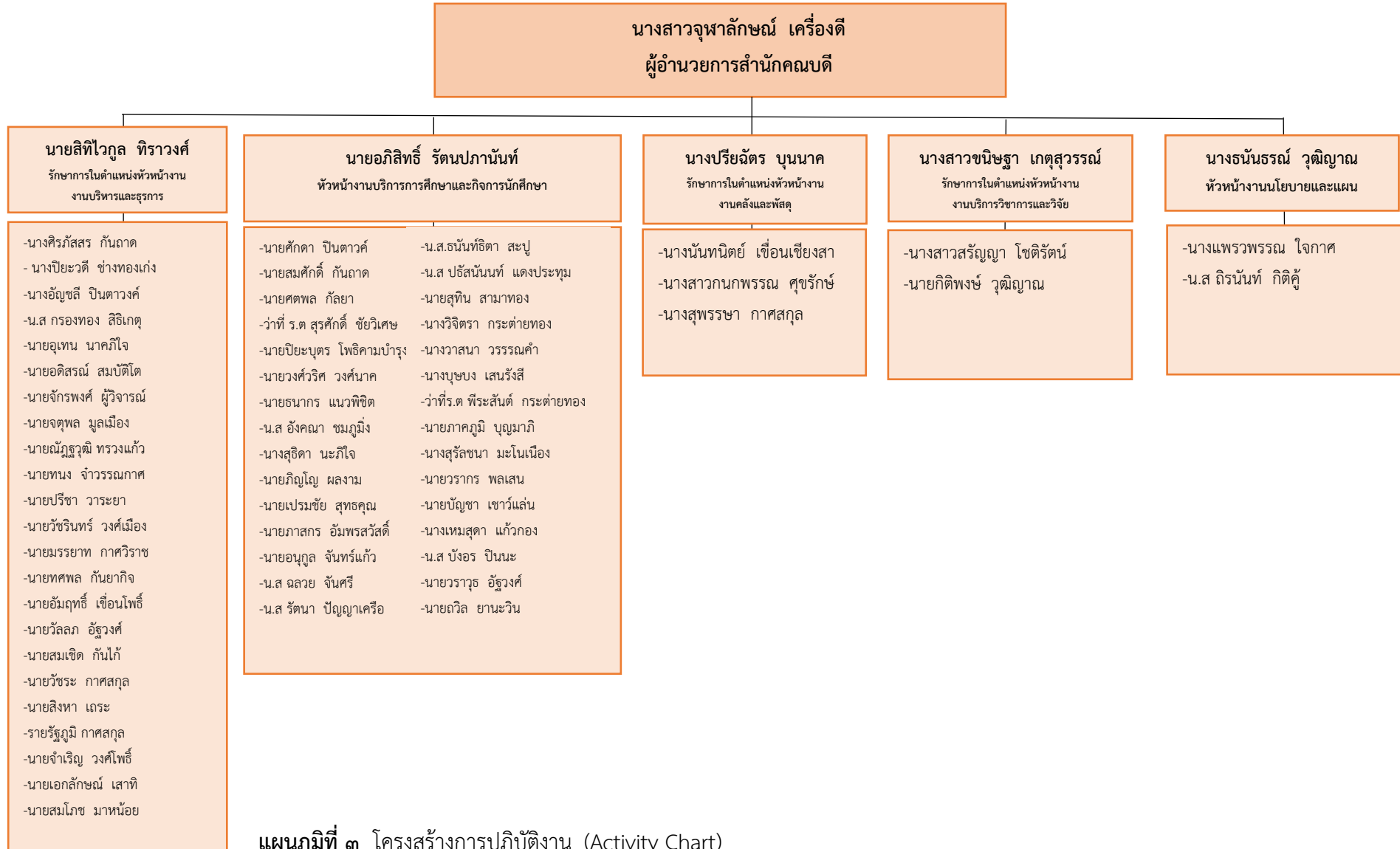
แผนภูมิที่ ๑ โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างการบริหารงาน (Administration Chart)



แผนภูมิที่ ๒ โครงสร้างการบริหารงาน (Administration Chart)

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)



ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นหน่วยงานกลางที่ดำเนินการในส่วนงานสนับสนุนโดยให้บริการสนับสนุนวิชาการและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ แบ่งการบริหารงาน ๕ งาน ดังนี้

๑. งานบริหารและธุรการเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสนับสนุนงานธุรการ งานสารบรรณ งานติดต่อประสานงาน งานต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ งานทำความร่วมมือกับหน่วยงาน การเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานซ่อมบำรุงและงานภูมิทัศน์

๒. งานคลังและพัสดุเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนงานด้านการเงิน ด้านพัสดุ ด้านการควบคุม ด้านการตรวจสอบ สรุปรายงานการเบิกจ่ายและส่งงบประมาณของคณะทุกประเภท

๓. งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา เป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานรับเข้านักศึกษา งานสหกิจศึกษา งานบริหารหลักสูตรการเรียนการสอน งานทะเบียนและประเมินผล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบัณฑิตวิทยาลัย งานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานห้องสมุด งานกิจกรรมนักศึกษา งานแนะแนว การศึกษาและจัดหางาน งานอนามัย งานกีฬาและนันทนาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานวินัยและพัฒนานักศึกษา งานหอพัก งานสื่อสารองค์กรและ โสตทัศนูปกรณ์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสถานีวิทยุกระจายเสียงและงานวิเทศสัมพันธ์

๔. งานนโยบายและแผนเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สนับสนุนงานด้านงานวิเคราะห์งบประมาณ งานครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง งานยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานโครงสร้างและวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง

๕. งานบริการวิชาการและวิจัยเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สนับสนุนงานด้านงานบริการวิชาการและวิจัยให้แก่บุคลากรและบุคคลภายนอก การวิเคราะห์สรุปผลด้านการวิจัยและบริการวิชาการเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารและอ้างอิง

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่องมาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและ การบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อกับหน่วยงานจัดงานรับรองและงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึกและเรียบเรียง รายงานการประชุมทางวิชาการและรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณงานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานบริหารการศึกษา งานกิจการนิสิตนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานทักษะและประสบการณ์สูงในงานด้านการบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานที่ต้อง ทำการศึกษา ค้นคว้าวิเคราะห์ สังเคราะห์หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหา ในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑) ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารแผนการปฏิบัติงาน งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์และ แจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ

๒) ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเลขานุการที่ต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ งานแปลเอกสาร ดูแลการจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการต่าง ๆ งานบันทึกเรื่อง เสนอที่ประชุม จัดทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมเพื่อให้ การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

๓) ช่วยวางแผนและติดตามงานในสำนักงาน เพื่อให้สามารถบริหารงานให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความร่วมมือ

๕) บันทึก รวบรวม ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย ด้านการบริหารงานทั่วไป จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบและเผยแพร่ผลงานทางด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๖) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานบริหารงานทั่วไป ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ การเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัดวางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๒.๓ ด้านการประสานงาน

๑) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

๒) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ ด้านการบริการ

๑) ให้คำปรึกษา แนะนำนิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไปแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

๒) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านการบริหารงานทั่วไปที่ซับซ้อนเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

๓. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

๓.๑ มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

๓.๒ เคยดำรงตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า ๖ ปี

กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๔ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ ข้อ ๒

กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๒ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ ข้อ ๓

หรือตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.บ.ม. กำหนด

๓.๓ ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทั่วไปหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๔. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

๔.๑ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๔.๒ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๔.๓ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตามแบบประเมินที่ ก.บ.ม. กำหนดประกอบด้วย Core Competency และ Functional Competency

๔.๔ คุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่ ก.บ.ม. กำหนด

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในการต้อนรับและศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ของสถานศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยมีผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ นางศิริภัสสร กันถาด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานทั่วไป มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยมีการกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานในงานเดียวกัน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑. งานบริหารงานทั่วไป

๑.๑ งานจัดทำความร่วมมือทางวิชาการ

๑.๒ งานจัดทำแผนและติดตามผลการดำเนินงาน

๑.๓ งานจัดระบบงาน

๑.๔ งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ

๑.๕ งานผลักดันและตรวจสอบความถูกต้องโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี
เพื่อส่งข้อเสนอโครงการ

๑.๖ งานเขียนและเสนอโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี

๑.๗ งานจัดโครงการ/กิจกรรมและการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน

๑.๘ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร

๑.๙ งานติดต่อประสานงานวิทยากร หน่วยงานและสถาบันการศึกษา

๑.๑๐ งานดูแลและจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์

๑.๑๑ งานดูแลและจัดทำแฟนเพจ

๑.๑๒ งานจัดทำรายงานและนำเสนอเข้าประชุมคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัย

ประจำเดือน

๑.๑๓ งานต้อนรับและงานจัดการการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

๑.๑๔ งานต้อนรับและงานจัดกิจกรรมค่ายของสถานศึกษา

๑.๑๕ งานให้คำปรึกษา แนะนำและตอบปัญหาชี้แจงแก่คณาจารย์ บุคลากร หน่วยงาน

ภายนอกเกี่ยวกับวิทยากรและการถ่ายทอดเทคโนโลยี

๑.๑๖ งานเขียนประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๑๗ งานประชุมและเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง

๒. งานเลขานุการ

๒.๑ งานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

๒.๒ งานดูแลการจัดการประชุม

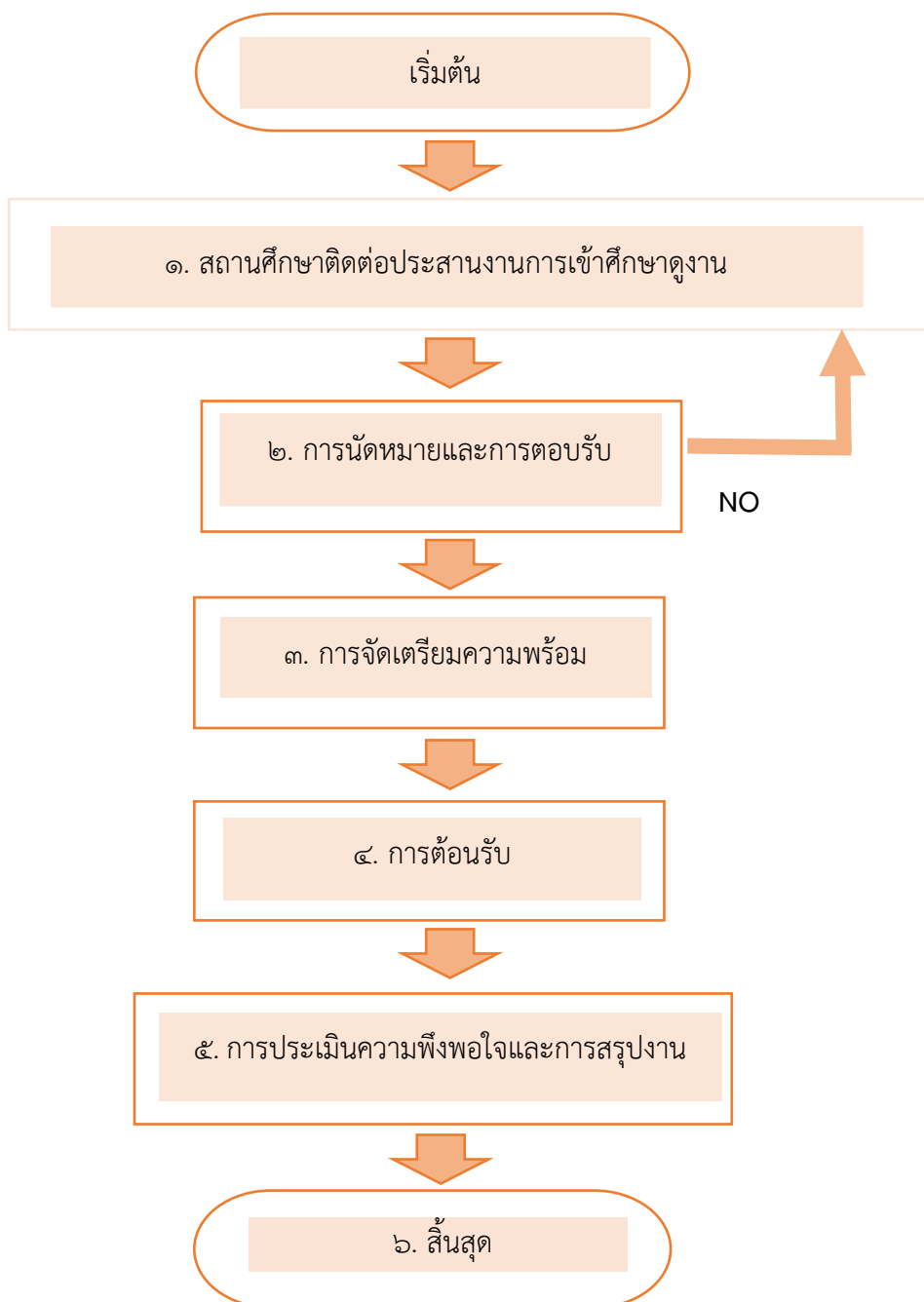
๒.๓ งานติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม

๒.๔ งานจดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุม

๒.๕ งานจัดทำรายงาน

จากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เขียนได้เลือกงานต้อนรับการเข้าศึกษาดูงาน
ศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานในการจัดทำคู่มือ

กระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาทำงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน
กรณีสถานศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ



ภาพที่ ๑ แสดงขั้นตอนกระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาทำงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน
ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้แก่งานต้อนรับและงานจัดการการเข้าศึกษาคุณานศุนย์เรียนรู้กรณีสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ใช้แนวทางและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ก. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาคุณานศุนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ การแยกแยะเอกสาร การลำดับความสำคัญ และการใส่ใจ จดจำมติ เข้าใจการตีความหนังสือ และการแจ้งเวียนประกาศ ดังนี้

ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิกและการบริหารจัดการศุนย์ ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยตามประกาศให้ศุนย์มีขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจ ส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อสร้างความเป็นเลิศตามพันธกิจและยุทธศาสตร์เฉพาะด้านของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน โดยอาจมุ่งเน้นด้านวิชาการ วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือบริหารจัดการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านไม่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหารายได้ โดยให้ใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานภายใน

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศุนย์เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการรวมตัวของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรที่มีความสนใจและความเชี่ยวชาญได้ทำงานร่วมกันในการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยนวัตกรรม ให้บริการวิชาการหรือต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ ไม่มุ่งเน้นการสร้างรายได้เป็นหลัก แต่หากมีรายได้เกิดขึ้นให้จัดเก็บ จัดสรรตามระเบียบมาของรายได้ เกิดการบูรณาการทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์ความรู้ ด้านงานวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ให้การบริหารจัดการด้านบุคคล ทรัพย์สินเป็นไปตามภายใต้ระเบียบข้อบังคับ การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการประจำส่วนงาน ด้านงานธุรการสนับสนุนจากบุคลากรในสังกัด ส่วนการบริหารทรัพย์สิน การเงินใช้งบประมาณและครุภัณฑ์สถานที่ของส่วนงาน หากมีการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดรายได้ให้จัดทำงบประมาณรายรับและรายจ่ายปกติภายในส่วนงาน ให้มีการแต่งตั้งหัวหน้าศุนย์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการศุนย์และมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของศุนย์โดยเป็นการมอบหมาย

ภาระงานเพิ่มเติม การติดตามประเมินผล การดำเนินงานให้ทบทุนและเสนอตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย การดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณผ่านความเห็นชอบต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน

หน้าที่ของศูนย์ภายใต้ส่วนงาน

๑. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์เกษตรอินทรีย์) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๑ เพื่อพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งทดลอง วิจัย พัฒนา สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านเกษตรอินทรีย์ (พืช สัตว์ และประมง) และการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์จากผลผลิตเกษตรอินทรีย์ รวมถึงการพัฒนาและขยายช่องทางของการตลาดสีเขียว (Green market หรือ Organic market)

๑.๒ เพื่อเป็นศูนย์รวบรวม จัดเก็บและถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านเกษตรอินทรีย์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

๑.๓ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและสร้างเครือข่ายเกษตรกรในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนให้มีความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์และเพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์ให้กับจังหวัดภาคเหนือตอนบน

๑.๔ เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนภายใต้แนวทางเกษตรอินทรีย์ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๑ เพื่อจัดทำ ประสานงานและรวบรวมข้อมูลโครงการพระราชดำริของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

๒.๒ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินการโครงการพระราชดำริของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

๒.๓ เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการวิชาการโครงการพระราชดำริและ อพสธ.

๓. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๑ เพื่อให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างและบริการเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์

๓.๒ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย

๓.๓ เพื่อพัฒนาการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการบริการวิชาการหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

๔. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๕

- ๔.๑ เพื่อพัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ
- ๔.๒ เพื่อให้บริการด้านวิชาการการปลูกฟื้นฟูภูมิทัศน์ป่าไม้
- ๔.๓ เพื่อการวิจัยและพัฒนาการใช้ประโยชน์จากป่าไม้
- ๔.๔ สนับสนุนและส่งเสริมการฟื้นฟูป่าและการให้ประโยชน์กับชุมชน
- ๔.๕ เพื่อพัฒนาการเพาะเห็ดไมคอร์ไรซาในไม้ป่าเศรษฐกิจ
- ๔.๖ เพื่อพัฒนาบริการวิชาการองค์ความรู้การประเมินมูลค่าไม้และประเมินมวลชีวภาพของไม้ยืนต้นเพื่อการกักเก็บคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ
- ๔.๗ เพื่อเป็นแหล่งหารายได้ให้กับองค์กรในอนาคต

๕. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์สมุนไพรมันคงยั่งยืน) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

- ๕.๑ เพื่อเป็นศูนย์เรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสวนสมุนไพรต้นแบบเพื่อความมั่นคงยั่งยืน
- ๕.๒ เพื่อเป็นศูนย์วิเคราะห์ดิน น้ำ พืช ที่เหมาะสมในการพัฒนาต้นแบบการผลิตพืชสมุนไพรให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ GAP
- ๕.๓ เพื่อเป็นศูนย์วิเคราะห์หาสาระสำคัญในพืชสมุนไพรแต่ละชนิด

๖. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์) ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

- ๖.๑ เพื่อเป็นหน่วยงานบูรณาการด้านปศุสัตว์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีการผลิตสัตว์
- ๖.๒ เพื่อเป็นหน่วยงานบริการวิชาการและเผยแพร่องค์ความรู้และผลงานด้านปศุสัตว์

๖.๓ เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์และบุคลากร

๖.๔ เพื่อเป็นหน่วยงานหารายได้ให้มหาวิทยาลัย

ประวัติความเป็นมา

๑. ศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรอินทรีย์

เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งทางด้านพื้นที่และบุคลากร ในการส่งเสริมระบบเกษตรอินทรีย์ในการช่วยส่งเสริมและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เกษตรกร ให้สามารถผลิตพืชอินทรีย์ได้ตามมาตรฐานที่ตลาดต้องการหรือมาตรฐาน GAP และตามยุทธศาสตร์จังหวัดแพร่ ส่งเสริมอาชีพตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและการสร้างมูลค่าสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบเกษตรอินทรีย์และการทำเกษตรอินทรีย์สู่ความมั่นคงทางสุขภาพและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชน โดยเฉพาะในกลุ่มจังหวัดแพร่ น่าน พะเยา และเชียงราย เป็นการเตรียมความพร้อมเกษตรกรในเขตภาคเหนือเพื่อรองรับระบบอินทรีย์และสร้างเครือข่ายในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อส่งเสริมตลาดการค้าเกษตรอินทรีย์ โดยจะทำให้เกิดกระบวนการ ปรับเปลี่ยนและยกระดับเกษตรกรเข้าสู่ระบบเกษตรอินทรีย์พร้อมทั้งพัฒนาและอนุรักษ์จุลินทรีย์ สมุนไพร พันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์พื้นถิ่นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและมั่นคงทางด้านอาหาร พัฒนาเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืนโดยใช้ จุลินทรีย์ สมุนไพร พันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์พื้นถิ่นเป็นฐานในการพัฒนาอันจะนำไปสู่การเกษตรที่มั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

๑. เตรียมความพร้อมเกษตรกรในเขตภาคเหนือเพื่อรองรับระบบเกษตรอินทรีย์และสร้างเครือข่ายในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อส่งเสริมตลาดการค้า เกษตรอินทรีย์ โดยจะทำให้เกิดกระบวนการปรับเปลี่ยนและยกระดับเกษตรกรเข้าสู่ระบบเกษตรอินทรีย์

๒. พัฒนาและอนุรักษ์เชื้อพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ พื้นถิ่นเพื่อเกิดความปลอดภัยและความมั่นคงทางด้านอาหาร

๓. พัฒนาระบบเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืนโดยใช้จุลินทรีย์ สมุนไพร พันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์พื้นถิ่นเป็นฐานในการพัฒนาการเกษตรอย่างมั่นคงและยั่งยืน ภายใต้โครงการส่งเสริมและพัฒนา ระบบเกษตรอินทรีย์เพื่อเสริมศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิต มีกิจกรรมย่อยภายในโครงการอีก ๑๔ กิจกรรม อาทิ กิจกรรมพัฒนาเตรียมความพร้อมให้กับผู้ผลิตเกษตรอินทรีย์ไทยเพื่อการสร้างเครือข่ายเกษตรอินทรีย์นานาชาติ กิจกรรมอบรมและส่งเสริมการผลิตปศุสัตว์อินทรีย์ (สัตว์เล็ก/ สัตว์ใหญ่) และกิจกรรมอบรมและส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลผลิตเกษตรอินทรีย์ เป็นต้น

ศูนย์เกษตรอินทรีย์ เป็นศูนย์เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรอินทรีย์ (Organic University) มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศ (Eco University) มีทั้งกิจกรรมการผลิตพืชและสัตว์อินทรีย์ การผลิตปัจจัยการผลิต เช่น เมล็ดพันธุ์ท้องถิ่น ปุ๋ยชีวภาพ สารชีวภัณฑ์รวมทั้งมีการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ โดยได้แบ่งเป็นหน่วยเรียนรู้ทั้งสิ้น จำนวน ๘ หน่วยเรียนรู้ ได้แก่

1. หน่วยพรรณไม้และพืชผักพื้นถิ่นจังหวัดแพร่และภาคเหนือตอนบน
2. หน่วยส่งเสริมคุณภาพตามมาตรฐานเกษตรอินทรีย์
3. หน่วยการเลี้ยงไก่พื้นเมืองและไก่ไข่ในระบบอินทรีย์
4. หน่วยส่งเสริมการผลิตปศุสัตว์ในระบบอินทรีย์ (สัตว์เล็ก/สัตว์ใหญ่)
5. หน่วยการอบรมและส่งเสริมการผลิตพืชเศรษฐกิจแบบผสมผสาน
6. หน่วยส่งเสริมการผลิตการใช้หัวเชื้อจุลินทรีย์และสารชีวภัณฑ์ในการผลิตระบบเกษตรอินทรีย์เพื่อลดการพึ่งพาเคมีภัณฑ์เกษตร
7. หน่วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลผลิตเกษตรอินทรีย์
- . หน่วยพัฒนาผู้ประกอบการเกษตรอินทรีย์และการตลาดครบวงจร

๒. ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ

ได้ดำเนินการสนองพระราชดำริด้านการอนุรักษ์ โดยเริ่มต้นจากสาเหตุที่ห้วยโจ้ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของชุมชนแต่เดิมเคยมีน้ำไหลตลอดปีตั้งแต่ในปี พ.ศ. ๒๕๒๐ เริ่มเกิดภาวะแห้งแล้ง โดยเฉพาะหน้าแล้งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงได้เสด็จมายังสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ ในวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๒๑ มีพระราชกระแสรับสั่งให้สถาบันฯ หาเส้นทางเพื่ออนุรักษ์และพัฒนาห้วยโจ้ เพื่อเป็นแหล่งน้ำสำหรับการเพาะปลูกในฤดูแล้งให้แก่ราษฎร วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๒ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีได้เสด็จพระราชดำเนินไปที่ห้วยโจ้อีกครั้งและได้มีพระราชกระแสรับสั่งให้กรมชลประทานพิจารณาสร้างอ่างเก็บน้ำขึ้นในบริเวณต้นน้ำและวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๘ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินจากพระตำหนักภูพิงคราชนิเวศมาทอดพระเนตรโครงการพระราชดำริบ้านโป่งในบริเวณห้วยโจ้และบริเวณบ่อน้ำวัดแท่นผาหลวงได้มีพระราชกระแสรับสั่งให้สถาบันฯ โดยคณาจารย์และนักศึกษาช่วยดูแลรักษาป่าบ้านโป่ง นอกจากนี้ยังช่วยแนะนำอาชีพแก่ราษฎรและให้ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะป่าไม้ซึ่งเป็นแหล่งต้นน้ำที่ดีที่สุด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้สนองพระราชดำริโดยจัดพื้นที่บางส่วนของโครงการอนุรักษ์ศึกษาและพัฒนาป่าบ้านโป่ง เพื่อเข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ และได้ดำเนินงานโครงการฯ ใน ๓ พื้นที่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ คือ

๑. กิจกรรมปกป้องพันธุ์กรรมพืช
๒. กิจกรรมสำรวจเก็บรวบรวมพันธุ์กรรมพืช
๓. กิจกรรมปลูกรักษาพันธุ์กรรมพืช
๔. กิจกรรมอนุรักษ์และใช้ประโยชน์พันธุ์กรรมพืช
๕. กิจกรรมศูนย์ข้อมูลพันธุ์กรรมพืช
๖. กิจกรรมวางแผนและพัฒนาพันธุ์พืช
๗. กิจกรรมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช
๘. กิจกรรมพิเศษสนับสนุนการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช โดยมีคณาจารย์ประมาณ

ไม่ต่ำกว่า ๕๐ คน และนักศึกษาจำนวนมากจากหลากหลายสาขาวิชาได้ร่วมกันดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มาจนถึงปัจจุบันและบัดนี้เป็นการดำเนินงานในระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)

สัญลักษณ์ของโครงการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานให้ **ชมพู่กุคา** เป็นดอกไม้สัญลักษณ์ในโครงการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ



ชมพู่กุคา เป็นพืชหายากใกล้สูญพันธุ์ที่มีดอกสีชมพูอมขาวงดงาม ควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่ตามแนวพระราชดำริ

ชื่อวิทยาศาสตร์ : *Bretschneiderasinensis* Hemsl.

ชื่อวงศ์ : BRETSCHNEIDERACEAE

ภาพที่ ๒ แสดงสัญลักษณ์ของโครงการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

เป็นไม้ต้นสูงได้ถึง ๒๕ เมตรเปลือกเรียบสีเทาใบ ใบประกอบแบบขนนกยาว ๓๐-๘๐ เซนติเมตร ใบย่อยไม่มีก้านใบรูปหอกถึงรูปไข่ กว้าง ๒.๕-๖ เซนติเมตร ยาว ๘-๑๕ เซนติเมตร โคนใบมนไม่เท่ากัน ปลายใบแหลม ดอก สีชมพู คล้ายรูปประฆังออกเป็นช่อที่ปลายยอดช่อยาวได้ถึง ๔๐ เซนติเมตร กลีบรองดอกขนาดใหญ่รูปถ้วยขอบหยักตื้น ๆ กลีบดอก ๕ กลีบรูปไข่กว้างโคนกลีบเรียว ยาวปลายกลีบม้วนออกด้านนอกขนาด ๑.๘-๒ เซนติเมตร กลีบบนมักคว่ำลงเกสรผู้ ๘ อัน ผลรูปกระสวยแก่แล้วแตกเมล็ดรูปรี กว้าง ๑๒ มิลลิเมตร ยาว ๒๐ มิลลิเมตร

ด้วยความสูงจากระดับน้ำทะเลถึง ๑,๙๘๐ เมตร ดอยภูคา นับเป็นยอดดอยที่สูงที่สุดแห่งหนึ่งของเทือกเขาหลวงพระบางและเป็นยอดดอยที่สูงในลำดับต้น ๆ ของประเทศไทย ซึ่งจากสภาพดังกล่าวนี้ทำให้เทือกดอยภูคา มีลักษณะโดดเด่นในด้านระบบนิเวศของพืชพรรณภูเขาสูงอันอุดมไปด้วยป่าดงดิบเขาป่าดงดิบชื้นรวมทั้งป่าเบญจพรรณและป่าเต็งรัง อีกทั้งเป็นป่าต้นน้ำของแม่น้ำน่านอีกด้วย พันธุ์ไม้ที่สำคัญที่สุดและพบเพียงแห่งเดียวในโลกที่นี่ คือชมพูภูคาซึ่งเป็นต้นไม้พื้นเมืองของไทยและเป็นพันธุ์ไม้หายากใกล้สูญพันธุ์ชนิดหนึ่งของโลก โดยเมื่อประมาณ ๓๐ ปีที่ผ่านมาเรามีรายงานว่าพบพันธุ์ไม้ชนิดนี้ที่มณฑลยูนนานประเทศจีนแต่ปัจจุบันคาดว่าสูญพันธุ์ไปแล้ว

สำหรับในประเทศไทยมีรายงานการสำรวจพบพันธุ์ไม้ชนิดนี้เมื่อมี พ.ศ. ๒๕๓๒ บริเวณป่าดงดิบดอยภูคา อุทยานแห่งชาติดอยภูคา อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยลักษณะต้นชมพูภูคานี้จะสูงประมาณ ๒๕ เมตร เส้นผ่าศูนย์กลางลำต้นประมาณ ๕๐ เซนติเมตร เปลือกเรียบเป็นสีเทา ใบประกอบแบบขนนกชั้นเดียวมีใบย่อยรูปไข่แกมรูปใบหอก ปลายใบแหลมยาว แผ่นใบด้านล่างมีขนสีขาว ช่อดอกตั้งตรงแยกแขนงออกตามปลายกิ่ง กลีบเลี้ยงติดกันคล้ายรูปประฆัง กลีบดอกสีชมพูมีริ้วสีแดง ออกดอกประมาณเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม ผลคล้ายมะกอกแต่มีขนาดใหญ่กว่า พันธุ์ไม้ชนิดนี้จากการศึกษาพบว่า จะเจริญเติบโตได้ดีบริเวณป่าดงดิบเขาตามไหล่เขาสูงชันที่มีความสูงตั้งแต่ ๑,๒๐๐ เมตรจากระดับน้ำทะเลขึ้นไปและมีความชื้นของอากาศสูงอุณหภูมิเฉลี่ยค่อนข้างต่ำตลอดทั้งปี ปัจจุบันได้มีการทดลองเพาะกล้าไม้ชมพูภูคาจากเมล็ดเป็นผลสำเร็จ ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้ชมพูภูคาไม่สูญพันธุ์จากโลกนี้ต่อไป

๓. ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์

เป็นศูนย์เพื่อสนับสนุนสำหรับการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของคณาจารย์ในการบูรณาการองค์ความรู้จากสาขาวิชาให้ออกมาในรูปแบบของงานบริการวิชาการและการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยแบ่งเป็น ๓ ฐาน ดังนี้

1. ฐานฟาร์มสัตว์เคี้ยวเอื้องเป็นฐานการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการปศุสัตว์ด้านโคนม โคนม แพะและแกะ

2. ฐานฟาร์มสุกรและสัตว์ปีกเป็นฐานการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงในเชิงธุรกิจ ประเภทสุกรขุนและสัตว์ปีก

3. ฐานฟาร์มสัตว์ผสมผสานและนันทนาการเป็นฐานการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์เพื่อนันทนาการ ในเชิงการเลี้ยงแบบผสมผสานแบบยั่งยืน อาทิ ม้า สุกร แพะ และปลา

๔. ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจศูนย์พัฒนาไม้มีค่า

เป็นศูนย์เพื่อพัฒนาใช้ประโยชน์ไม้เศรษฐกิจ โดยใช้การวิจัยนำและพัฒนาองค์ความรู้ของนักวิจัยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเพาะขยายพันธุ์ การปลูกฟื้นฟู การประเมินมูลค่าไม้ในพื้นที่ป่าเสื่อมโทรม พื้นที่มีเอกสารสิทธิ์ พื้นที่สาธารณะประโยชน์เป็นการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับเกษตรกร โดยพัฒนารูปแบบการปลูกไม้เศรษฐกิจในพื้นที่ครอบครองของตนเอง ส่งผลให้พื้นที่ป่าเพิ่มขึ้นเป็นการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพิ่มพื้นที่สีเขียวในระดับครัวเรือน ชุมชน นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ป้อนภาคอุตสาหกรรมเกี่ยวกับไม้ที่จะตามมาอีกในอนาคต ลดการนำเข้าไม้จากต่างประเทศและเป็นการลดการตัดไม้จากป่าในธรรมชาติ

เป็นศูนย์ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในกิจกรรมศูนย์เรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสวนสมุนไพรต้นแบบ เพื่อความมั่นคงยั่งยืนของชุมชนด้วยงบลงทุนค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ความรับผิดชอบ ๒ หน่วยงาน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทำให้ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้รับห้องปฏิบัติการอุทยานสวนสมุนไพรและอุทยานสวนสมุนไพร ถือเป็นแหล่งเรียนรู้และบริการวิชาการแก่คนในชุมชน นักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาศึกษาได้รับความรู้และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พืชสมุนไพรไทย ทราบถึงประโยชน์และสรรพคุณของสมุนไพร ตลอดจนการพัฒนาอุทยานสวนสมุนไพร โดยจะเป็นศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้

๕. ศูนย์สมุนไพร

ความรู้และให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ การขยายพันธุ์พืชสมุนไพรที่มีศักยภาพ การตรวจวิเคราะห์สารสำคัญในพืชสมุนไพร การวิเคราะห์ดินน้ำและพืช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปลูกสมุนไพรของชุมชน การต่อยอดสร้างผลิตภัณฑ์ของชุมชนและเพื่อเสริมสร้างรายได้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

๑. เป็นศูนย์การเรียนรู้พัฒนาเทคนิคการขยายพันธุ์ ปรับปรุงพันธุ์และส่งเสริมการปลูกสมุนไพรให้กับชุมชน

๒. เป็นศูนย์ถ่ายทอดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนภูมิปัญญาความรู้ทิศทางการพัฒนาสมุนไพร

๓. เป็นหน่วยในการบริหารจัดการความรู้ด้านสมุนไพรในการอนุรักษ์ฟื้นฟู ดิน น้ำ ป่า ไม้และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
๔. เป็นแหล่งการเรียนรู้วิชาการอุทยานสวนสมุนไพร
๕. เป็นแหล่งสร้างรายได้จากผลผลิตด้านพืชสมุนไพร
๖. เป็นแหล่งรวบรวมพันธุ์สมุนไพรภายในอุทยานให้ศึกษาเรียนรู้

๖. ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์ (SCIAC) (Scientific Facilities and Analysis Services Center: SFASC)

เป็นศูนย์กลางในการบริการเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์และการวิเคราะห์ที่ได้มาตรฐาน รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการในการใช้บริการ สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ สนับสนุนงานวิจัยการสร้างนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการบริการวิชาการต่อหน่วยงานต่าง ๆ

ประกาศกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมศูนย์แปลงสาธิตศูนย์ภายใต้ ส่วนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร์ เฉลิมพระเกียรติ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

การคำนวณอัตราค่าเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์เรียนรู้จะคำนวณค่าใช้จ่ายต่อคนตามระดับ กลุ่มการศึกษา ซึ่งได้มีการกำหนดอัตราค่าเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์เรียนรู้ของนักเรียนระดับอนุบาลถึง ระดับประถมศึกษา (ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๑๐ บาท นักเรียนระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับ ปริญญาตรี (ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๒๐ บาท ประชาชนทั่วไปหรือหมู่คณะ(ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๓๐ บาท ประชาชนทั่วไปหรือหมู่คณะ(ไม่ต่ำกว่าสามสิบคน) คนละ ๒๐ บาท และสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการเข้าชมฟรี

ข. วิธีการปฏิบัติงาน

๑. ศึกษาประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่องการจัดตั้งรวม ยุบเลิกและการบริหารจัดการของ ศูนย์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ โดยศูนย์มีทิศทางของการทำงานในการสร้างความเป็นเลิศตามพันธกิจและ ยุทธศาสตร์เฉพาะด้านของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน โดยการมุ่งเน้นด้านวิชาการ วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มุ่งเน้นการนำเสนอประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม การบริการวิชาการ การต่อยอดองค์ความรู้และสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยโดยไม่มีวัตถุประสงค์ หลักในการหารายได้

๒. ศึกษาประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้เรื่องการแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัย แม่โจ้-แพร์ เฉลิมพระเกียรติ ของศูนย์เกษตรอินทรีย์ ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ

ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์ ศูนย์นวัตกรรมการทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์ ศูนย์พัฒนาไม่มีค่าทางเศรษฐกิจและศูนย์สมุนไพรเพื่อให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของศูนย์เรียนรู้

๓. ศึกษาประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้เรื่องการจัดเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์เรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงอัตราการจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม

ค. เงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวังและสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เงื่อนไขของการเข้าศึกษาดูงาน

๑. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สามารถรองรับการเข้าศึกษาดูงานในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. โดยจะอยู่ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ บางศูนย์เรียนรู้มีข้อจำกัดรับได้เฉพาะวันพุธ และในกรณีพิเศษวันเสาร์ – วันอาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์บางกรณีอาจพิจารณาตามความเหมาะสม

๒. หากคณะศึกษาดูงานมีจำนวนมาก ต้องใช้วิธีแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๒.๑ กรณีไม่เกิน ๓๐ ท่าน จัดเพียง ๑ กลุ่ม

๒.๒ กรณี ๓๐ ท่านขึ้นไป แบ่งสลับ

๓. หากสถาบันการศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มจะจัดให้แบบ Box Set เท่านั้นและขอความร่วมมือประสานงานล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วัน

๔. สถานศึกษาที่มีความประสงค์จะเข้าศึกษาดูงานสามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ <http://www.phrae.mju.ac.th> > ทศนศึกษา ค่าและการบริการ > ศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับ

๔.๑ รายละเอียดการเข้าชม วันเวลาที่รับ

๔.๒ ประกาศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียม

๔.๓ ข้อควรปฏิบัติในการเข้าศึกษาดูงาน

๕. ด้วยงานบริหารและธุรการ เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการและประสานงานด้านการศึกษาดูงานของสถาบันการศึกษา แม้ว่าหากทางโรงเรียนได้มีการแจ้งความประสงค์จะเข้าศึกษาดูงานและได้ติดต่อประสานงานกับบุคลากรหน่วยงานภายในไว้แล้วก็ตาม ต้องแจ้งความประสงค์มายังงานบริหารและธุรการทุกกรณี ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดการผิดพลาด การซ้ำซ้อนและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการต้อนรับ

๖. ศูนย์เรียนรู้ใช้เวลาในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์ละ ๒ ชั่วโมง

๗. เนื่องจากระยะทางระหว่างศูนย์เรียนรู้ มีระยะทางที่ห่างไกลกัน การจำกัดในการเข้าศึกษาดูงานจะจัดภาคละ ๑ ศูนย์ เท่านั้น เช่นภาคเช้า ๑ ศูนย์ ภาคบ่าย ๑ ศูนย์

ข้อควรปฏิบัติตัวของผู้มาศึกษาดูงาน

๑. การแต่งกายตามความเหมาะสมของกิจกรรมศูนย์เรียนรู้และควรเป็นชุดที่มีความคล่องตัว เช่น ชุดพลศึกษาของโรงเรียน เป็นต้น
๒. คณะศึกษาดูงานต้องใส่ Mask ทุกคนในระหว่างการศึกษาดูงาน ต้องผ่านการคัดกรองอุณหภูมิ (วัดไข้) ต้องล้างมือด้วย Alcohol gel ก่อนเข้าทัศนศึกษาและหากมีบุคคลไม่ผ่านการคัดกรองมหาวิทยาลัยของดการเข้าศึกษาดูงานโดยเด็ดขาด
๓. ระหว่างเดินศึกษาดูงาน โปรดเดินดูงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยเดินเป็นกลุ่มคณะ ไม่แยกออกจากกลุ่มและไม่ส่งเสียงดัง
๔. ระหว่างที่วิทยากรกำลังบรรยายให้ความรู้ โปรดให้ความสนใจและตั้งใจในการรับฟัง
๕. ผู้เข้าศึกษาดูงานที่มีความประสงค์จะถ่ายภาพ สถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน ต้องได้รับอนุญาตจากวิทยากรก่อนทุกครั้ง
๖. โปรดให้ความเคารพสถานที่

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ปฏิบัติงานควรมีการตรวจทานหนังสือขออนุญาตเพื่อให้เกิดความถูกต้องของข้อมูลรายละเอียด โดยเฉพาะรายชื่อวิทยากรที่อาจมีการผิดพลาด ซึ่งอาจจะกระทบกับการนำเอกสารไปประกอบการรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี
๒. อาจเกิดเหตุการณ์กรณีสถานศึกษาไม่ได้มีการประสานงานมาก่อนและได้ทำหนังสือกำหนดช่วงวันเวลาในการเข้าศึกษาดูงานมาในหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานจึงทำให้ไม่ได้มีการนัดหมายวิทยากร ผู้ปฏิบัติงานสามารถเจรจาประสานการเปลี่ยนแปลงกำหนดการช่วงเวลาการเข้าศึกษาดูงานได้ในเบื้องต้นก่อนที่จะดำเนินการเสนอหนังสือตามขั้นตอน
๓. อาจเกิดการวิเคราะห์และตีความจากผู้ประสานงานของสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับอัตราเข้าชมศูนย์เรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะการเจรจาให้ข้อมูลถูกต้องอธิบายรายละเอียดให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน
๔. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์จุดคุ้มทุนและทักษะการคิดวิเคราะห์และเจรจา เนื่องจากอาจมีการร้องขอให้เพิ่มเติมกิจกรรม ซึ่งอาจจะกระทบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการเจรจาและหาวิธีการในการสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์
๕. กรณีที่โรงเรียนได้ทำหนังสือขออนุญาตเข้าศึกษาดูงานเข้ามาแล้วและได้ระบุนยอดจำนวนคน อาจเกิดปัญหาที่กรณีจำนวนคนน้อยกว่าจำนวนยอดที่แจ้งมาในหนังสือขอความอนุเคราะห์วิธีการแก้ไขปัญหาคือให้ส่งเลขที่บัญชีการโอนเงินค่าธรรมเนียมในการเข้าชมให้กับโรงเรียนก่อนเพื่อให้

ชำระค่าธรรมเนียมก่อนวันเข้าศึกษาดูงาน ซึ่งจะทำให้มีการชำระค่าใช้จ่ายแล้วเสร็จและเพิ่มความสะดวกในการส่งมอบเงินให้กับหน่วยการเงิน

๖. อัตราการเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าชมศูนย์คิดเป็นรายศูนย์ หากมีการเข้าชมศูนย์จำนวน ๒ ศูนย์ ในวันเดียวกันจะเป็นการคิดอัตราค่าธรรมเนียมการเข้าชมศูนย์ จำนวน ๒ ศูนย์

๗. กรณีการเข้าชมที่มีคณะครูและเจ้าหน้าที่ร่วมกับคณะนักเรียน การคิดค่าธรรมเนียมจะคิดประเภทเหมารวม ตามการแบ่งกลุ่มประเภทของนักเรียน

ง. แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและการประสานงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (๒๕๔๐: ๑) กล่าวว่าการบริหารจัดการคืองานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่ร่วมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จผลมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (๒๕๓๘: ๑๗) กล่าวว่าการบริหารจัดการหมายถึงกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การมีส่วนร่วม การควบคุมและการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายองค์กรที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕: ๑๘) กล่าวว่าการบริหารจัดการ (Management) คือการกำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความหมายของการบริหารจัดการนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ

ลักษณะที่หนึ่ง : การจัดการเป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานขององค์กรให้สำเร็จ การจัดการเป็นศิลปะในลักษณะที่ใช้บุคคลอื่นทำงานโดยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังทั้งของบุคคลและขององค์กรและจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ลักษณะที่สอง : การจัดการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ผลที่ต้องการ ซึ่งเป็นกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์กร กระบวนการจัดคนเข้าทำงาน กระบวนการสั่งการและกระบวนการควบคุม

ลักษณะที่สาม : การจัดการคือกลุ่มของผู้จัดการในความหมายนี้การจัดการเป็นคณะบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางจนถึงผู้บริหารระดับล่างเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในด้านนโยบาย รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (พยอม วงศ์สารศรี, ๒๕๓๐: ๒๗)

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖: ๑๕๔) กล่าวว่า การประสานงานคือความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบให้เรียบร้อยและสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้สมดุลและสำเร็จตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (๒๕๓๘: ๑๙๔) กล่าวว่า การประสานงานหมายถึงการจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกันเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติภารกิจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันเองหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปจากความหมายของการบริหารจัดการข้างต้นจะเห็นว่าการบริหารจัดการมีกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการทำให้การบริหารจัดการองค์กรสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กรได้โดยง่ายคือการประสานงาน ซึ่งจะแทรกอยู่ในทุก ๆ กระบวนการของการบริหารจัดการ การประสานงานเป็นการทำหน้าที่สนับสนุนให้กิจกรรมเป็นไปด้วยความราบรื่น

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๓) กล่าวว่า การประสานงานคือการที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร ทำงานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่องสอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการและสิ่งสำคัญ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จมีคุณภาพตามมาตรฐาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การบรรลุเป้าหมายเป็นมาตรการของการวัดความสำเร็จและความล้มเหลว ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการ วัตถุประสงค์ ให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร การประสานงานมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑.๑ เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- ๑.๒ เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- ๑.๓ เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
- ๑.๔ เพื่อขอความช่วยเหลือ
- ๑.๕ เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจจะเกิดขึ้น

๒. ประโยชน์ของการประสานงาน

ประโยชน์ของการประสานงานช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัดเวลา เงิน วัสดุและสิ่งของต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น สร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและความสามัคคี

ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงานป้องกันการก้าวก่ายหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกันก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกันรวมถึงเข้าใจถึงข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น นำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และคู่ทางการปรับปรุงงาน

๓. ปัจจัยในการประสานงาน

ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานไม่ว่าจะเป็นองค์การหรือหน่วยงานประเภทใด มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

๓.๑ คน หมายถึงผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้านคือทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและการมองการณ์ไกลมีมนุษยสัมพันธ์ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อกัน

๓.๒ เงิน หมายถึงตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ในการประสานงาน

๓.๓ วัสดุ หมายถึงสิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุและอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง

๓.๔ วิธีการทำงาน หมายถึงการบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน การควบคุมงานและการติดต่อสื่อสารอาจจะทำได้หลายวิธี อาจมีการประสานงานด้วยระบบหรือประสานงานด้วยคนหรืออาจใช้ทั้งระบบและคนควบคู่กันไป การประสานงานอาจมีบุคคลคนเดียวเป็นผู้ประสานงานเพื่อความคล่องตัวและการตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็ว งานที่มีระบบซับซ้อนและขอบเขตอาจจะเป็นรูปแบบคณะผู้ประสานงาน

กล่าวโดยสรุปการประสานงานคือกระบวนการบริหารกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้ขั้นตอนของงานชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ผู้ปฏิบัติงานมีความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยราบรื่นรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร ลดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวก่ายหน้าที่ ทำให้เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหานำไปสู่การหาแนวทางในการปรึกษาหารือเพื่อปรับปรุงงานร่วมกัน

ทฤษฎีการบริหารงาน

๑. ทฤษฎีการบริหารงานของ Henry Fayol

Henry Fayol เป็นนักเศรษฐศาสตร์และนักทฤษฎีชาวฝรั่งเศส ได้เขียนหนังสือซึ่งได้รับการตีพิมพ์เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๑๖ ชื่อ Administration industrielle et generale หรือหลักการ

บริหาร อดุสาหกรรม โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการ ๕ ประการ หรือที่เรียกว่า “POCCC” สามารถ อธิบายได้ดังนี้

- การวางแผน (Planning : P) หมายถึงการศึกษาข้อมูลในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคตโดยการวางแผนเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้
- การจัดหน่วยงาน (Organizing : O) หมายถึงการจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และการจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ
- การสั่งการบังคับบัญชา (Commanding : C) หมายถึงการสั่งให้คนทำงานตามที่ได้รับมอบหมายงานให้ทำและบังคับบัญชาพนักงานให้ทำงานตามภารกิจหน่วยงาน
- การประสานงาน (Coordinating : C) หมายถึงการสร้าง ความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์การโดยการให้ทุกส่วนขององค์การมีการทำงานเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้เป้าหมายตามที่ต้องการ
- การควบคุม (Controlling : C) หมายถึงการควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือควบคุมให้ทำงานตามระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ (วันชัย มีชาติ, ๒๕๕๙)

๒. ทฤษฎีการบริหารงานของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick Luther Gulick และ Lyndall Urwick

เป็นนักบริหารชาวอังกฤษทั้งสองได้เสนอแนวความคิดหลักการบริหารงาน ในปี ค.ศ.๑๙๓๗ รวมถึงเป็นบรรณาธิการหนังสือชื่อ Paper on the Science of Administration : Note the Theory of Organization โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ๗ ประการ หรือที่เรียกว่า “POSDCoRB” สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- การวางแผน (Planning : P) หมายถึงการกำหนดแผนการในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า แผนเป็นสิ่งสำคัญและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานมีรูปแบบระยะสั้นและระยะยาว รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงาน
- การจัดองค์การ (Organization : O) หมายถึงการจัดองค์การหรือหน่วยงานโดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานตลอดจนกำหนดงานควบคุมและบังคับบัญชา
- การบริหารบุคคล (Staffing : S) หมายถึงกระบวนการที่เริ่มตั้งแต่การจัดหาบุคลากร การจัดบุคลากร การพัฒนาบุคลากรและการพ้นจากงานของบุคลากรในลักษณะที่แตกต่างกัน

- การอำนวยการสั่งการ (Directing : D) หมายถึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหาร เป็นการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานหรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง โดยการสั่งการนั้นผู้บริหารอาจสั่งการได้ ๒ วิธี คือการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรและการสั่งการด้วยวาจา

- การประสานงาน (Coordinating : Co) หมายถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานและการประสานงานขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

- การรายงานผลปฏิบัติงาน (Reporting : R) หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานซึ่งต้องเสนอรายงาน ๓ ระดับ คือ ระดับสูง ระดับเดียวกันและระดับต่ำ ต้องอาศัยความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดีด้วย การเสนอรายงานมีทั้งที่ทำด้วยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร

- การจัดทำงบประมาณ (Budgeting : B) หมายถึง การวางแผนให้ได้มาซึ่ง งบประมาณ การจัดสรรและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องตลอดจนการใช้ (ไชยา ยิ้มวิไล, ๒๕๕๗)

๓. ทฤษฎีการบริหารงานของ Harold Koontz Harold Koontz

เป็นศาสตราจารย์ของการจัดการธุรกิจของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งใน แคลิฟอเนียร์ โดยเสนอว่าควรดำเนินงานเป็นกระบวนการทำตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องตลอดเวลาไม่มีการขาดตอน แนวคิดการดำเนินงานของ Harold koontz ได้กำหนดไว้ ๕ ประการหรือที่เรียกว่า หรือที่เรียกว่า "POSDC" สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- การวางแผน (Planning : P) หมายถึงเป็นการคิดและกำหนดสิ่งที่จะทำในอนาคต ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญมากของผู้จัดการที่สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างแม่นยำ

- การจัดองค์กร (Organizing : O) หมายถึงการจัดหน่วยงานขององค์กร โครงสร้างขององค์กร การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการมอบหมายหรือสั่งการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

- การจัดการคน (Staffing : S) หมายถึงการจัดการในด้านบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร โดยทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคล การสร้างขวัญกำลังใจ การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กร การรักษาคนเก่งคนดีมีความสามารถและการจัดอัตรากำลังในตำแหน่งที่เหมาะสมกับงาน

- การอำนวยการ (Directing : D) หมายถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การสั่งการและการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมการทำงานขององค์กรได้
- การควบคุมดูแล (Controlling : C) หมายถึงการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของ พนักงานหรือคนงานในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือหน้าที่ที่กำหนดเอาไว้ (พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต, ๒๕๕๒)

๔. ทฤษฎีการบริหารงานของ Ernest Dale

จำแนกหน้าที่ของผู้จัดการไว้ ๗ ประการ หรือที่เรียกว่า" POSDCIR" เขาเห็นพ้อง กับ Harold koontz ๕ ขั้นตอนแรก (POSDC) และได้เพิ่มเข้าไปอีก ๒ ประการ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- การวางแผน (Planning : P) หมายถึงการจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- การจัดหน่วยงาน (Organizing : O) หมายถึงการจัดหน่วยงาน การกำหนด โครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ และการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน
- การจัดการคน (Staffing : S) หมายถึง การจัดตัวบุคคล เป็นการบริหารงาน ด้านบุคลากรอันได้แก่ การตัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงานและการให้พันทนจากงาน
- การอำนวยการ (Directing : D) หมายถึง การอำนวยการ นับตั้งแต่การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงาน
- การควบคุม (Controlling : C) หมายถึง การควบคุมการทำงานคือการควบคุม ให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือควบคุมให้ทำงานตามระเบียบข้อบังคับ
- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation : I) หมายถึงการนำนวัตกรรมมาใช้เป็น การปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ทันสมัย
- การเป็นตัวแทนขององค์การ (Representation : R) หมายถึงการเป็นตัวแทน ขององค์การเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมในองค์การเด่นและดั่ง (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, ๒๕๕๔)

๕. ทฤษฎีการบริหารงานของ W.Edwards Deming

เป็นนักจัดการบริหารคุณภาพ ได้เสนอแนวคิดการดำเนินงาน โดยเป็น การพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะใช้ในการค้นหาปัญหาอุปสรรค รู้จักกันในชื่อว่า วงจร Deming โดยเสนอแนวคิด ๔ ประการ หรือที่เรียกว่า "PDCA" สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- การวางแผน (Plan : P) หมายถึงการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ ส่วนที่สำคัญคือการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการดำเนินงานและกำหนดงบประมาณ เป็นแผนที่วางไว้อย่างรัดกุม รอบคอบ ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้น และสามารถช่วยลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

- ปฏิบัติตามแผน (Do : D) หมายถึงการดำเนินการเพื่อให้ได้ตามแผนที่มีการกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับการดำเนินการ เช่น คณะกรรมการ ในการกำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล

- ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check : C) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ประเมินจากผลงานการดำเนินการ ขั้นตอน เป้าหมาย อาจสามารถทำได้เองโดยใช้คณะกรรมการภายในและภายนอก

- ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act : A) หมายถึงการนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหา แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนา (สมคิด บางโม, ๒๕๕๘)

จากแนวคิดทฤษฎีการบริหารงานจากนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้นได้แก่ Henri Fayol, Harold D. Koontz, Luther Gulick Lyndall Urwick, W. Edwards Deming และ Ernest Dale จะเห็นได้ว่ามีทัศนคติแนวคิดองค์ประกอบการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันในหลายประเด็น ล้วนเกี่ยวกับการบริหารงานที่จะให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพทั้งสิ้น การบริหารจัดการศูนย์ภายใต้ส่วนงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีการดำเนินงาน การบริหารจัดการภายใต้การประกาศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่องการจัดตั้ง รวม การยุบเลิกและการบริหารจัดการศูนย์ การบริหารจัดการของแต่ละศูนย์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงาน ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงความสอดคล้องของทฤษฎีและการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน

องค์ประกอบ	Henri Fayol	Harold D. Koontz.	Luther Gulick Lyndall Urwick	W.Edwards Demimng	Ernest Dale	การบริหารจัดการศูนย์ภายในมหาวิทยาลัย
๑.Planning	/	/	/	/	/	/
๒.Organizing	/	/	/		/	/
๓.Staffing		/	/		/	/
๔.Directing		/	/		/	/
๕.Coordinating	/		/			/
๖.Reporting			/			/
๗.Budgeting			/			/
๘.Commanding	/					/
๙.Controlling	/	/			/	/
๑๐.Innovation					/	/
๑๑.Representation					/	/
๑๒.Do				/		/
๑๓.Check				/		/
๑๔.Act				/		/

- การวางแผน (Planning : P) มีการจัดทำแผนประจำปี วางเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

- การจัดหน่วยงาน (Organization : O) มีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อยระดับคณะ มีคำสั่งการแบ่งหน่วยงานย่อยของแต่ละศูนย์โดยภายในคำสั่งได้กำหนดหน้าที่ของศูนย์ที่ชัดเจนและการจัดสรรคนเข้าทำงานมีคำสั่งมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน

- การจัดการคน (Staffing : S) มีการบริหารงานด้านบุคลากร กำลังคน อัตรากำลังภายในมหาวิทยาลัยโดยไม่มีการจัดสรรอัตราใหม่ ใช้บุคลากรในสังกัดที่มีอยู่มอบหมายให้บุคลากรในสังกัดทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้สนับสนุน ปฏิบัติงานของศูนย์โดยเป็นการมอบหมายภาระงานเพิ่มเติมและต้องระบุไว้ในข้อตกลงภาระงานของบุคลากรให้ชัดเจน

- การอำนวยการ (Directing : D) มีคำสั่งคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์โดยมีคำสั่งแต่งตั้งบุคคลให้เป็นหัวหน้าศูนย์เพื่อทำหน้าที่ตัดสินใจการวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงาน

- การประสานงาน (Coordinating : Co) มีคำสั่งคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์ที่มอบหมายการปฏิบัติงานให้การบริหารจัดการศูนย์ มีบุคคลปฏิบัติงานและมีคณะทำงานที่ทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้ได้เป้าหมายตามที่ต้องการ

- การรายงานผลปฏิบัติงาน (Reporting : R) มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ๖ เดือน ๙ เดือน และ ๑๒ เดือนพร้อมแนบหลักฐานเพื่อรายงานการติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

- การจัดทำงบประมาณ (Budgeting : B) การบริหารทรัพย์สินและการเงินของศูนย์ โดยตามประกาศให้ใช้งบประมาณ ครุภัณฑ์ สถานที่และทรัพย์สินอื่น ๆ ของส่วนงาน ในกรณีที่ศูนย์มีการดำเนินการที่สามารถสร้างรายได้ตามประกาศให้จัดทำประมาณการงบประมาณรายรับและรายจ่ายของศูนย์ไว้เป็นประมาณการงบประมาณรายรับและรายจ่ายของหน่วยงานปกติภายในส่วนงาน

- การสั่งการบังคับบัญชา (Commanding : C) มีการบังคับบัญชาตามสายงานตามคำสั่งปฏิบัติงาน

- การควบคุม (Controlling : C) การบริหารจัดการศูนย์มีประกาศคำสั่งในการเป็นทิศทางการบริหารจัดการ

- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation : I) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาบริหารจัดการ เช่นการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การทำเว็บไซต์และแฟนเพจ เป็นต้น

- การเป็นตัวแทนขององค์กร (Representation : R) ในการเข้าศึกษาดูงานเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นตัวแทนขององค์กร ปฏิบัติงานโดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและเป็นอีกช่องทางของการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

- ปฏิบัติตามแผน (Do : D) หลังจากที่ได้มีการจัดทำแผนตัวชี้วัดของปีมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้

- ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check : C) มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด

- ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act : A) หมายถึงการนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนและปรับปรุงต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับราคา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๐: ๖๑๒) กล่าวว่า การตั้งราคา (Price) หมายถึงมูลค่าของสินค้าและบริการในรูปตัวเงินหรือหมายถึงจำนวนเงินที่ผู้ขายเต็มใจที่จะตกลงให้เกิดการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ ราคาที่เหมาะสมโดยเป็นราคาสอดคล้องกับคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์ในสายตาของลูกค้า ราคาเกิดจากการต่อรองระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

๑. วัตถุประสงค์ในการตั้งราคา

วัตถุประสงค์ในการตั้งราคา (Pricing objective) พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ทางองค์การและวัตถุประสงค์ของการตลาดด้วย ดังนี้

๑.๑ การแสวงหากำไร (Profit) ธุรกิจส่วนใหญ่จะแสดงในรูปแบบของกำไรจากจำนวนเงินหรือจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้น

๑.๒ ความอยู่รอด (Survival) บางครั้งองค์การหรือธุรกิจอาจจะมีการลดราคาเพื่อจูงใจลูกค้าแม้ว่าจะเกิดการขาดทุน

๑.๓ ผลตอบแทนจากการลงทุนตามเป้าหมาย (Target Return On Investment (ROI) เป็นการตั้งราคาเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ต้องการกับเงินลงทุน

๑.๔ เป้าหมายส่วนครองตลาด (Market share goals) เป็นการกำหนดเป้าหมายในรูปของส่วนครองตลาดของธุรกิจ ประกอบด้วยเป้าหมายเพื่อรักษาส่วนครองตลาดหรือเพิ่มส่วนครองตลาด

๑.๕ การตั้งราคาเพื่อคงสภาพเดิม (Status quo pricing) การตั้งราคาเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านราคารักษากำไรหรือส่วนครองตลาด ณ ขณะนั้น เช่นการตั้งราคาที่อยู่ในระดับเดียวกับคู่แข่ง

๒. วิธีการตั้งราคามี ๓ วิธี คือ

๒.๑ วิธีการตั้งราคาโดยถือเกณฑ์ต้นทุน (Cost-based pricing) วิธีการตั้งราคาโดยถือเกณฑ์ต้นทุน เริ่มต้นด้วยกำหนดต้นทุนรวมในการผลิตต้นทุนผลิตภัณฑ์ต่อหน่วย ผู้ขายจะต้องบวกจำนวนเงินที่สามารถครอบคลุมต้นทุนบวกด้วยกำไร จำนวนซึ่งบวกเพิ่มเรียกว่าส่วนบวกเพิ่ม (Markup)

๒.๒ การตั้งราคาโดยถือเกณฑ์อุปสงค์ (Demand-based pricing) เป็นการตั้งราคาโดยมุ่งที่ระดับของความต้องการซื้อของลูกค้า ทั้งนี้จะยึดหลักการยอมรับในคุณค่า (Perceived value) วิธีนี้ถือว่าสอดคล้องกับวิธีการตั้งราคาให้แตกต่างกัน พิจารณาจากรูปแบบของลูกค้าหรือรูปแบบของช่องทางการจัดจำหน่าย

๒.๓ วิธีการตั้งราคาโดยมุ่งที่การแข่งขัน (Competition-based pricing) โดยการพิจารณาราคาของคู่แข่ง ใช้ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์มีการแข่งขันซึ่งมีความคล้ายคลึงกันมากหรือต่างกัน โดยอาจจะเลือกราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งหรือราคาที่สูงกว่าคู่แข่งหรือระดับราคาเดียวกันกับคู่แข่ง

๓. กลยุทธ์ในการตั้งราคา

๓.๑ สำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ (New-product pricing strategies) มีวิธีการพื้นฐาน ๒ ประการ ซึ่งสามารถใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือสองวิธีรวมกันก็ได้ ดังนี้

๑) การตั้งราคาในระดับสูง (Price skimming) เป็นกลยุทธ์ในการคิดราคาเอาไว้สูงที่สุดสำหรับผลิตภัณฑ์ในช่วงขั้นแนะนำผลิตภัณฑ์ของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้ครอบคลุมต้นทุนในการวิจัยการพัฒนาย่างรวดเร็ว

๒) การตั้งราคาเพื่อเจาะตลาด (Penetration pricing) เป็นกลยุทธ์การกำหนดราคาต่ำสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ได้รับส่วนครองตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็ว

๓.๒ การตั้งราคาตามหลักจิตวิทยา (Psychological pricing strategies) กลยุทธ์นี้ยึดหลักจิตวิทยาของผู้ซื้อซึ่งเป็นการตอบสนองด้านอารมณ์ (Emotional responses) มากกว่าการตอบสนองด้านเหตุผล (Emotional responses) ดังนี้

๑) การตั้งราคาเลขคี่ (Odd pricing) การตั้งราคาที่ลงท้ายด้วยเลขคี่เพื่อให้ราคาแลดูต่ำ เช่น ๑๙๙ บาท ๒๙๙ บาท เป็นต้น โดยเชื่อว่าการตั้งราคาเลขคี่นี้จะมีผลทำให้เกิดการซื้อได้ดีกว่าเลขคู่

๒) การตั้งราคาสำหรับหลายหน่วย (Multiple-unit pricing) กลยุทธ์การกำหนดราคาเดียวสำหรับสินค้า ๒ หน่วยขึ้นไป กลยุทธ์นี้จะใช้ร่วมกับการลดราคาต่อหน่วยลงเมื่อซื้อจำนวนหน่วยที่มากขึ้น

๓) กลยุทธ์การตั้งราคาให้ภาคภูมิใจ (Prestige pricing) เป็นกลยุทธ์การกำหนดราคาสูงเพื่อชี้ถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และสถานะทางสังคมของผู้ใช้

๔) การตั้งราคาเชิงระดับ (Price lining) สินค้าหลายชนิดในระดับราคาที่แตกต่างกันเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้หลายกลุ่ม ทำให้ลูกค้าได้เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพและราคาอีกทั้งยังทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เลือก

๓.๓ การตั้งราคาตามภูมิศาสตร์ (Geographic pricing) เป็นการตั้งราคาครอบคลุมต้นทุนในการขนส่งทุกชนิด ดังนี้

๑) การตั้งราคาแบบแสตมป์ไปรษณีย์ (Postage-stamp pricing) เป็นการตั้งราคาเท่ากันไม่ว่าผู้ซื้อจะอยู่ที่ใดก็ตาม จึงมีลักษณะเหมือนการตั้งราคาแบบแสตมป์ไปรษณีย์

๒) การตั้งราคาแบบ FOB ณ จุดผลิตหรือจุดเริ่มต้น (FOB point of origin pricing) เป็นการตั้งราคาโดยถือเกณฑ์จุดเริ่มต้นของแหล่งผลิต ซึ่งหมายความว่าผู้ซื้อจะต้องจ่ายค่าขนส่งจากคลังสินค้าของผู้ขายไปยังปลายทางผู้ซื้อ

๓) การตั้งราคาตามเขตปลายทาง (FOB destination) เป็นการตั้งราคาซึ่งผู้ขายจะต้องจ่ายค่าขนส่งไปจนถึงที่ตั้งของผู้ซื้อ

๔. กลยุทธ์การให้ส่วนลด (Discounting strategy)

๔.๑ ส่วนลดการค้า (Trade discounts) เป็นส่วนลดจากราคาที่ตั้งไว้

๔.๒ ส่วนลดปริมาณ (Quantity discounts) ให้ส่วนลดมากขึ้นกับการซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้น

๔.๓ ส่วนลดเงินสด (Cash discounts) เป็นส่วนลดที่นำเสนอเพื่อให้ชำระเงินสดในเวลาที่กำหนด ตัวอย่าง เงื่อนไข ๒/๑๐ ก/๓๐ หมายความว่ากำหนดชำระเงินภายใน ๓๐ วันแต่ชำระเงินภายใน ๑๐ วันแรกจะได้รับส่วนลด ๒% (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๑: ๑๘๙)

อัตราค่าธรรมเนียมการเข้าชมแปลงศูนย์สาธิตเป็นไปตามวิธีการตั้งราคาโดยถือเกณฑ์อุปสงค์ (Demand-based pricing) มุ่งเน้นลูกค้าที่มาเป็นกลุ่ม ประเภทของลูกค้าคือสถานศึกษา บุคคลทั่วไปและประชาชน ด้วยลูกค้ามีการยอมรับในคุณค่า มีราคาที่แตกต่างกันเล็กน้อยและใช้กลยุทธ์การตั้งราคาตามหลักจิตวิทยา ตั้งราคาสำหรับหลายหน่วยกำหนดราคาเดียวสำหรับสินค้า ๒ หน่วยขึ้นไป ดังการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมของระดับมัธยมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี (ไม่ต่ำกว่า ๑๐ คน) คนละ ๒๐ บาท กับอัตราค่าธรรมเนียมของประชาชนทั่วไปหรือหมู่คณะ (ไม่ต่ำกว่า ๓๐ คน) คนละ ๒๐ บาทและสอดคล้องกับกลยุทธ์การลดราคาต่อหน่วยลงเมื่อซื้อจำนวนหน่วยที่มากขึ้น ดังอัตราค่าธรรมเนียมในการระบุจำนวนคนที่ไม่ต่ำกว่าสิบคนขึ้นไป

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนและการนัดหมาย

การวางแผน คือ การหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ และมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อนและต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรม

๑. ความสำคัญของการวางแผน

๑.๑ ช่วยลดการสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน

๑.๒ ทำให้มีการกำหนดขอบเขตในการทำงานที่แน่นอนและมีนโยบายที่ชัดเจน

๑.๓ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเตรียมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตตลอดจนป้องกันการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

๑.๔ การวางแผนเป็นเครื่องมือในการบริหารของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากร

๑.๕ การวางแผนจะช่วยให้เกิดการประสานสัมพันธ์ภายในองค์กรทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมาย (สุรัสวดีราชสกุลชัย, ๒๕๔๗)

๒. เทคนิคการนัดหมาย

การนัดหมายล่วงหน้าช่วยให้ประหยัดเวลาของทั้งสองฝ่ายและทำให้มีโอกาสได้พบกับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้วย คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยงเกี่ยวกับการนัดหมายคือ “บังเอิญผ่านมาแถวนี้” เพราะทำให้ผู้มุ่งหวังเห็นว่าตนเองไม่สำคัญ โดยมีเทคนิคการนัดหมาย ดังนี้

๒.๑ บุคคลที่ควรนัดหมายบุคคลที่เหมาะสมที่สุดที่ควรนัดหมายเข้าพบได้แก่ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ หากเป็นบุคคลอื่นถึงแม้ว่าพนักงานขายจะสามารถนำเสนอขายได้อย่างสมบูรณ์แบบก็ไม่สามารถปิดการขายได้ เนื่องจากบุคคลผู้นั้นไม่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ

๒.๒ ช่วงเวลาของการนัดหมายผู้มุ่งหวังที่สะดวกและเหมาะสมพนักงานขายจะต้องพิจารณาลักษณะอาชีพของผู้มุ่งหวัง ผู้มุ่งหวังที่เป็นร้านค้าหรือร้านอาหารช่วงเวลาของการนัดหมายควรเป็นช่วงที่มีลูกค้าไม่มากเช่นประมาณ ๐๙.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.

๒.๓ วิธีการนัดหมายที่มีประสิทธิภาพ เทคนิควิธีอาจมีของซำร่วยมอบให้ก่อนการเสนอขาย พนักงานขายที่ขายสินค้าให้แก่บริษัทหรือสำนักงานควรมีการนัดหมายล่วงหน้าอาจใช้วิธีการเข้าไปนัดหมายผู้มุ่งหวังด้วยตนเองหรือส่งจดหมายแล้วจึงโทรศัพท์ตามไปอีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นการยืนยันการเข้าพบ

๒.๔ การขจัดข้อโต้แย้ง ผู้มุ่งหวังอาจมีการปฏิเสธการเข้าพบโดยมีข้อโต้แย้งต่าง ๆ เช่นยังไม่มีเวลา มีสินค้าประเภทนี้อยู่แล้ว หรือให้ส่งข้อมูลทาง e-mail เป็นต้น พนักงานขายจะต้องเตรียมการสำหรับการขจัดข้อโต้แย้งเหล่านั้นให้ได้

๒.๕ การผูกมิตรกับเลขานุการ ผู้บริหารมักจะมีเลขานุการเพื่อจัดรายการต่าง ๆ ซึ่งหากพนักงานขายสามารถสื่อสารกับเลขานุการอย่างสุภาพและมีมารยาทก็จะทำให้การนัดหมายประสบความสำเร็จ

๒.๖ ระยะเวลารอคอยก่อนการเข้าพบ การเข้าพบผู้มุ่งหวังที่เป็นระดับผู้บริหารอาจจะต้องมีการรอคอยนานเท่าไรขึ้นอยู่กับผู้มุ่งหวังนั้น เมื่อพนักงานขายต้องเผชิญกับการรอคอยที่

ยาวนานเกินไป ควรแจ้งเลขานุการหรือพนักงานต้อนรับหน้าห้องว่าพนักงานชายต้องมีนัดลูกค้าสำคัญ อีกรายหนึ่งโดยใช้เทคนิคที่สุภาพและแนบเนียน (การนัดหมาย, ๒๕๖๕: ระบบออนไลน์)

ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนการทำงาน ซึ่งช่วยให้สามารถเตรียมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่นการได้จัดทำแบบฟอร์มไว้รองรับเพื่อให้เกิดความสะดวกในการกรอกรายละเอียด การทำกลุ่มไลน์สถาบันการศึกษา นอกจากเป็นการวางแผนในการรับมือยังทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและประหยัด พร้อมกับการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เทคนิคการนัดหมายโดยการการผูกมิตรกับบุคลากรโรงเรียนเพื่อให้มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับคณะครูและผู้บริหารโรงเรียน ทำให้การนัดหมายประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

คำว่า "พร้อม" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า "ความพร้อม" เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่า ความครบครันหรือมีทุกสภาพที่มีทุกสิ่งทุกอย่างครบครันที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ (สมพงษ์ เทียงธรรม, ๒๕๓๖: ๑๐)

พรรณิ ชูทัย เจนจิต (๒๕๔๕: ๔๗) กล่าวว่าความพร้อมเป็นสภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผลซึ่งขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การได้รับการฝึกฝน การเตรียมความสนใจ และแรงจูงใจซึ่งแต่ละคนมีพร้อมแตกต่างกัน

อัญชลี มุละดา (๒๕๔๑: ๔๓) กล่าวว่าความพร้อมเป็นสภาพของบุคคลที่มีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวทางด้านร่างกายและจิตใจ

กฤษดา ทองสังวรณ์ (๒๕๔๐: ๑๗) กล่าวว่าความพร้อมคือคุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมที่จะทำงานหรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มที่ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับเตรียมตัวสำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (๒๕๒๘) กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึงสภาพความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึงการเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกายและทางด้านจิตใจ ได้แก่ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

วิชุดา หารราชารุพันธ์ (๒๕๔๐: ๒๖) กล่าวว่าความพร้อมหมายถึงสภาพที่เตรียมพร้อมในการปฏิบัติหรือการดำเนินกิจกรรมนั้น ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลมาจากการเตรียมไว้แล้วสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

ศรีสุภาภรณ์ บินทาประสิทธิ์ (๒๕๔๐: ๖๙) กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึงภาวะที่บุคคลมีวุฒิภาวะทางด้านร่างกาย จิตใจและประสบการณ์การเรียนรู้จนสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้

วิชญาพร สุวรรณแทน (๒๕๔๑: ๓๐) กล่าวว่าความพร้อมหมายถึงการที่บุคคลมีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

Thorndike (๑๙๑๓ อ้างใน นฤตพงศ์ ไชยวงศ์, ๒๕๔๐: ๑๗) กล่าวว่าเกี่ยวกับกฎของความพร้อม (The Law of Readiness) ซึ่งแบ่งได้เป็น ๓ ประเด็น คือขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติมันต้องเกิดจากความพึงพอใจและต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ

โดยสรุปได้ว่าการเตรียมพร้อมหมายถึงการดำเนินกิจกรรมที่มีการเตรียมตัวและเตรียมการเพื่อให้เกิดความมั่นใจให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงและเกิดประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง เช่น ความพร้อมในการรอบรู้ ความพร้อมในการตอบคำถาม ความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์และความพร้อมทางด้านจิตใจ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและจิตบริการ

พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (๒๕๓๙) กล่าวว่าคำจำกัดความคำว่าบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ มีข้อควรคำนึงถึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ราชบัณฑิตสถาน (๒๕๕๖) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจ

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และแต่งกายสะอาด

E = Endurance คือ มีความอดทนอดกลั้นในงาน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน

ดังนั้น "การบริการ" จึงหมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๓) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อ ประสานงาน กับผู้ใช้บริการและช่วยเหลือ มีลักษณะคือเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นแสดงออกในลักษณะ ของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและ จิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลได้เชื่อมโยงถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๙: ๗) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น

กล่าวโดยสรุปการบริการหมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นโดย การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ จิตบริการที่ดีที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพเพื่อสอรับ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับ บริการไปแล้ว

๑. ลักษณะการบริการ

ลักษณะของการบริการหมายถึงการแสดงออกทางพฤติกรรม ด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริงมีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ อดทน เก็บอารมณ์ตนเอง

ปณิศา ลัญชานนท์ (๒๕๔๘: ๑๖๓) กล่าวว่า ลักษณะบริการสามารถจำแนก ออกเป็น ๔ ประการดังนี้ ๑) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อน การตัดสินใจความ ๒) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) การผลิตและการบริโภค เกิดขึ้น ในขณะเดียวกัน ๓) ความไม่แน่นอน (Service Variability) คุณภาพในการให้บริการจะขึ้นอยู่กับผู้ให้ บริการซึ่งอาจจะไม่เท่ากัน ๔) ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บ ไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (๒๕๔๐: ๒๒) กล่าวว่าลักษณะการให้บริการเพื่อ
 การให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค ๒ ลักษณะ คือ
 ๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียว มีความสัมพันธ์
 ใกล้ชิด ให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว ผู้รับบริการใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ
 ๒) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย
 มีอุปกรณ์เพียงพอ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ใช้คนน้อย จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น
 สรุปได้ว่า การบริการมี ๖ ลักษณะ

ลักษณะแรก : ความไว้วางใจ (Trust)

ลักษณะที่สอง : เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ไม่สามารถมองและไม่สามารถ
 สัมผัสได้ก่อนซื้อ

ลักษณะที่สาม : เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability)
 เป็น การให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่
 เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย

ลักษณะที่สี่ : เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) ไม่สามารถกำหนด
 มาตรฐานที่แน่นอนได้

ลักษณะที่ห้า : เป็นลักษณะที่ไม่สามารถผลิตและเก็บรักษาได้ (Perish Ability)

ลักษณะที่หก : เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้หรือจับต้องได้
 (Non - Ownership)

๒. ประเภทของการบริการ

๒.๑ การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหา
 ผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมี
 การคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน

๒.๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของ
 รัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมือง
 เกิดความสงบสุข (อเนก สุวรรณบัณฑิตและคณะ, ๒๕๔๘: ๑๘)

๓. องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่าผลิตภัณฑ์บริการ (Service
 Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีสินค้า
 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

๓.๑ ผู้รับบริการ

๑) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือการรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับเกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใดและการรับรู้จากความคาดหวังเป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

๒) ประเภทของผู้รับบริการ จำแนกจากพฤติกรรมของผู้รับบริการและจำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๓.๒ ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับพนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓.๓ องค์การธุรกิจบริการ มุ่งให้สนใจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๔) รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะ ๆ

๓.๔ ผลិតภัณฑ์บริการ โดยรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑) การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๒) การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๓) การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๓.๕ สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน

กระบวนการบริการมีการเชื่อมโยงกัน โดยสามารถแยกองค์ประกอบ ดังนี้

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒ กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ, ๒๕๔๘: ๒๐๗)

๔. ความสำคัญของการบริการ

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐: ๑๙) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ ๒ ด้าน ได้แก่ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไรและถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

๔.๑ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- ๑) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ๒) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๓) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- ๔) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- ๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- ๖) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๗) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดีบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้
ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัว

๔.๒ หากผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและ
ความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- ๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- ๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๓) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- ๔) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- ๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- ๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

โดยพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- ๑.) อัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับ
ผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม
- ๒) มีมิตรไมตรี ในการให้ความช่วยเหลือแม้เรื่องเล็กน้อยก่อให้เกิดความพอใจ
- ๓) ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานอย่างมาก
- ๔) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย
- ๕) กิริยาสุภาพ มารยาท งดงาม
- ๖) วาจาสุภาพ
- ๗) น้ำเสียงไพเราะ
- ๘) ควบคุมอารมณ์ได้ดี ควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น
- ๙) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- ๑๐) กระตือรือร้น
- ๑๑) มีวินัย
- ๑๒) ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐: ๑๕) กล่าวว่า การให้บริการคือการทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ เกิดความรู้สึกพอใจ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน ควรมีการดูแลโดยหัวหน้ามีการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ สร้างบรรยากาศของสถานที่ให้ร่มรื่น สะอาด พนักงานแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สร้างความคุ้นเคยกับ บริการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน มีเจ้าหน้าที่พร้อมตอบคำถาม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. หลักการให้บริการ

๕.๑ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ

๕.๒ หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

๕.๓ หลักความเสมอภาคจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๕.๔ หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕.๕ หลักความสะดวก เป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบายและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

๖. หลักเกณฑ์การบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๓: ๑๓) กล่าวว่าหลักเกณฑ์การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ทางด้านความพร้อมทางจิตใจ และการบริการที่แสดงออกด้วยกริยามารยาทที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

๖.๑ ในการต้อนรับลูกค้า สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว มีความอดทนและมีความตั้งใจพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

๖.๒ มีความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น(Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น(Enthusiasm) ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy)ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness)

๖.๓ การบริการด้วยความเต็มใจดูจรรยาดีพื่อนอง พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

๖.๔ ความมีมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ สำรวม กิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น ยอมรับคำติชม ควรตั้งใจและสนใจฟังผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและมีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ

๖.๕ การบริการที่ประทับใจ

๖.๖ คุณภาพในการให้บริการที่ต้องตระหนักถึงทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความสะดวก ดูแลอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน

๗. การบริการที่ดี

เลียมไฮ ใจแจ๊จ (๒๕๔๖: ๓๑) กล่าวว่า แนวความคิดในการบริการประชาชน ที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อ จากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ทั้งนี้การบริการที่ดีจะสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการ ใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไปนอกจากนี้

๑. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะ บริการประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind) เปิดโอกาสให้ประชาชน เสนอแนะ และสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จ

๒. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ โดยการมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชน ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่า วิธีการลดความเป็นทางการในการประสานงาน ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดการบริหารจัดการที่ดีและมีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ ความเป็นเลิศการให้บริการ

๓. หลักการบริการเป็นเลิศ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการบริการ ทำงานด้วยความเร็ว พุดจาด้วยความไพเราะ มีความเหมาะสมและมีน้ำใจ

๔. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการควรแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาด้วยความไพเราะ อ่อนหวานมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ มองคนในทางที่ดี พัฒนาปรับปรุงบุคลิกการพูดและความรู้ เป็นนักฟังที่ดีและสนใจผู้มารับบริการ

๕. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพให้เกียรติ ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่ รวดเร็ว อดทน มีความเพียร ความจริงใจและความเสมอภาค

นอกจากนี้ยังยึดหลักคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ที่จะต้องประกอบด้วยสองส่วนจากคุณสมบัติของตัวผู้ให้บริการที่จะต้องมีความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีศิลปะในการพูด การใช้ถ้อยคำจาที่สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน มีจิตวิญญาณของการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพในการแต่งกายที่ดีและการบริการที่ดี คือการบริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน มีการปรับปรุงอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ปฏิบัติงานตรงตามเวลา มีความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและตรวจสอบได้ (ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์, ๒๕๔๐: ๗๕)

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (๒๕๔๙: ๑๒) กล่าวว่า คำว่า "จิตบริการ" หรือ "จิตสำนึกในการบริการ" หรือ "หัวใจบริการ" มาจากคำว่า "Service Mind" ประกอบด้วยคำหลัก ๆ อยู่ ๒ คำ คือ Service หมายถึง บริการ และ Mind หมายถึงจิตใจ โดยเมื่อนำคำมารวมกันแล้วจะให้ความหมายถึงการมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรม คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสม การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การควบคุมกริยา ท่าทางและน้ำเสียง การเก็บอารมณ์ การแสดงน้ำใจที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า การเปิดใจรับฟังคำติชม จิตบริการมีประโยชน์ทำให้เกิดการให้บริการที่ดี คือ สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความภักดี อันจะช่วยให้ประชาสัมพันธ์ต่อให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ เป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ความพึงพอใจและประทับใจ คือ การรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ และมีลูกค้าใหม่เพิ่ม สร้างรายได้และผลกำไรเพิ่มมากขึ้น การได้รับคำชื่นชมและยอมรับมีความเจริญก้าวหน้าในงานให้บริการ การได้รับบริการที่ดีจะส่งผลความพึงพอใจและประทับใจซึ่งจะเป็นผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการเอง จิตบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศหมายถึง การมีหัวใจบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ มีหัวใจในการให้บริการ เรียกว่า "SERVICE MIND" ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

- S หมายถึง Smile การยิ้มแย้มแจ่มใส
 - E หมายถึง Enthusiasm ความกระตือรือร้น
 - R หมายถึง Rapidness ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
 - V หมายถึง Value มีคุณค่า
 - I หมายถึง Impression ความประทับใจ
 - C หมายถึง Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน
 - E หมายถึง Endurance ความอดทน เก็บอารมณ์
- สำหรับคำว่า "Mind" ได้มีความหมายดังนี้
- M หมายถึง Make Believe มีความเชื่อ

I หมายถึง Insist การยืนยัน การยอมรับ

N หมายถึง Necessitate การให้ความสำคัญ

D หมายถึง Devote การอุทิศตน

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๓: ๑๓) กล่าวว่า จิตบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ เกี่ยวพันกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ แสดงถึงวิธีการที่หลากหลายในการให้การช่วยเหลือ ซึ่งสามารถมองเห็นได้จากการแสดงออกในลักษณะ แววตา สีหน้า กริยา ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง อารมณ์ ความรู้สึก นึกคิดและจิตใจ และค่านิยมความเชื่อ ซึ่งจิตบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่แสดงออกแต่ละบุคคลได้กระทำแสดงถึงความเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ จะได้รับ

สุนิตย์ ชูใจ (๒๕๕๑) กล่าวว่า ความสำคัญของการสร้างจิตบริการ ถ้าผู้ให้บริการทุกคนในองค์กรมีจิตใจในการให้บริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์กรดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยและได้รับประโยชน์ของจิตบริการ โดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์กรคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์กรอีกด้วย

ศรัณญา ส่งศรี (๒๕๕๒) กล่าวว่า การที่พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการจิตบริการเป็นสิ่ง ที่องค์กรหรือหน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทุกคนมีความสามารถในด้านนี้และยังใช้เป็นปัจจัยในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วยการสร้างให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงาน"

จึงสรุปได้ว่า จิตบริการ หมายถึง การให้ความสำคัญในการบริการมีใจรักงานบริการด้วยความเต็มใจกล่าวถึง การบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความประทับใจเป็นการสร้างคุณค่าของผู้ให้บริการจะเกิดการชื่นชมทั้งตัวผู้ให้บริการ ได้รับความเชื่อกัน เชื่อถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร จิตบริการจะได้รับการยืนยันจากผู้เคยรับบริการและยอมรับถึงการให้บริการทุกครั้งเป็นการให้บริการแบบมีคุณภาพ ใส่ใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วนอุทิศตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จิตบริการด้วยมีใจรักจะแสดงออกทางพฤติกรรม ด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริงมีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ อดทนและเก็บอารมณ์ตนเองได้ไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร โดยการคิดเสมอว่าเวลาทุกนาทีของการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ จิตบริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ

๘. กระบวนการพัฒนาจิตบริการ

พัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (๒๕๖๐: ๒๘) กล่าวว่ากระบวนการพัฒนาจิตบริการประกอบไปด้วย ๖ ขั้นตอน ได้แก่

- ๘.๑ การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ
- ๘.๒ การสร้างจิตสำนึกสาธารณะโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือให้มีการช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- ๘.๓ การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร
- ๘.๔ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
- ๘.๕ การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- ๘.๖ การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด

๙. วิธีบริการให้ประทับใจ

การบริการประทับใจ คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ กล่าวคือความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเราบริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถอยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปในการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ พอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ที่ได้สัมผัสจากการบริการนั้นคือ กระบวนการการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ คือ กระบวนการการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส สะดวก และพนักงานที่บริการ พฤติกรรมวิธีการบริการของพนักงานที่บริการ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐: ๑๖)

๑๐. เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

พนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญในการสร้างความประทับใจและจะต้องมี ขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ ดังนี้

๑๐.๑ การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง เช่น การให้ บัตรคิวการจัดแถว การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว การจัดเวลาทำการการระบุเวลา ดำเนินการให้ชัดเจนหรือการจัดจุดรับบริการจุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนเพียง จุดเดียว

๑๐.๒ การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำ ให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ดังนี้ ความสะดวก ระหว่างรอ ความสะอาดของสถานที่และความสะดวกของประชาชนบางกลุ่มโดยเฉพาะคนพิการ

๑๐.๓ การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เช่นแบบฟอร์มที่ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์ แบบฟอร์มของตนเองการให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้ข้อมูล ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติและการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐: ๑๗)

สรุปได้ว่าการให้บริการคือการทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ เกิดความรู้สึกพอใจ โดยยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทาง ด้านจิตใจและการแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใจสร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ ปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว มีความอดทน ให้การบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีมารยาทและการบริการที่ประทับใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อ สถานประกอบการตาม ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ แซปลิน (๑๙๖๘ อ้างใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐: ๖)

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (๒๕๕๕: ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Chaphin (๑๙๙๘ อ้างใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, ๒๕๔๕: ๒๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

McComick, (๑๙๖๕ อ้างใน กิตติยา เหมงค์, ๒๕๔๘: ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Nccds) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (๑๙๙๔ อ้างใน กิตติยา เหมงค์, ๒๕๔๘: ๑๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Vroom (๑๙๖๔ อ้างใน กัลยา รุ่งเรือง, ๒๕๔๖ : ๑๖) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกันก็ได้ เช่น การให้เกียรติ การยกย่อง ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ เป็นต้น

Millet (๑๙๕๔ อ้างใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, ๒๕๔๖: ๑๒) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจและความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึงการบริการที่ดี ความรู้สึกพึงได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

สมคิด พรหมจ้อย (๒๕๔๔: ๑๐) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมินเป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยหรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัยมุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

๑. ความสำคัญของการประเมิน

การประเมินเป็นกิจกรรมที่บทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนางานต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กรต่อการปรับปรุงสื่อ/ชิ้นงาน แผนงานและโครงการให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการทราบจุดเด่นและจุดด้อยของงานซึ่งสามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการลดโอกาสความสูญเสียเปล่าในการปฏิบัติงานอีกด้วย ตลอดจนทำให้ทราบว่าปฏิบัติการใด ๆ ที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่หรือควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

เป้าของการประเมิน คือสิ่งที่ต้องการประเมิน อาจเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงาน อาทิเช่น สื่อ/อุปกรณ์/ชิ้นงาน บุคลากร งานปกติ (กิจกรรม/วิธีการทำงาน/ระบบงาน) นโยบาย แผนงาน โครงการหลักสูตร องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นต้น

๒. ประเภทของการประเมิน

๒.๑ โดยเกณฑ์จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แบ่งเป็น ๒ ประเภทคือ ๑) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ๒) การประเมินเพื่อสรุปผล (Summative Evaluation)

๒.๒ โดยเกณฑ์การยึดวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based Evaluation) ๒) การประเมินที่อิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Free Evaluation)

๒.๓ โดยเกณฑ์ลำดับเวลาที่ประเมิน มีระยะเวลาในการประเมิน ดังนี้

๑) ประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงานแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) การประเมินตามความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ๒) การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal)

๒) ประเมินในระหว่างการดำเนินงาน (Implementation Evaluation)

๓) ประเมินหลังการดำเนินงาน (Result Evaluation)

๒.๔. โดยเกณฑ์ลักษณะการใช้เกณฑ์ในการตัดสิน มี ๒ ประเภทคือ

๑) ประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion- Referenced Evaluation)

๒) ประเมินแบบอิงกลุ่ม (Norm-Reference Evaluation)

๓. รูปแบบการประเมิน

เป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญที่แสดงถึงกระบวนการหรือรายการที่ประเมินการใช้รูปแบบการประเมินใด ขึ้นอยู่กับจุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ได้เสนอการแบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๓.๑ รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพตทริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

๓.๒ รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัย

คุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake) สคริฟเว่น (Scriven) โพรวัส (Provus) เป็นต้น

๓.๓ รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriental Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาคุณงานและผู้ประสานงานเป็นข้อมูลจากการตัดสินใจในการสะท้อนของกิจกรรมและการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง ทิศทางการดำเนินงาน และยังสามารถทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของกิจกรรมและการบริการ ทำให้เกิดการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด

เมธี ครองแก้ว (๒๕๔๐: ๖๘) กล่าวว่า ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือบอกทิศทางว่าการพัฒนาหรือการดำเนินกิจกรรมที่เป็นนโยบายสาธารณะของรัฐในแต่ละเรื่องได้ ไปถึงจุดใด บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายแค่ไหน ซึ่งเป็นเรื่องของการดูสัมฤทธิ์ผลของงานหรือระบุผลสำเร็จของงาน

๑. ลักษณะสำคัญของตัวชี้วัด มีลักษณะที่สำคัญ ๒ ประการ ได้แก่

๑.๑ ตัวชี้วัดจะต้องสามารถให้ค่าหรือบ่งบอกคุณลักษณะของสิ่งที่ทำการวัดว่ามีปริมาณหรือคุณลักษณะเช่นไร ส่วนจะมีความหมายอย่างไรจะต้องนำไปตีค่าหรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน จึงจะทราบได้ว่าสิ่งนั้นมีค่าสูงหรือต่ำได้มาตรฐานหรือไม่เพียงใด

๑.๒ ค่าหรือคุณลักษณะที่ได้จากตัวชี้วัดมีความหมายภายใต้เงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑) เงื่อนไขของเวลา กล่าวคือตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่มุ่งวัดเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ระยะเวลา ๑ สัปดาห์ ๓ เดือน ๑ ปี

๒) เงื่อนไขของสถานที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่มุ่งวัดเฉพาะในเขตพื้นที่ หรือบริเวณ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบที่ทำการตรวจสอบ เช่น ระดับตำบล อำเภอ จังหวัด ด้านปัจจัย กระบวนการ หรือผลลัพธ์ เป็นต้น

องค์กรที่มีการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จล้วนต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นหัวใจสำคัญหลัก การบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลร่วมกับกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายในการทำงานร่วมกันอย่างมีหลักเกณฑ์ ซึ่งล้วนเป็นการบริหารที่ต้องอาศัยศาสตร์

และศิลป์ มีทิศทางการทำงานตามทฤษฎี การติดตาม การประเมินตามตัวชี้วัดบูรณาการการจัดการอย่างมีหลักการ (สุวิมล ตีรกันันท์: ๒๕๔๘)

ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นมาขึ้นนั้น จะต้องความเหมาะสมกับประเด็นที่ต้องการประเมินสามารถวัดได้แม่นยำถูกต้องและที่สำคัญต้องกำหนดเกณฑ์หรือค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุสำหรับตัวชี้วัดนั้น ๆ โดยทั่วไป KPI สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ คือ KPI ที่วัดเชิงปริมาณ และ KPI ที่วัดเชิงคุณภาพ โดยสามารถแยกได้ง่ายๆ ว่ากำลังวัดเรื่องที่เป็นตัวเลขนับได้ หรือกำลังวัดสิ่งที่เป็นคำพูดหรือนามธรรม (วรภัทร์ ภูเจริญ, ๒๕๕๑)

๒. ประเภทของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแบ่งตัวชี้วัด

๒.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณคือตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งทีนับได้หรือสิ่งที่มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีหน่วยในการวัด เช่น จำนวนร้อยละและระยะเวลา เป็นต้น ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดสิ่งที่เป็นรูปธรรม จับต้องได้และมีความชัดเจน

๒.๒ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ เช่น การวัดความพึงพอใจระดับความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มิลักษณะทางกายภาพที่สามารถนับได้เป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน เช่น เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจคือแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ให้คะแนนความพึงพอใจ

๒.๓ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือตัวชี้วัดที่ใช้วัดสิ่งที่ไม่มีความเชิงปริมาณหรือเป็นหน่วยวัดใด ๆ แต่จะเป็นการวัดที่อิงค่าเป้าหมายในลักษณะพรรณนา หรือเป็นคำอธิบายเกณฑ์การประเมินในระดับค่าเป้าหมายต่าง ๆ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายนี้จึงทำหน้าที่เสมือนเกณฑ์หรือกรอบกำกับการใช้วิจรณ์ญาณของผู้ประเมิน โดยทั่วไปการกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพจะต้องพิจารณาค่าเป้าหมายไปพร้อมกัน (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๒)

๓. วิธีการกำหนดตัวชี้วัด

๓.๑ การถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method) เป็นการกำหนดตัวชี้วัดโดยมีหลักการว่า เป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินจะต้องสอดคล้องหรือสะท้อนภาระหน้าที่ที่ผู้ประเมินพึงกระทำสำเร็จ

๓.๒ การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Focused Method) เป็นวิธีการกำหนดตัวชี้วัดโดยใช้ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวตั้งโดยมีหลักการความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินว่าทำได้ดีเพียงใด

๓.๓ การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน (Workflow Charting Method) เป็นการกำหนดตัวชี้วัดโดยอาศัยการไล่เรียงกระบวนการหรือเนื้องานที่ผู้รับการประเมินรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในเนื้องานนั้น ๆ

๓.๔ การประเมินความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดตัวชี้วัดจากความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน โดยตรง

๕. คุณสมบัติของตัวชี้วัด

ควรมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สามารถวัดผลจากการกระทำได้และไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน โดยตัวชี้วัดที่พิสูจน์ได้เชิงรูปธรรม ได้แก่ ตัวชี้วัดทางด้านปริมาณ (Quantity) คุณลักษณะ (Quality) เวลา(Time) กลุ่มเป้าหมาย (Target Group) และสถานที่ (Place) โดยจะต้องมีคุณสมบัติที่ดีคือ

- ๕.๑ มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ๕.๒ ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญ
- ๕.๓ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) และผล (Lagging Indicators)
- ๕.๔ ประกอบด้วยมิติหรือมุมมองที่หลากหลาย
- ๕.๕ ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
- ๕.๖ ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นมาควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ ๘๐ ของตัวชี้วัดทั้งหมดเพื่อแสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร
- ๕.๗ เป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป
- ๕.๘ จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี
- ๕.๙ ตัวชี้วัดที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร (การจัดทำตัวชี้วัด KPI, ๒๕๖๕: ระบบออนไลน์)

๖. ข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวชี้วัด

๖.๑ คำนี้ถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพตัวชี้วัดตาม SMART การกำหนดตัวชี้วัดต้องพิจารณาว่ามีลักษณะ SMART หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์จะต้องมีการพิจารณาปรับแก้ตัวชี้วัด

๖.๒ คำนี้ถึงการมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับการประเมินเป็นการกำหนดตัวชี้วัดโดยคำนึงถึงงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยสำคัญ

๖.๓ คำนี้ถึงอำนาจจำแนกความสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาหรือองค์การรวมถึงกรอบเวลา คือสามารถจำแนกระดับของผลงานได้อย่างชัดเจนมีความสอดคล้องกับเป้าหมายรวมขององค์การและภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

๖.๔ มีจำนวนเหมาะสมและครอบคลุมเนื้องานที่มีความสำคัญ ตัวชี้วัดควรมีจำนวนที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป และตัวชี้วัดแต่ละตัวควรมีน้ำหนักไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ การกำหนดน้ำหนักคะแนนควรคำนึงถึง ปริมาณงาน ผลกระทบกับความสำเร็จ และระยะเวลาที่ใช้

๖.๕ คำนี้ถึงความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลและภาระต้นทุนในการเก็บข้อมูลหากการเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยากหรือต้องใช้ต้นทุนสูง ผู้จัดทำตัวชี้วัดควรพิจารณาปรับเปลี่ยนตัวชี้วัด โดยใช้ตัวชี้วัดเทียบเคียงแทน เป็นต้น

๖.๖ เลือกรวิธที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดในสิ่งที่เป็นนามธรรม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวัดระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานหรือต่อองค์การ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๒: ๒๕)

ความสำเร็จของการดำเนินงานขึ้นอยู่กับตัวชี้วัด ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดสามารถทำได้ ๒ ลักษณะคือ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ แสดงให้เห็นถึงปริมาณจำนวนที่สามารถแสดงเป็นตัวเลขได้ เช่น การวัดจำนวนผู้เข้าศึกษาดูงาน การวัดจำนวนเงินรายได้จากการให้บริการวิชาการของศูนย์และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเป็นการวัดลักษณะของความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาดูงาน การวัดความพึงพอใจของกิจกรรม ซึ่งการวัดเชิงคุณภาพจะมีตัวชี้วัดเป็นร้อยละ

บทที่ ๔

เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันทุกองค์กรต่างมีความตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยต่างเน้นให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติงานพร้อมกับการทำงานอย่างมีความสุขของคนในองค์กร นั้นหมายถึง องค์กรจะพัฒนาความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเรียนรู้ให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยผลสัมฤทธิ์ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีคุณภาพ

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของงานบริหารและธุรการ ได้มีการนำเอาแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์การปฏิบัติงาน โดยยึดหลักวงจร PDCA ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ วางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Do) ตรวจสอบ (Check) ปรับปรุง (Act) การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น ขั้นตอนของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

๑. การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลาและการจัดลำดับความสำคัญที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผนซึ่งต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในบางเรื่องอาจต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

๒. การปฏิบัติตามแผน (Do) การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการและขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

๓. การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) เพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติตามตามแผน หรือมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงาน อาจเกิดปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามตรวจสอบและการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานต่อไป การตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

๔. การปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Act) มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำรอยเดิมและอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

การบูรณาการของงานบริหารและธุรกิจกับวงจร PDCA

๑. PDCA เพื่อป้องกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำหรือลด ความรุนแรงของปัญหาเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นการเตรียมความพร้อม ในการทำงาน

๒. PDCA เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานหากประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสมไม่มีความสะดวก ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่มีความประหยัด การแก้ไขปัญหาคือตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้แล้วก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

๓. PDCA เพื่อปรับปรุงเป็นการแสวงหาวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพของการปฏิบัติงาน เมื่อคิดว่าจะปรับปรุงอะไรก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง

การปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ได้กำหนดกิจกรรมและแผนการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แผนปฏิบัติงานรายบุคคล

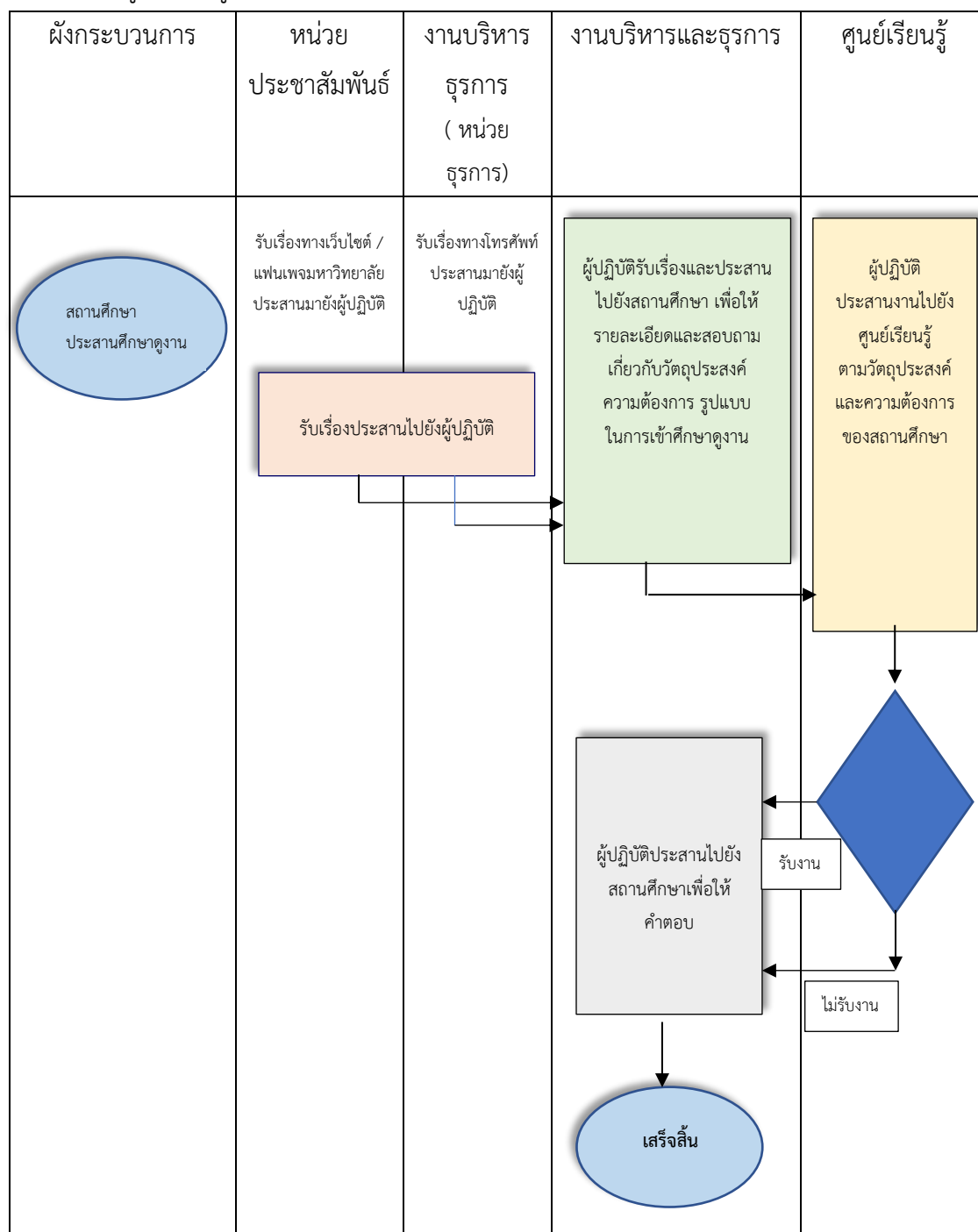
กระบวนการ	กิจกรรม	ระยะเวลา
๑. การติดต่อประสานงาน ขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	การประชาสัมพันธ์ศูนย์เรียนรู้ไปยัง สถานศึกษา	เมษายน
	รูปแบบเว็บไซต์	ทั้งปี
	การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์การเข้าชม ศูนย์เรียนรู้ช่องทางแฟนเพจมหาวิทยาลัย	ทั้งปี
๒. การนัดหมายและการตอบรับเข้า ศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	การสร้างไลน์กลุ่มของโรงเรียน บริหาร จัดการกลุ่มเพื่อการติดต่อสร้างสัมพันธภาพ ในการประสานงานครั้งต่อไปและการส่งข่าว ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมที่เพิ่มเติมของ ศูนย์เรียนรู้	ทั้งปี
๓. การจัดเตรียมความพร้อมการเข้า ศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้	การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน ศูนย์เรียนรู้เพื่อบริหารจัดการและขับเคลื่อน การดำเนินงาน	๓ เดือน ครั้ง
๔. การต้อนรับการเข้าศึกษาดูงาน ศูนย์เรียนรู้	การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน ศูนย์เรียนรู้เพื่อบริหารจัดการและขับเคลื่อน การดำเนินงาน	๓ เดือน ครั้ง
๕. การประเมินความพึงพอใจในการ เข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้และการ สรุปงาน	การประชุมคณะกรรมการบริหารส่วนงาน เพื่อบริหารจัดการและขับเคลื่อนการ ดำเนินงาน	เดือนละ ๑ ครั้ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

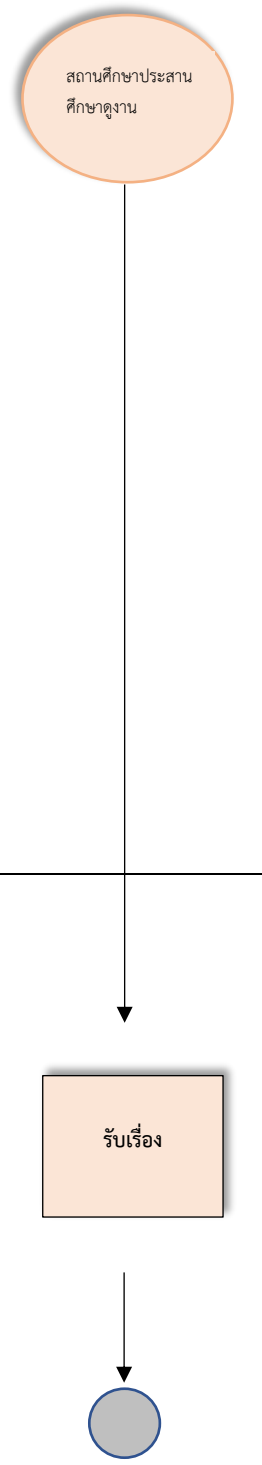
การจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นการจัดทำ
กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานของภาระงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการ
ปฏิบัติงาน

ก. การติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่อง ขั้นตอนการประสานงานและขั้นตอนการรับงาน โดยมีแผนผังการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

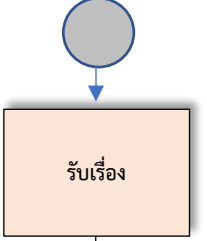

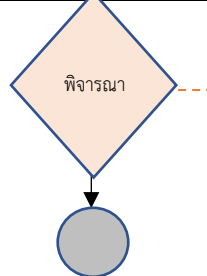
ตารางที่ ๓ แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) การติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงาน ศูนย์เรียนรู้



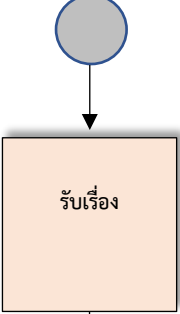

ตารางที่ ๔ แสดงขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
 <p>สถานศึกษาประสาน ศึกษาดูงาน</p> <p>รับเรื่อง</p>	<p>สถานศึกษามี ความสนใจเข้า ศึกษาดูงานและ ติดต่อมายัง มหาวิทยาลัย</p>	<p>การประชาสัมพันธ์ ทางเอกสารไปยัง สถานศึกษา และการ ประชาสัมพันธ์ทาง สื่อออนไลน์ เช่น ช่องทาง แฟนเพจ มหาวิทยาลัย, เว็บไซต์ มหาวิทยาลัย เว็บไซต์แฟนเพจของ งานต่างๆ ของ มหาวิทยาลัย และ การบริการที่บอกต่อ ระหว่างโรงเรียน</p>	<p>หนังสือภายนอกใน การส่งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ไปยัง สถานศึกษา</p>	<p>งานบริหาร และธุรการ</p>
	<p>หน่วย ประชาสัมพันธ์ รับเรื่องการเข้า ศึกษาดูงานผ่าน ช่องทาง แฟนเพจ มหาวิทยาลัย</p>	<p>การประชาสัมพันธ์ กิจกรรม ผ่าน ช่องทางเอกสารและ สื่อออนไลน์</p>	<p>การแจ้งงานผ่าน http://mis.phrae.mju.ac.th/work/Timeline.aspx เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน รับทราบ ประสานงานและ ปฏิบัติ</p>	<p>หน่วย ประชาสัมพันธ์</p>

ตารางที่ ๔ แสดงขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<p>หน่วยธุรการรับเรื่องการเข้าศึกษาดูงานผ่านช่องทางโทรศัพท์ 054-648593-5</p>	<p>การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ผ่านช่องทางเอกสารและสื่อออนไลน์</p>	<p>การแจ้งงานผ่าน http://mis.phrae.mju.ac.th/work/Timeline.aspx เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบประสานงานและปฏิบัติ</p>	<p>งานบริหาร ธุรการ</p>
	<p>ผู้ปฏิบัติรับเรื่องจากหน่วยประชาสัมพันธ์ หรือ หน่วยธุรการหลังจากนั้น ประสานกลับไปยังสถานศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ความต้องการในการเข้าศึกษาดูงาน นำเสนองานเพื่อให้ข้อมูลและประสานไปยังศูนย์เรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเข้าศึกษาดูงานของโรงเรียน</p>	<p>การนำเสนอลักษณะจุดเด่นของศูนย์เรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงสิ่งที่ผู้เข้าศึกษาดูงานจะได้รับประโยชน์สูงสุดเหมาะสมกับช่วงวัย</p>	<p>แบบบันทึกการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้</p>	<p>งานบริหารและ ธุรการ</p>
	<p>ศูนย์เรียนรู้พิจารณาตัดสินใจการรับงาน</p>	<p>ศูนย์เรียนรู้พิจารณารายละเอียดกิจกรรมโครงการและตัดสินใจ</p>	<p>แบบตอบรับการเข้าศึกษาดูงานกรณีตอบรับ พร้อมแจ้งรายชื่อวิทยากร และไม่ตอบรับพร้อมเหตุผล</p>	<p>ศูนย์เรียนรู้</p>

ตารางที่ ๔ แสดงขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<p>รับเรื่องการตัดสินใจในการรับงานหรือปฏิเสธจากศูนย์เรียนรู้</p>	<p>การประสานงานกับศูนย์เรียนรู้จะต้องมีการรอคำตอบจากวิทยากรหรืออาจต้องมีการเปลี่ยนศูนย์ในการดูงานกรณีที่มีวิทยากรมีกิจอื่นแล้ว</p> <p>หรือใช้วิธีการเจรจาแจ้งเหตุผลและแสดงความจริงใจที่จะให้กลับมาให้บริการในครั้งต่อไป</p>	<p>แบบตอบรับการเข้าศึกษาดูงานกรณีตอบรับ พร้อมแจ้งรายชื่อวิทยากร และไม่ตอบรับพร้อมเหตุผล</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>
	<p>เสร็จสิ้นการติดต่อประสานงานการขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้</p>	<p>การติดต่อประสานงานขอเข้าศึกษาดูงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสถานศึกษาได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพิ่มขึ้น นอกจากการเข้ามาศึกษาดูงานในครั้งนี้แล้วการได้รับข้อมูลยังนำไปสู่การวางแผนการเข้าศึกษาดูงานในอนาคตต่อไป</p>	<p>ผู้ปฏิบัติจัดทำหนังสือขอเข้าศึกษาดูงานเรียนผู้ช่วยคณบดีที่เพื่อทราบถึงการเตรียมความพร้อมด้านวิทยากรและในกรณีที่ศูนย์เรียนรู้ไม่สามารถตอบรับเนื่องจากติดขัด จะแนบแบบฟอร์มที่มีการระบุเหตุผลของการไม่ตอบรับไปด้วย</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>



ที่ อว ๖๙.๑๔/๑๕๐๔๘

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
ตำบลแม่ทราย อำเภอร้องกวาง
จังหวัดแพร่ ๕๙๑๔๐

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ ศูนย์เรียนรู้ ฐานเรียนรู้ เพื่อการเข้าศึกษาดูงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพพิทักษ์วิทยา

ตามที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ได้มีการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ภายในของมหาวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารวิชาการแก่สังคมในรูปแบบการเข้าศึกษาดูงาน เพื่อให้เกิดการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและสถานศึกษา ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยอย่างเต็มศักยภาพ สนับสนุนนักเรียนให้เป็นกำลังสำคัญ ปลูกฝังเจตคติ เกิดความร่วมมือ ด้านวิชาการ การวิจัย บุคลากรทางการศึกษา การใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยมหาวิทยาลัยมีศูนย์เรียนรู้ให้เข้าศึกษาดูงานดังนี้

๑. ศูนย์เกษตรอินทรีย์
๒. ศูนย์ส่งเสริมโครงการพระราชดำริ
๓. ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์
๔. ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์
๕. ศูนย์พัฒนาไม่มีค่าทางเศรษฐกิจ
๖. ศูนย์สมุนไพร

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จึงขอเชิญชวนหน่วยงาน สถานศึกษาเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยสามารถประสานรายละเอียดข้อมูลมายังนางศิริภัสร์ กันลาด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โทร. ๐๘ ๑๕๔๕ ๖๙๑๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายศุภรี อยู่สุข)

คณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

งานบริการวิชาการและวิจัย

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๖๔ ๘๕๙๓ ๕ ต่อ ๖๙๑๑

โทรสาร ๐ ๕๔๖๔ ๘๕๙๖

www.phrae.mju.ac.th

Not secure | http://www.phrae.mju.acth/v3/Mjup

งานบริการวิชาการแคว้น... สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม... mis... ระบบประเมินผล... งานวิจัยทางพฤกษศาสตร์... สำนักวิจัยและประเมินผล... MJU | Monitoring KPI... ศรีสุขเงินถิ่น... Member 724.co.th... KTAM... PFP... ราชชนกศรี...

MAEJO UNIVERSITY
PHRAE CAMPUS

ติดต่อเรา ▾ หลักสูตร ▾ สมัครเรียน ▾ ข้อมูลสารสนเทศ ▾ GREEN OFFICE 🔍

**คลับต้อนรับเป็นเกียรติกล่าวต้อนรับคณะเข้าร่วม
ฝึกอบรบ**

🕒 25 มกราคม 2566 9:43 👤 สุรศักดิ์ ชัยวิเศษ

แม่โจ้-แพร่ฯ จัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566

🕒 16 มกราคม 2566 11:07 👤 สุรศักดิ์ ชัยวิเศษ

**อำเภอร่องควางพิธีเปิดอาคารถวายพระกุศล
เฉลิมพระเกียรติ**

🕒 24 มกราคม 2566 10:07 👤 สุรศักดิ์ ชัยวิเศษ

**พิธีเจริญพระพุทธมนต์ ถวายพระกุศล
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริ
วัณณวรินารัตน์ธรรมาภยกุล เนื่องในโอกาสวัน
คล้ายวันประสูติ**

🕒 8 มกราคม 2566 16:18 👤 ศตพล กัญญา

**พิธีมอบสิ่งของพระราชทานจากมูลนิธิราชานุ
เคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ มอบใบประกาศ
กิตติคุณผู้ทำคุณประโยชน์**

🕒 17 มกราคม 2566 15:00 👤 สุรศักดิ์ ชัยวิเศษ

**สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ร่วมทำบุญกับพระภิกษุสงฆ์
และกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในส่งท้ายปี**

🕒 29 ธันวาคม 2565 9:11 👤 สุรศักดิ์ ชัยวิเศษ

Activate Windows
Go to Settings to activate W

ภาพที่ ๔ แสดงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

**มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ**

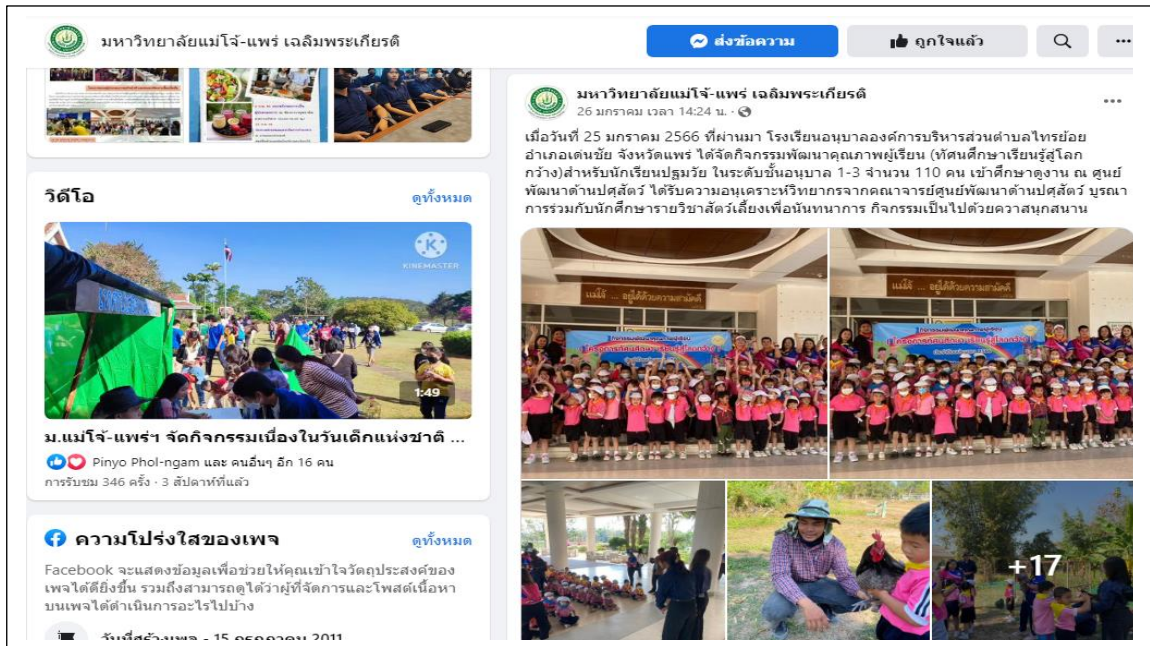
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

★ 5 รีวิว 16 รายการ 📍 วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

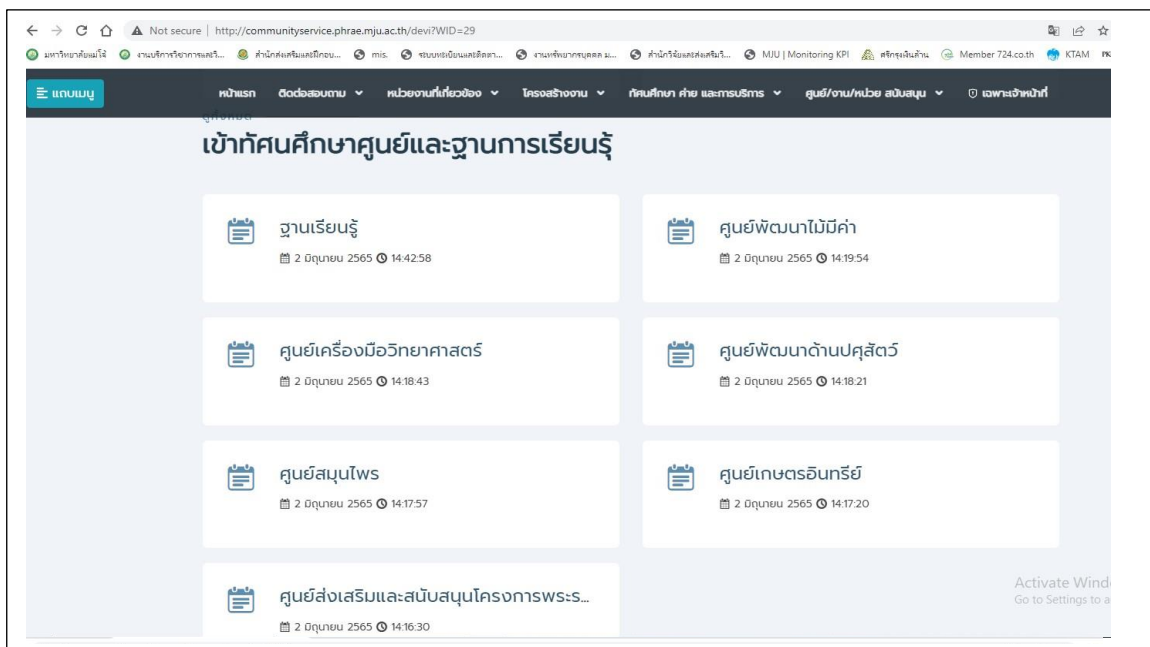
[ส่งข้อความ](#)

ฟรีสดี! มีอะไรที่เราช่วยไหม

ภาพที่ ๕ แสดงแฟนเพจของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ



ภาพที่ ๖ แสดงภาพกิจกรรมการเข้าศึกษาดูงานของสถานศึกษาที่เข้ามาเยี่ยมชมศูนย์เรียนรู้



ภาพที่ ๗ แสดงเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์เรียนรู้

การบันทึกแรงงานจากหน่วยประชาสัมพันธ์หรือหน่วยธุรการ มีลำดับขั้นดังนี้

๑. เข้าสู่เว็บไซต์ <http://mis.phrae.mju.ac.th> และเข้าระบบ

นางศิริสสร ก็นาด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ตารางแสดงเวลาการทำงาน

เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566						
S	M	T	W	T	F	S
			1 มา 8:26 กลับ : 17:19	2 มา 8:26 กลับ : 17:22	3 มา 8:27 กลับ : 17:03	4 วันเสาร์
5 วันอาทิตย์	6 มา 8:18 กลับ : 16:55	7 ไม่ทำงาน	8 มา 8:26 กลับ : 17:06	9 มา 8:27 กลับ : 17:10	10 มา 8:25 [No]	11 วันเสาร์
12 วันอาทิตย์	13 ไม่ทำงาน	14 ไม่ทำงาน	15 ไม่ทำงาน	16 ไม่ทำงาน	17 ไม่ทำงาน	18 วันเสาร์
19 วันอาทิตย์	20 ไม่ทำงาน	21 ไม่ทำงาน	22 ไม่ทำงาน	23 ไม่ทำงาน	24 ไม่ทำงาน	25 วันเสาร์
26 วันอาทิตย์	27 ไม่ทำงาน	28 ไม่ทำงาน				

ภาพที่ ๘ แสดงการ log in เข้าสู่เว็บไซต์

๒. คลิกเลือกแจ้งขอใช้บริการเมนูด้านซ้ายมือ

นางศิริสสร ก็นาด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ตารางแสดงเวลาการทำงาน

เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566						
S	M	T	W	T	F	S
			1 มา 8:26 กลับ : 17:19	2 มา 8:26 กลับ : 17:22	3 มา 8:27 กลับ : 17:03	4 วันเสาร์
5 วันอาทิตย์	6 มา 8:18 กลับ : 16:55	7 ไม่ทำงาน	8 มา 8:26 กลับ : 17:06	9 มา 8:27 กลับ : 17:10	10 มา 8:25 [No]	11 วันเสาร์
12 วันอาทิตย์	13 ไม่ทำงาน	14 ไม่ทำงาน	15 ไม่ทำงาน	16 ไม่ทำงาน	17 ไม่ทำงาน	18 วันเสาร์
19 วันอาทิตย์	20 ไม่ทำงาน	21 ไม่ทำงาน	22 ไม่ทำงาน	23 ไม่ทำงาน	24 ไม่ทำงาน	25 วันเสาร์
26 วันอาทิตย์	27 ไม่ทำงาน	28 ไม่ทำงาน				

ภาพที่ ๙ แสดงการขอใช้บริการเข้าเมนูด้านซ้าย ลำดับที่ ๒

๓. กรอกรายละเอียดข้อมูล จากการรับเรื่องเพื่อแจ้งให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ

One Stop Service Center.
ศูนย์แจ้งขอใช้บริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

เริ่ม [หน้าหลัก MIS](#) [นางศิริสสร กษมาด](#) [ออกจากระบบ](#)

หน่วยงาน * งานบริการวิชาการและวิจัย ขอใช้บริการด้านวิจัยและให้บริการวิชาการ

เรื่อง * โรงเรียนบ้านกลาง ติดต่อขอเข้าศึกษาดูงาน ประสานงานได้ที่คุณครูอารีย์ ใจงาม เบอร์โทร. 090-1506749

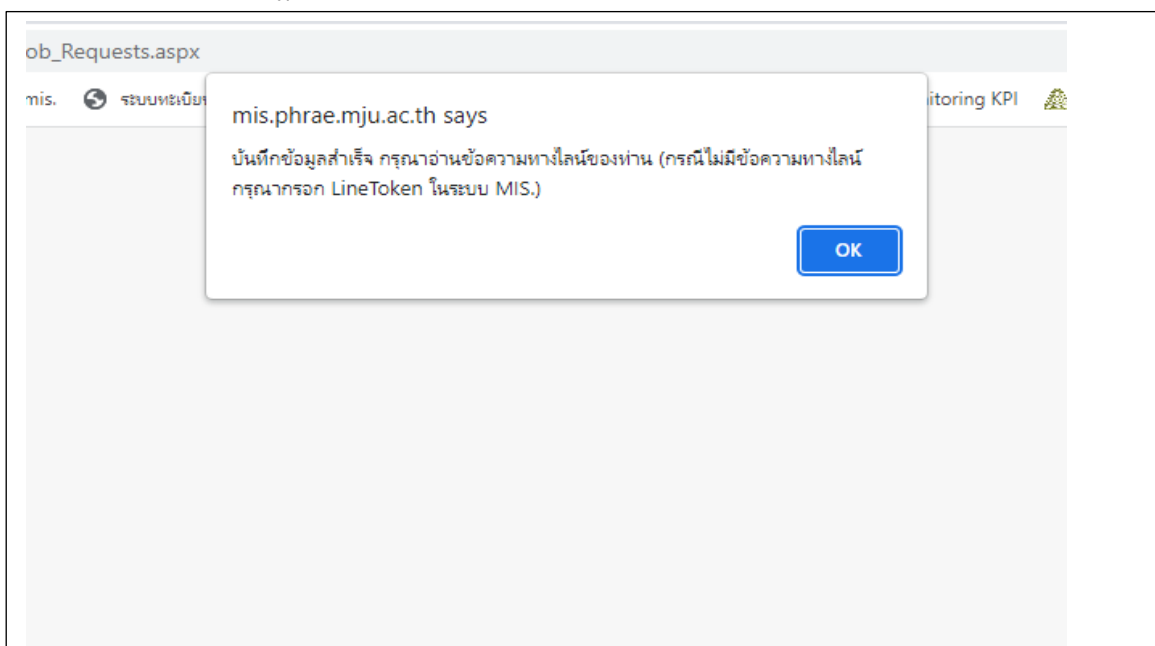
เบอร์โทรติดต่อ * 081-545691

ประเภทผู้กรอก * บุคลากรภายใน

รูปภาพประกอบ (ถ้ามี) แนะนำรูปไม่ควรเกิน 2 Mb เพื่อการแสดงผลรูปทางไลน์ (รองรับรูปภาพนามสกุล jpg, png, gif, jpeg เท่านั้น) [Browse ...](#)

ภาพที่ ๑๐ แสดงการกรอกรายละเอียดและข้อมูลจากการรับเรื่องการขอเข้าศึกษาดูงาน

๔. หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอการแจ้งเตือนสำเร็จ



ภาพที่ ๑๑ แสดงการแจ้งเตือนสำเร็จ

๕. หน้าจอปรากฏการแจ้งเตือนอยู่ระหว่างการมอบหมายจากหัวหน้างาน เป็นการสิ้นสุดกระบวนการแจ้งงาน

สามารถยกเลิกการปฏิบัติงานได้ทันที [เพิ่มระบบบัญชีและภาษี](#) [เพิ่มการปฏิบัติงานและระบบแจ้งเตือนของงานในระบบ](#) และ [เพิ่มการแจ้งเตือนการยกเลิกของงานในระบบ](#)

ศิริก๊อส กีนตา
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
Online
ออกจากระบบ



ค้นหาเมนู

- CheckIn/ระบบกิจกรรม
- เมนูหลัก
- การขอแจ้งใช้บัตร
- รายการขอใช้บัตร
- บันทึกหัวข้อมา TOR
- บันทึกปฏิบัติงาน

รายการขอใช้บัตร ปีงบประมาณ 2566 List

กรณีที่ระบบไม่แสดงการค้นหา ให้คลิกปุ่ม Refresh Page

Copy to clipboard Print Excel ค้นหา

ผู้ขอใช้บัตร	ข้อความ	หัวหน้างาน	ผู้รับมอบหมาย
10 กุมภาพันธ์ 2566 15:23:49			
 ศิริก๊อส กีนตา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	โรงเรียนบ้านกลาง ดัดแปลงเข้าศึกษาคุณ ประสานงานได้ที่คุณศุภราชย์ ใจงาม เบอร์โทร. 090-1506749 เบอร์โทร.081-545691	 นางสาวนันทา เกตุสุวรรณ รักษาการผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและนวัตกรรม	ส่งข้อความอีกครั้ง รวมมอบหมาย ยกเลิก

ส่งข้อความ

ภาพที่ ๑๒ แสดงการแจ้งเตือนอยู่ระหว่างการมอบหมายจากหัวหน้างาน

การตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

เรื่อง ตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

เรียน ผู้ช่วยคณบดี

ตามที่ได้รับการติดต่อประสานจากงาน.....

ในกรณี โรงเรียน.....

มีความประสงค์ขอเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ นั้น

ในการนี้ ศูนย์เรียนรู้

มีความยินดี ให้เข้าศึกษาดูงาน โดยได้มอบหมายให้

เป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้

ไม่สามารถรับเข้าศึกษาดูงาน ได้ เนื่องจาก.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)

หัวหน้าศูนย์เรียนรู้.....

...../...../.....

การขออนุญาตเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

วันที่.....

เรื่อง สถานศึกษาขอเข้าศึกษาดูงาน

เรียน ผู้ช่วยคณบดี

ตามที่โรงเรียน..... ได้จัดโครงการ.....

สำหรับนักเรียน ในระดับชั้น..... โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ.....

ในวันที่..... เวลา.....

มีผู้เข้าศึกษาดูงาน ดังนี้ ครูจำนวน..... คน นักเรียนจำนวน..... คน รวมทั้งหมด.....คน

โดยจะเข้าทัศนศึกษา ศูนย์เรียนรู้ โดยมีวิทยากรประจำฐาน ดังนี้

๑. ศูนย์เรียนรู้..... วิทยากร.....
๒. ศูนย์เรียนรู้..... วิทยากร.....
๓. ศูนย์เรียนรู้..... วิทยากร.....

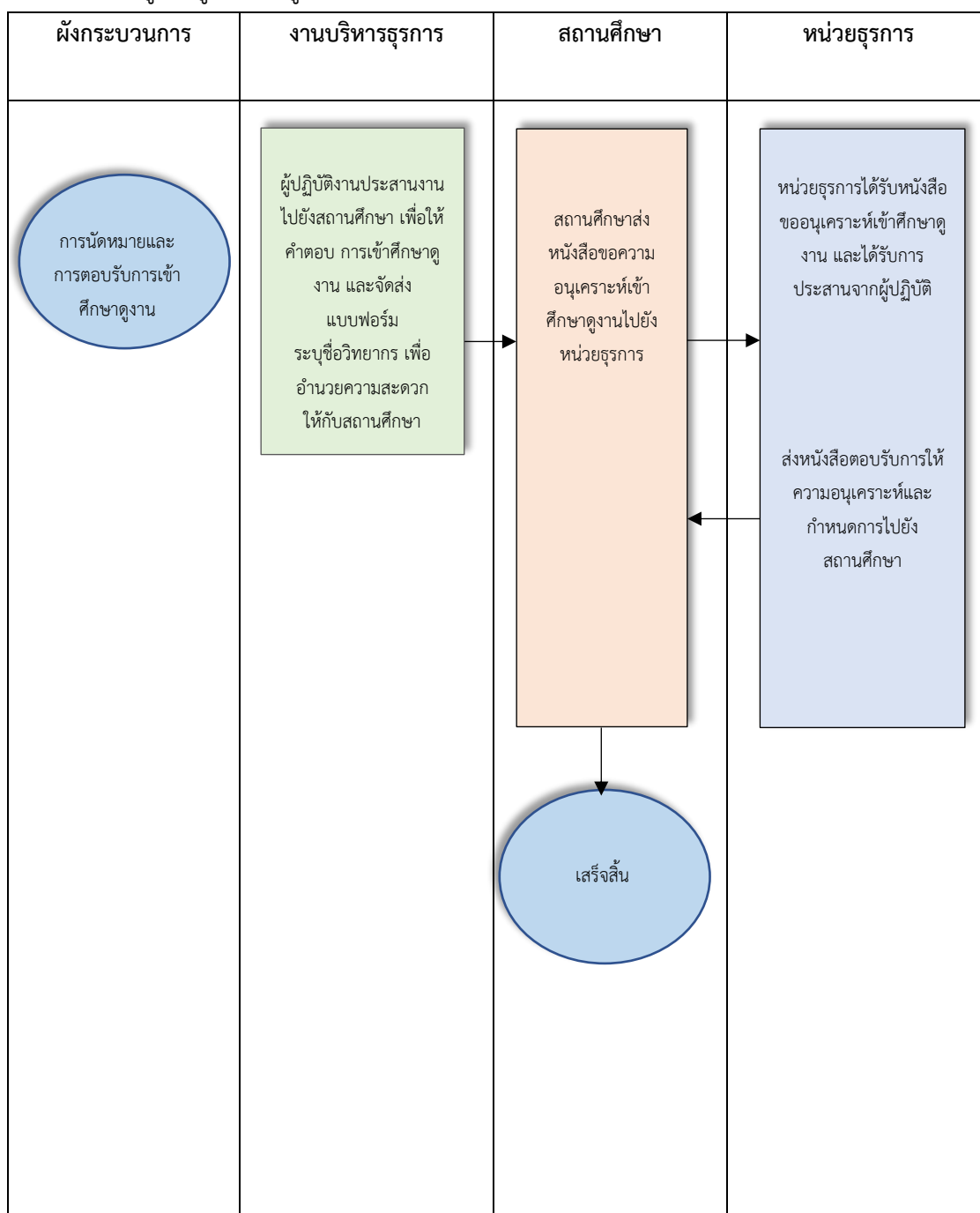
ในการนี้ จึงขออนุญาตให้ทางสถาบันการศึกษาได้เข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้พร้อมวิทยากร ตามวันและเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

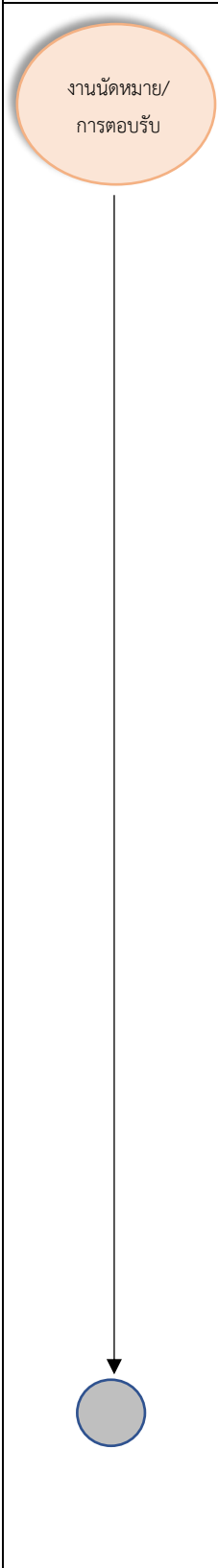
(นางศิริภัสสร กั้นถาด)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ข. การนัดหมายและการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการประสานงานและขั้นตอนการรับงาน โดยมีแผนผังการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

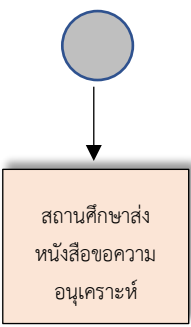
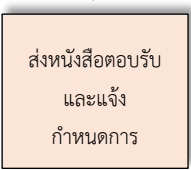

ตารางที่ ๕ แสดงแผนผังการการปฏิบัติงาน (Work Flow) การนัดหมายและการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้



ตารางที่ ๖ แสดงขั้นตอนและวิธีการนัดหมายและการตอบรับการเข้าศึกษาของงานศูนย์เรียนรู้

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ผู้ปฏิบัติงาน ประสานงานไปยัง สถานศึกษา เพื่อให้คำตอบ หากเป็นการตอบ รับให้เข้าชมศูนย์ จะจัดส่ง แบบฟอร์ม หนังสือภายนอก ให้กับสถานศึกษา</p>	<p>ตัวอย่างหนังสือภายนอกที่ ได้จัดส่งให้กับ สถาบันการศึกษาได้ระบุ ชื่อศูนย์เรียนรู้ วิทยากร ผู้ช่วยวิทยากรเป็นที่ เรียบร้อย เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้กับสถานศึกษาได้ ปรับใช้เพื่อเป็นการลดความ ผิดพลาดในการพิมพ์เอกสาร การและความคลาดเคลื่อน ของรายละเอียดที่สำคัญ</p> <p>เบื้องต้นให้ส่งจดหมาย ช่องทางไลน์ มายัง ผู้ปฏิบัติงาน sirapatsornkantad โดยใช้ ระยะเวลาล่วงหน้าในการส่ง หนังสืออย่างน้อย ๒ สัปดาห์ และให้จัดส่งเป็นจดหมาย ฉบับจริง ส่งมายัง มหาวิทยาลัยอีกครั้ง ช่องทางไปรษณีย์ โดยจำ หน้าของเอกสารถึง งาน บริการวิชาการและวิจัย ชั้น ๒ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ๑๗ หมู่ ๓ ตำบลแม่ทราย อำเภอร้อง กวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐</p>	<p>ตัวอย่างหนังสือ ภายนอกที่ส่งให้กับ สถาบันการศึกษา ได้ปรับรายละเอียด</p>	<p>งานบริหาร และธุรการ</p>

ตารางที่ ๖ แสดงขั้นตอนและวิธีการนัดหมายและการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	หนังสือขอความอนุเคราะห์มีความสมบูรณ์ถูกต้อง	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายช่องทาง ดังนี้ ๑. การนำส่งเงินรายได้ให้แก่มหาวิทยาลัยโดยหนังสือจะระบุชื่อศูนย์ในการเข้าศึกษาดูงาน ทำให้สามารถจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้อย่างถูกต้อง ๒. วิทยากรสามารถนำไปใช้อ้างอิงประกอบเป็นผลงานได้ครบรายชื่อครบถ้วน	หนังสือขอความอนุเคราะห์จากสถานศึกษา	สถานศึกษา/ งานบริหาร และธุรการ
	เมื่อได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสถานศึกษา หน่วยธุรการจัดทำหนังสือตอบรับการขอความอนุเคราะห์ และแนบกำหนดการ	การจัดทำหนังสือมีความถูกต้องรวดเร็ว	๑. หนังสือตอบรับ ๒. กำหนดการ	หน่วยธุรการ
	สถานศึกษาได้รับหนังสือตอบรับการให้ความอนุเคราะห์	การจัดทำหนังสือมีความถูกต้องรวดเร็ว	๑. หนังสือตอบรับ ๒. กำหนดการ	หน่วยธุรการ



ที่ อว ๖๙.๑๔ /

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
ตำบลแม่ทราย อำเภอร้องกวาง
จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์

เรียน คณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ด้วย.....ได้จัดโครงการสำหรับ
นักเรียน ในระดับชั้น.....มีวัตถุประสงค์เพื่อ.....

ในการนี้ ทางโรงเรียนจึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์ ในวันที่.....เวลา..... โดยมีจำนวนของคณะศึกษาดูงานรวมทั้งหมดจำนวน..... คน รวมจำนวนทั้งหมด.....คน พร้อมทั้งขออนุเคราะห์วิทยากร ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิตร์ วรรณคำ, นายสมศักดิ์ กันถาด, นายภาสกร อัมพรสวัสดิ์, นายถวิล ยานะวิน, นายภาสกร อัมพรสวัสดิ์, นายกฤษดา ธรรมจักร และนักศึกษาในรายวิชาสัตว์เลี้ยงเพื่อนนันทนาการ เป็นผู้ช่วยวิทยากรในวันดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางโรงเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความอนุเคราะห์จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

งาน.....

โทรศัพท์

โทรสาร

www.phrae.mju.ac.th

ภาพที่ ๑๖ แสดงตัวอย่างหนังสือภายนอกที่จัดส่งระบุชื่อวิทยากรให้กับสถานศึกษา


มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

เลขที่ 13

วันที่ 5 มี.ค. ๖๕๖๕

สาขา

ที่ ศธ ๐๔๑๐๙.๐๖๓/๒๕๖๕



โรงเรียนชุมชนบ้านกลาง(สนิทวิทยากร)
๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง
จังหวัดแพร่ ๕๕๑๒๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์
เรียน คณะคณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ด้วยทางโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง(สนิทวิทยากร) ได้จัดโครงการศึกษาแหล่งเรียนรู้ สำหรับนักเรียน
ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ - ๓ มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม
๒. เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้จากประสบการณ์ตรง ๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้อย่างสนุกสนาน เพลิดเพลิน นั้น

ในการนี้ ทางโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง(สนิทวิทยากร) จึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
เข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์ ในวันพุธ ที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. โดยมี
นักเรียน จำนวน ๔๙ คน คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๙ คน รวมคณะศึกษาดูงานทั้งหมด ๕๘ คน
พร้อมทั้งขออนุเคราะห์วิทยากร ดังนี้ ผศ.ดร.พิชิตร์ วรรณคำ, ผศ.ดร.สุรพงษ์ ทองเรือง, ผศ.ดร.ดวงดาว คนยัง,
อาจารย์มรดก วงศ์หนอง, นายสมศักดิ์ ก็นลาด , นายภาสกร อัมพรสวัสดิ์, นายอวิธ ยานะวิน, นายกฤษดา อธรรมจักร
และนักศึกษาในรายวิชาสัตว์เลี้ยงเพื่อนับหนากา เป็นผู้ช่วยวิทยากรในวันดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางโรงเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความอนุเคราะห์จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิชิตม์ คงทอง)
ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง(สนิทวิทยากร)

โรงเรียนชุมชนบ้านกลาง(สนิทวิทยากร)
โทรศัพท์ ๐๕๔ ๕๙๑ ๕๓๒๐
ผู้บริหาร ๐๙ ๙๕๙๗๙ ๘๙๕๕๓, ๐๘ ๕๖๑๔๔ ๑๕๕๙๙
ธุรการ ๐๙ ๕๖๑๘๘ ๑๒๑๙๕

ภาพที่ ๑๗ แสดงตัวอย่างหนังสือขออนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานจากสถานศึกษาส่งมายังมหาวิทยาลัย



ที่ อว ๖๙.๑๔ /

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
ตำบลแม่ทราย อำเภอร้องกวาง
จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ตอบรับการเข้าศึกษาดูงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง (สนินทวิทยาคาร)

อ้างถึง หนังสือโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง ที่ ศธ ๐๔๑๐๙.๐๗๓/๒๗๗ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม
๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน ๑ แผ่น

ตาม หนังสือที่อ้างถึงขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์
ของโรงเรียนชุมชนบ้านกลาง (สนินทวิทยาคาร) ในวันพุธ ที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖
เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง
พร้อมทั้งขอแจ้งการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานพร้อมวิทยากร ตามวันและเวลาดังกล่าว โดยได้
มอบหมายให้นางศิริภัสสร กันถาด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้ประสานงานในการเข้า
ศึกษาดูงานดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ศุภรี อยู่สุข)

คณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๖๔ ๘๕๙๓-๕ ต่อ ๖๙๐๐

โทรสาร ๐ ๕๔๖๔๘๕๙๖

www.phrae.mju.ac.th

ภาพที่ ๑๘ แสดงตัวอย่างหนังสือตอบรับให้กับสถานศึกษา



กำหนดการศึกษาดูงาน
โรงเรียนบ้านกลาง(สนธิวิทยาคาร) ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ฯ
วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๖

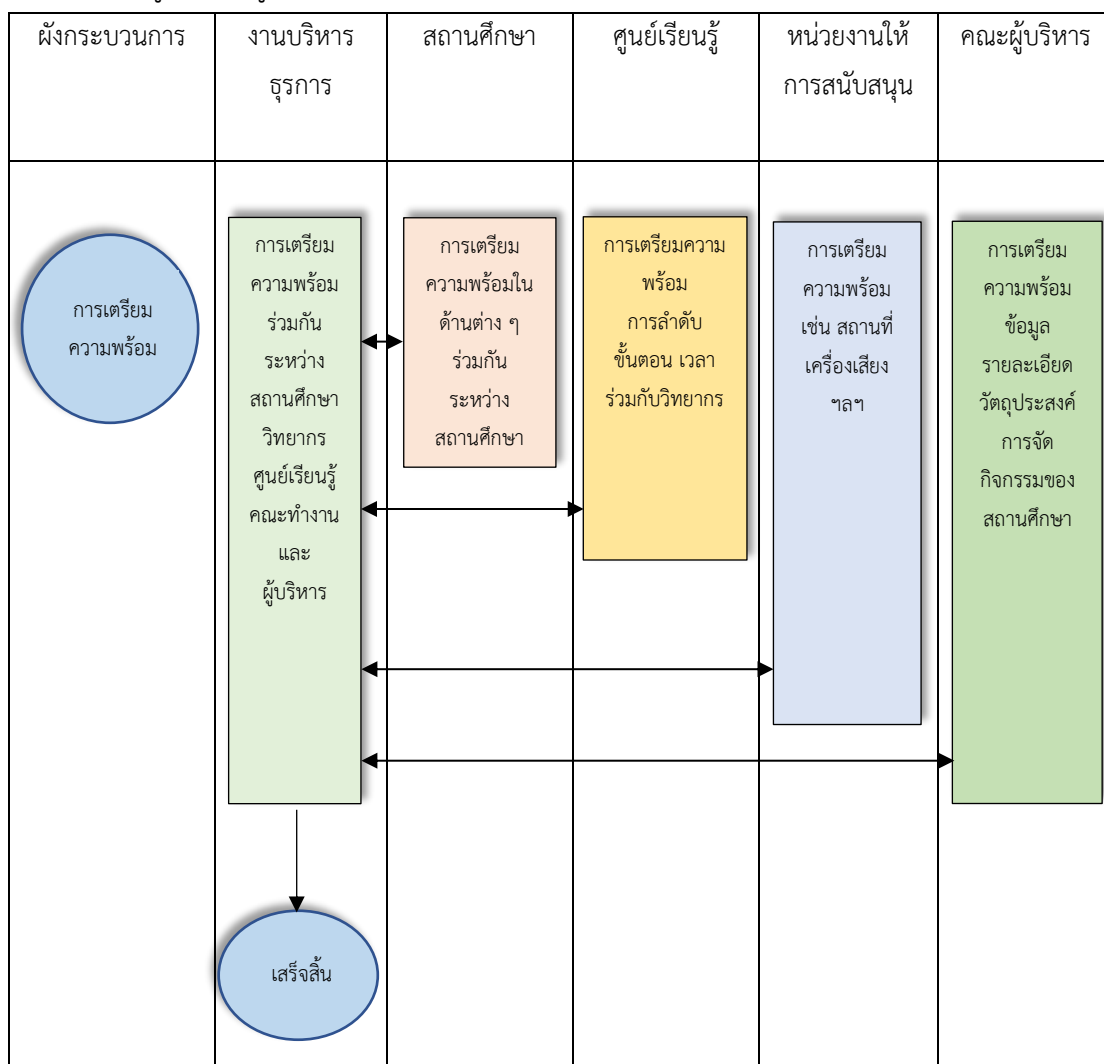
เวลา	๐๙.๐๐ – ๐๙.๓๐ น.	ต้อนรับคณะศึกษาดูงาน ณ อาคารพลังแม่โจ้สามัคคี โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร ปานง่อม
เวลา	๐๙.๓๐ – ๑๑.๓๐ น.	ศึกษาดูงาน ณ ศูนย์เรียนรู้พัฒนาด้านปศุสัตว์ - ศึกษาดูงานแพะเนื้อและแพะนม - ศึกษาดูงานการรีดนมโค - ศึกษาดูงานการขี่ม้าเพื่อนันทนาการ
เวลา	๑๑.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.	มอบของที่ระลึก และถ่ายภาพร่วมกัน
เวลา	๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน พักผ่อนตามอัธยาศัย
เวลา	๑๓.๐๐ น.	เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

- หมายเหตุ : ๑. เป็นการจัดกิจกรรมแบบเวียนฐาน
 ๒. กำหนดการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

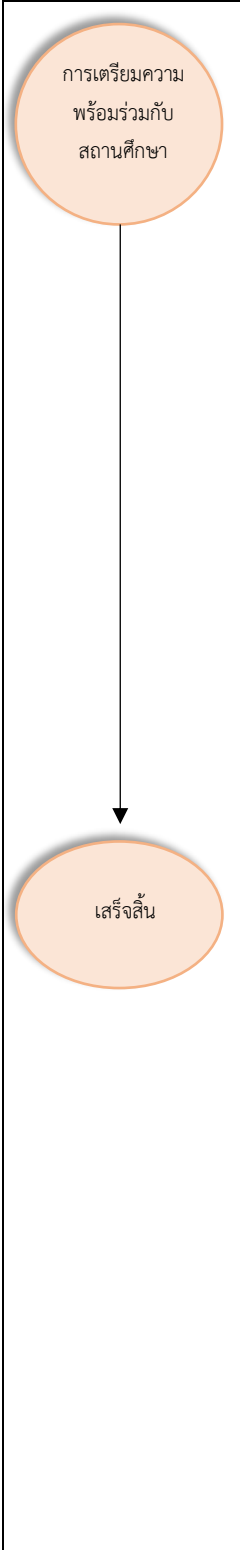
ภาพที่ ๑๙ แสดงตัวอย่างกำหนดการการเข้าศึกษาดูงานให้กับสถานศึกษา

ค. การจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาของศูนย์เรียนรู้ มีแผนผังการปฏิบัติงานและขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

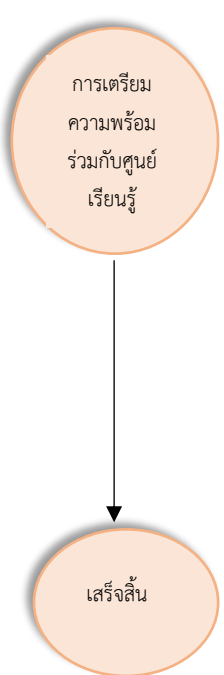
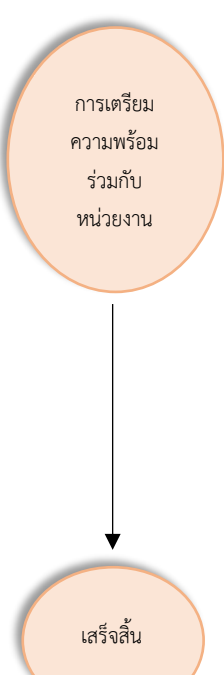
ตารางที่ ๗ แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาของศูนย์เรียนรู้



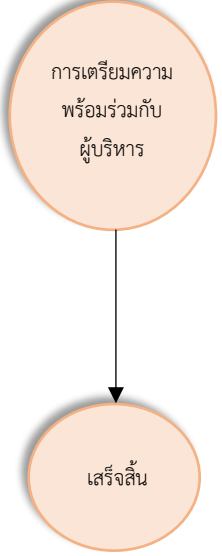
ตารางที่ ๘ แสดงขั้นตอนและวิธีการจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
 <p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับสถานศึกษา</p> <p>เสร็จสิ้น</p>	<p>การเตรียมความพร้อม</p> <p>-เรื่อง จุดนัดหมาย ร้านอาหาร อาหารกลางวัน อาหารว่าง ห้องน้ำ</p> <p>- เรื่องหลักฐานการชำระเงิน เพื่อให้สามารถรับได้ในวันกิจกรรม โดยการแจ้งล่วงหน้าให้ทางโรงเรียนโอนชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านบัญชีธนาคารของมหาวิทยาลัย</p> <p>- เรื่องหลักฐาน ค่าวิทยากร</p>	<p>มีการประสานงานระหว่างสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะเสร็จสิ้นกิจกรรม (ช่องทางไลน์)</p>	<p>แบบฟอร์มการจัดเตรียมความพร้อม</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>

ตารางที่ ๘ แสดงขั้นตอนและวิธีการจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาคุณงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
 <p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับศูนย์เรียนรู้</p> <p>เสร็จสิ้น</p>	<p>การเตรียมความพร้อม</p> <p>-เรื่องรูปแบบกิจกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมตามสถานศึกษาต้องการและบูรณาการร่วมกับทิศทางการทำงานของศูนย์การเรียนรู้</p> <p>- แจ้งการจัดเตรียมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนกรณีการเบิกค่าวิทยากร</p>	<p>มีการจัดทำไลน์กลุ่มเฉพาะกิจเพื่อขับเคลื่อนการทำงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นการปรับการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิดโดยหลีกเลี่ยงการประชุมและเป็นความสะดวกในการประสานงาน</p>	<p>แบบฟอร์มการจัดเตรียมความพร้อม</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>
 <p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงาน</p> <p>เสร็จสิ้น</p>	<p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับคณะทำงาน อาทิ การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ การประชาสัมพันธ์ การรักษาความปลอดภัย เส้นทางจราจร</p>	<p>มีการประสานงานระหว่างคณะทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะเสร็จสิ้นกิจกรรม (ช่องทางไลน์ มีความสะดวก)</p>	<p>แบบฟอร์มการจัดเตรียมความพร้อม</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>

ตารางที่ ๘ แสดงขั้นตอนและวิธีการจัดเตรียมความพร้อมการเข้าศึกษาคุณงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
 <p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับผู้บริหาร</p> <p>เสร็จสิ้น</p>	<p>การเตรียมความพร้อมร่วมกับผู้บริหารในการกล่าวต้อนรับคณะศึกษาดูงานโดยการส่งข้อมูลรายละเอียดโครงการหนังสือขออนุเคราะห์กำหนดการเพื่อให้ผู้บริหาร รับทราบรายละเอียดในการกล่าวต้อนรับคณะศึกษาดูงาน</p>	<p>เมื่อถึงใกล้กำหนดวันผู้ปฏิบัติงานประสานเรียนผู้บริหารอีกครั้งเพื่อให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย</p>	<p>แบบฟอร์มการจัดเตรียมความพร้อม</p>	<p>งานบริหารและธุรการ</p>

แบบฟอร์ม (การจัดเตรียมความพร้อม)

การเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

โรงเรียน..... วันที่.....

- ศูนย์เรียนรู้ / วิทยากร การลำดับขั้นก่อนหลัง
- สถานศึกษา ในเรื่อง การจัดกลุ่ม การแต่งกาย อุปกรณ์เสริม จุดนัดหมาย การชำระค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ฯลฯ
- งานโสตฯ การเก็บภาพ จัดทำวิดีโอทัศน์ ทำข่าวประชาสัมพันธ์
- อาคารสถานที่ / โรงอาหาร / เส้นทางจราจร
- ผู้บริหารกล่าวต้อนรับ
- อาหารกลางวัน (ถ้ามี)
- อาหารว่าง (ถ้ามี)
- หลักฐานวิทยากร
- ใบเสร็จรับเงิน
- ใบลงลายมือชื่อนักศึกษาช่วยงาน
- การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ

แบบฟอร์ม (การติดตามงานความพร้อมเข้าวันกิจกรรม)
การเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้
 โรงเรียน..... วันที่.....

ติดตามการเดินทางของคณะศึกษาดูงาน กำหนดระยะเวลามาถึง จุดนัดหมาย

ติดตามความพร้อมวิทยากร

ติดตามความพร้อมผู้บริหารในการกล่าวต้อนรับ

ติดตามความพร้อมด้าน งานโสตฯ การจัดเก็บภาพ จัดทำวิดีโอทัศน์

ติดตามความพร้อมด้าน สถานที่/ โรงอาหาร /เส้นทางจราจร

ติดตามความพร้อมอาหารกลางวัน (ถ้ามี)

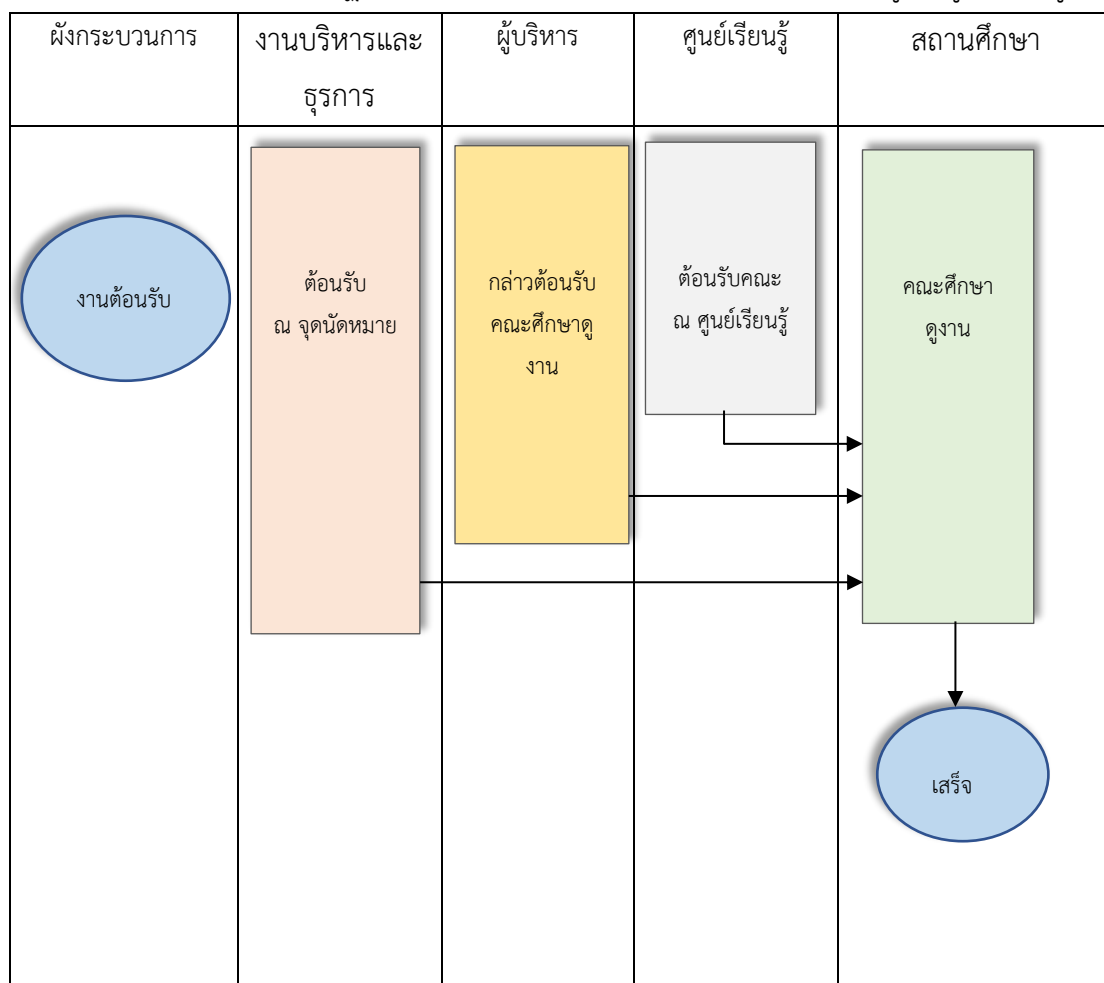
ติดตามความพร้อมอาหารว่าง (ถ้ามี)

ติดตามความพร้อมการจัดเตรียมเอกสารต่าง อาทิ หลักฐานวิทยากร
 ใบเสร็จรับเงิน ใบลงลายมือชื่อนักศึกษาช่วยงาน แบบประเมินความพึงพอใจ

ภาพที่ ๒๑ แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มการติดตามงานความพร้อมเข้าวันกิจกรรม

ง. การต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ มีแผนผังการปฏิบัติงานภายใต้ส่วนงาน ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ ๙ แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) งานต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้



ตารางที่ ๑๐ แสดงขั้นตอนและวิธีการต้อนรับการเข้าศึกษาของงานศูนย์เรียนรู้

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	รอต้อนรับคณะ ศึกษาดูงาน ณ จุดนัดหมาย	สอบถามการ เดินทางของคณะดู งานเกี่ยวกับเวลา ออก เวลาถึงจุดนัด หมาย สอบถาม การใช้เส้นทาง ระยะเวลาที่จะ มาถึง ใช้วิธีการปัก หมุดเส้นทาง เพื่อให้สามารถใช้ เส้นทางได้ถูกต้อง	แผนที่ศูนย์เรียนรู้	งานบริหาร และธุรการ
	ผู้บริหารกล่าว ต้อนรับ ณ จุดนัด หมาย หรือ ณ ศูนย์เรียนรู้	รายละเอียดข้อมูล วัตถุประสงค์ โครงการของ สถานศึกษา จาก หนังสือขอ อนุเคราะห์เข้า ศึกษาดูงาน	หนังสือขอ อนุเคราะห์เข้า ศึกษาดูงาน หรือ โครงการการเข้า ศึกษาดูงานของ โรงเรียนที่แนบมา พร้อมกับหนังสือ ขออนุเคราะห์	ผู้บริหาร
	วิทยากรให้การ ต้อนรับ พร้อมกับ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ณ ศูนย์เรียนรู้	วิทยากรสามารถ ถ่ายทอดองค์ ความรู้ให้กับคณะ ศึกษาดูงานได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ	๑. แบบบันทึกการ องค์ความรู้ ๒. แบบฟอร์มลง ลายมือชื่อ นักศึกษาช่วย ปฏิบัติงานเข้า ศึกษาดูงานศูนย์ เรียนรู้/ ฐานเรียนรู้	วิทยากร ศูนย์เรียนรู้

แบบฟอร์มบันทึกความรู้ที่ได้รับจากการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้
โรงเรียน..... วันที่.....

ศูนย์เรียนรู้
ชื่อวิทยากร.....
ความรู้ที่ได้รับ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ศูนย์เรียนรู้
ชื่อวิทยากร.....
ความรู้ที่ได้รับ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



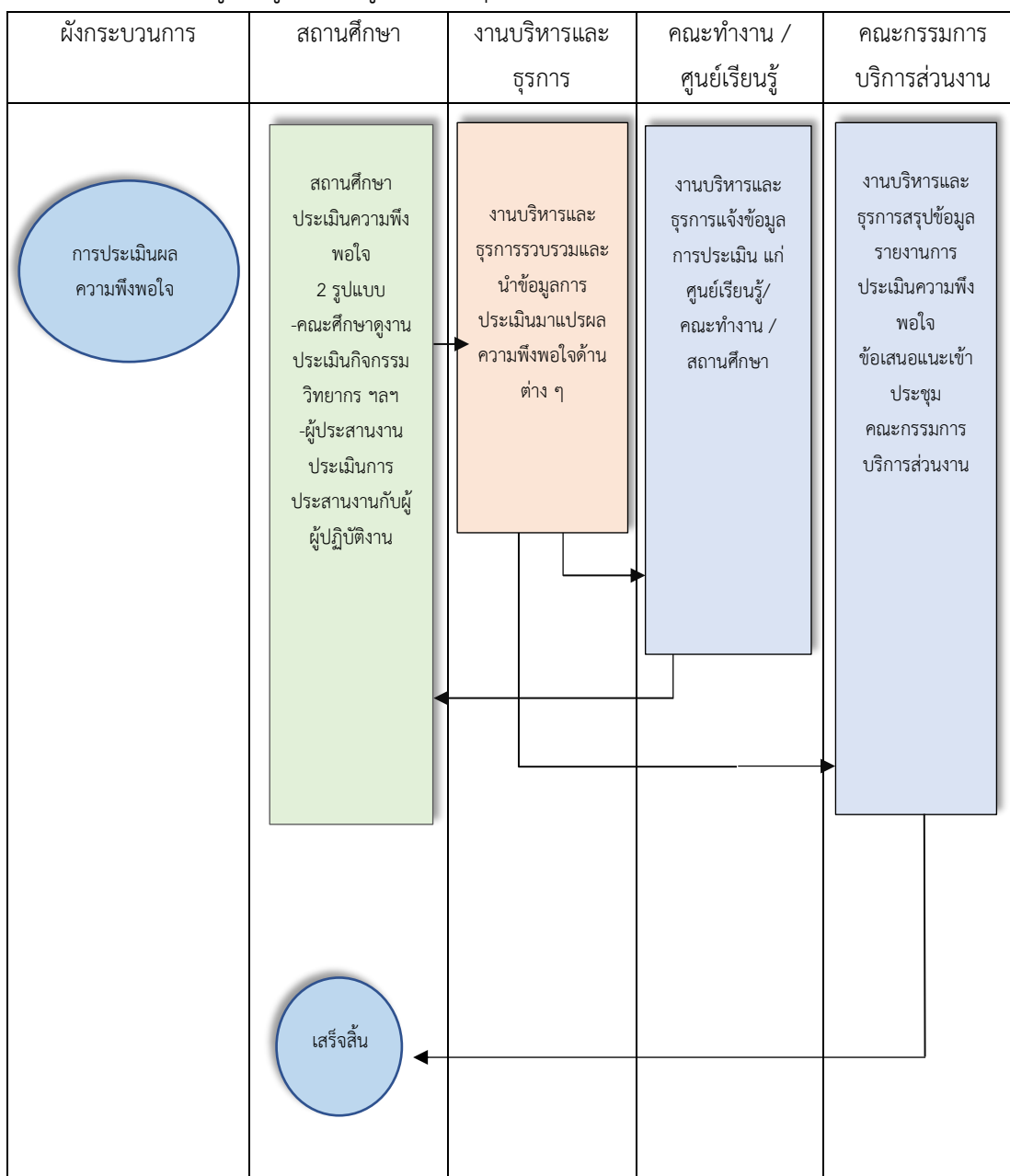
ภาพที่ ๒๒ แสดงแบบฟอร์มบันทึกความรู้ที่ได้รับจากการเข้าศึกษาดูงาน



ภาพที่ ๒๓ แสดงแผนที่ศูนย์เรียนรู้

จ. การประเมินความพึงพอใจในการ เข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้และการสรุปรงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ การรวบรวมข้อมูลและการแปรผล การแจ้งเพื่อทราบและการสรุปรงาน โดยมีแผนผังการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ แสดงแผนผังการการปฏิบัติงาน (Work Flow) การประเมินความพึงพอใจในการเข้า ศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้และการสรุปรงาน

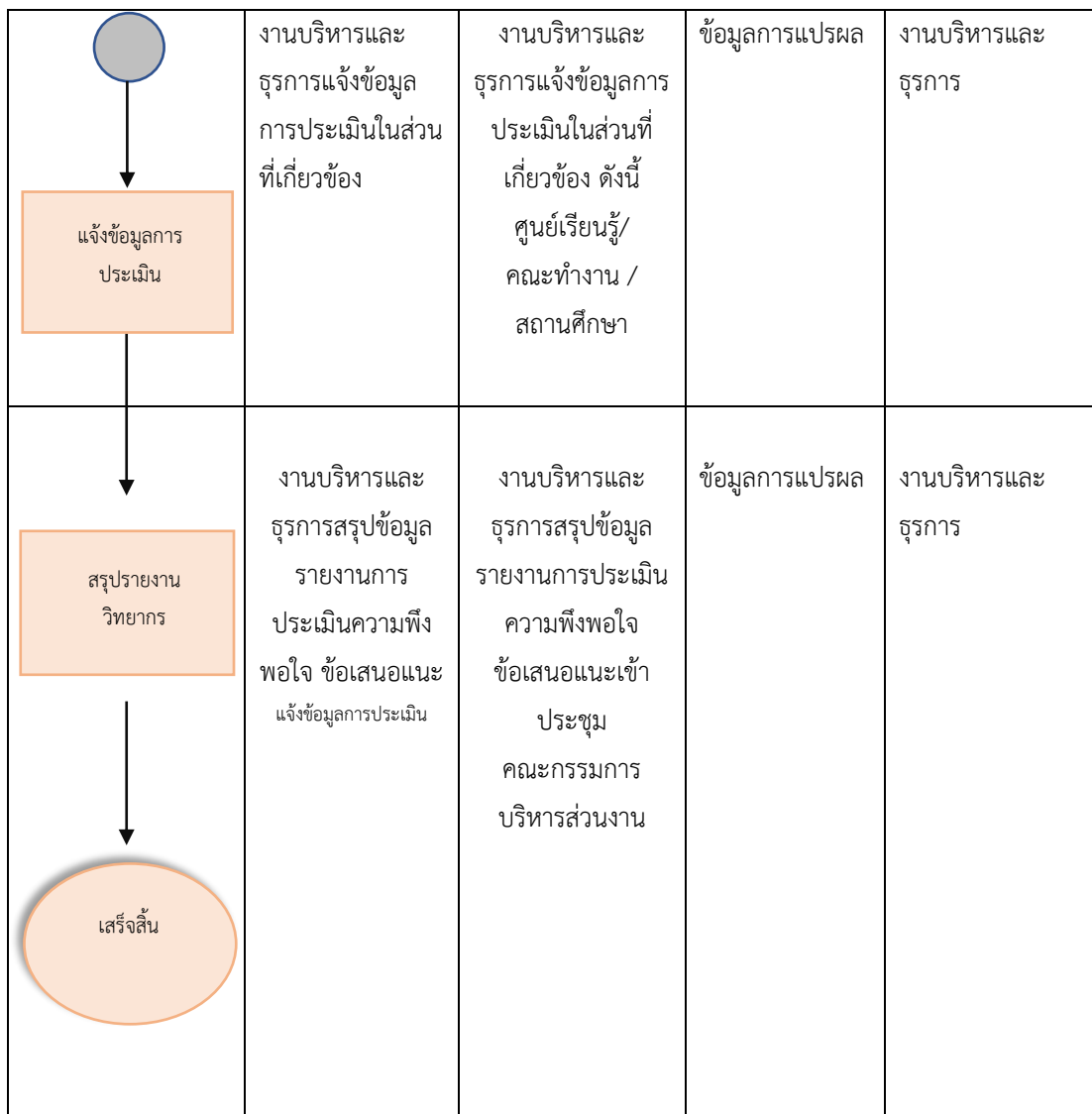


ตารางที่ ๑๒ แสดงขั้นตอนและวิธีการประเมินความพึงพอใจในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	คณะศึกษาดูงาน ประเมินความพึง พอใจด้านกิจกรรม วิทยากร ฯลฯ	ผู้บริหาร คณะครู คณะนักเรียน ประเมินความพึง พอใจในการเข้า มาทัศนศึกษา	แบบฟอร์มการ ประเมินความพึง พอใจ	คณะศึกษาดูงาน ประกอบด้วยครู และนักเรียน
	ผู้ประสานงานของ สถานศึกษาประเมิน ความพึงพอใจด้าน การติดต่อ ประสานงาน	ตัวแทนสถานศึกษา (ผู้ประสานงาน) ประเมินความพึง พอใจด้าน การ ติดต่อประสานงาน เพื่อรวบรวมใน ระบบเพื่อเป็น คะแนนเฉลี่ยของ การประเมินการ ปฏิบัติงานด้านจิต บริการ	การประเมินผ่าน ระบบ mis	ตัวแทนสถานศึกษา (ผู้ประสานงาน)
การแปร ผลการ ประเมิน	งานบริหารและ ธุรการรวบรวมและ นำข้อมูลการ ประเมินมาแปรผล ความพึงพอใจด้าน ต่าง ๆ	งานบริหารและ ธุรการรวบรวมและ นำข้อมูลการ ประเมินมาแปรผล ความพึงพอใจด้าน ต่าง ๆ	การแปรผล	งานบริหารและ ธุรการ

ตารางที่ ๑๒ แสดงขั้นตอนและวิธีการประเมินความพึงพอใจในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ (ต่อ)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ งาน	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
--------------	---------------	----------------------	-------------------------	--------------



แบบประเมินความพึงพอใจ

ในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้

ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

โรงเรียนวันที่.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. สถานภาพ ยังบริหาร ๑๕ ง่ายเรียน

ภาพที่ ๒๕ แสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้



ภาพที่ ๒๖ แสดงการประเมินความพึงพอใจรูปแบบคิวอาร์โค้ด

<https://forms.gle/Du7Yrc7xgio5rphs7>

ภาพที่ ๒๗ แสดงการประเมินความพึงพอใจรูปแบบลิงค์

คำถาม การตอบกลับ 29 การตั้งค่า

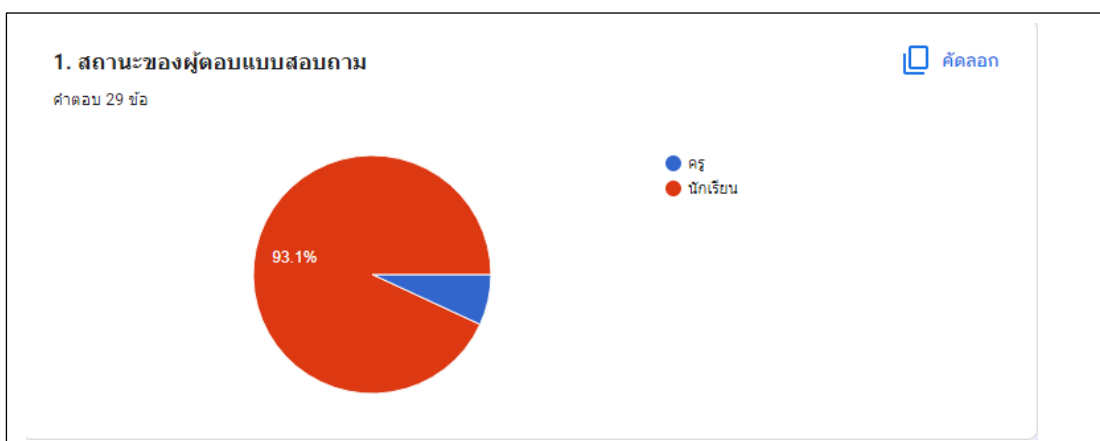
คำตอบ 29 ข้อ

ลิงก์ไปยังชิต

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป คำถาม แยกรายการ

ภาพที่ ๒๘ แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบ google form



ภาพที่ ๒๙ แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของสถานะ



ภาพที่ ๓๐ แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของเพศ

ภาพที่ ๓๑ แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของความคิดเห็น

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
คำตอบ 3 ข้อ

สนุกมากค่ะฮุนเดอ

สนุกมากๆ และได้ชมภาพที่มีสาระที่สามารถนำไปทำได้ และความรู้อื่นๆอีกมากมาย

มีประโยชน์และความรู้ค่ะ

ภาพที่ ๓๒ แสดงการแปรผลการประเมินความพึงพอใจของ google form คำตอบของข้อเสนอแนะ

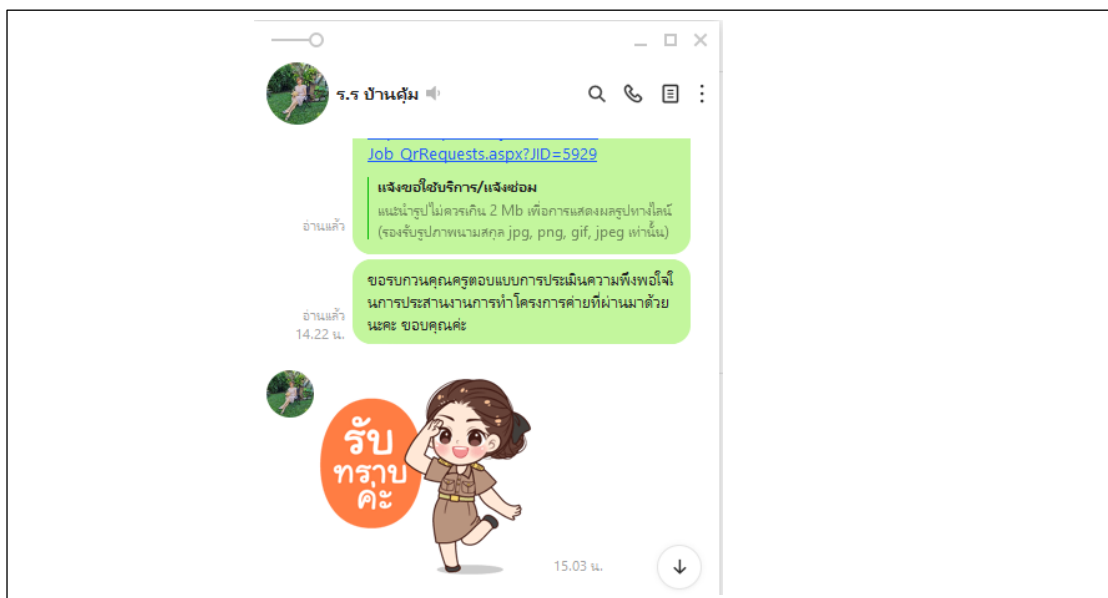
การประเมินความพึงพอใจของผู้ประสานงานต่อผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติงานส่งลิงค์การประเมินความพึงพอใจ

http://mis.phrae.mju.ac.th/work/Job_OrRequests.aspx?JID=5929 การติดต่อประสาน

การเข้าศึกษา

ดูงาน ดังนี้

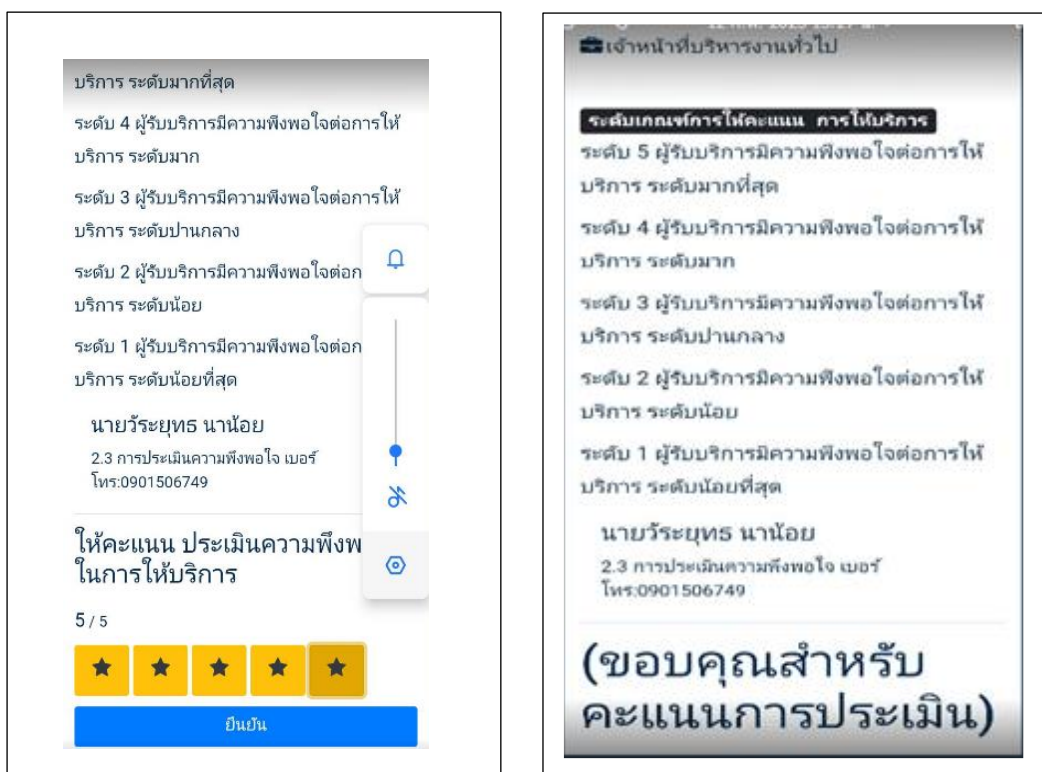


ภาพที่ ๓๓ แสดงการส่งลิงค์ประเมินความพึงพอใจทางไลน์ให้กับครูผู้ประสานงาน

๒. หน้าจอแสดงการประเมินความพึงพอใจของครูผู้ประสานงานโดยการกรอกรายละเอียด ประเมินความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงาน นางศิริภัสสร กันถาด เรื่องการประสานงานการเข้าศึกษาดูงานของโรงเรียนเบ็ญที่ติดต่อ ประเภทผู้กรอก คือบุคคลภายนอก ชื่อสกุล ผู้ให้ข้อมูลแบบรูปกิจกรรม เมื่อวันที่บันทึกข้อมูล

ภาพที่ ๓๔ แสดงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๓. ผู้ประเมินกรอกคะแนนการให้บริการ ตามลำดับ



ภาพที่ ๓๕ แสดงการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ในสวนของการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับคณะศึกษาดูงาน ผู้ปฏิบัติงานสมควรคุณลักษณะที่โดดเด่นและมีความเป็นเอกลักษณ์ คือ ีรงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการเจรจา และประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีทักษะและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเองกล้าคิด และกล้าตัดสินใจ ภายใต้ข้อกำหนดที่วางไว้ มีความคล่องตัวอุทิศตนเพื่อองค์กร

๑. วิธีการปฏิบัติงาน

เมื่อได้รับการความสนใจและการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานหรือสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะติดตามงานอย่างใส่ใจเพื่อให้ได้รับโอกาสในการรับงานด้วยจรรยาบรรณและจิตบริการ ดังนี้

๑.๒ เมื่อได้รับงานมีความยินดี ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและใส่ใจ

๑.๒ การติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางโทรศัพท์ ใช้วิธีการพูดจาประสานงานด้วยความไพเราะสนทนาอย่างให้เกียรติ

๑.๓ มีความเข้าใจ สอบถามถึงวัตถุประสงค์ ความต้องการเข้ามาศึกษาดูงานเกี่ยวกับเรื่องอะไร สอบถามความสนใจ ระดับอายุของกลุ่มเป้าหมายเช่น ระดับอนุบาลก็จะมี ความสนใจในการเข้าศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาปศุสัตว์ เป็นต้น

๑.๔ แสดงความเชี่ยวชาญความรู้รายละเอียด จุดเด่นของส่วน ของศูนย์เรียนรู้ทั้งหมดสามารถนำเสนอได้อย่างชัดเจน สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนและให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ

๑.๕ มีความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหามีเต็มใจช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาร่วมเสนอแนวทางเป็นทางเลือกอย่างชัดเจน

๑.๖ สร้างความประทับใจในทุกกระบวนการติดต่อและประสานงาน เพื่อให้เป็นโอกาสในการรับบริการในครั้งต่อไปและความประทับใจที่เป็นการบอกต่อ

๑.๗ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการเช่นการใช้ช่องทางไลน์ในการติดต่อประสานงาน เพื่อความสะดวกในการจัดส่งเอกสารหรือตัวอย่างเอกสาร การประสานงานที่รวดเร็ว ประหยัดสะดวก

๒. ข้อควรระวัง

๒.๑. การให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อประสานงานในกรณีที่เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจ

๒.๒ ในกรณีที่ติดต่อช่องทางโทรศัพท์ต้องระมัดระวังวาจา น้ำเสียงในการพูดคุยพูด ด้วยคำพูดที่มีหางเสียงด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและเต็มใจในการให้บริการ

๒.๓ ในกรณีที่ติดต่อช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางไลน์และในการตอบสนองผ่านสื่อออนไลน์ใช้คำที่สุภาพลงท้ายด้วยคำ เพื่อสร้างความประทับใจในการติดต่อประสานงาน

๒.๔ ให้บริการอย่างไม่ขาดตกบกพร่องเพราะหากเกิดความผิดพลาดจะให้ไม่ได้รับโอกาสในการรับงานในครั้งนี้อะไรก็ตาม

๒.๕ ปฏิบัติงานและดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว

๒.๖ หากมีการดำเนินการที่ติดขัดและไม่สามารถให้คำตอบได้ ให้เร่งแก้ไขปัญหาขอเวลาและเร่งดำเนินการโดยเร็วในการจัดส่งข้อมูลหรือตอบคำถาม

๒.๗ ตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับในทุก ๆ ด้าน คาดหวังในการใช้บริการแล้วบอกต่อให้กับสถานศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

รูปแบบการประชุมที่ไม่เป็นทางการคือการประชุมส่วนงาน ของหัวหน้าส่วนงานของสายสนับสนุนวิชาการ เป็นประจำทุกเดือน เป็นการประชุมกลุ่มย่อยตามภารกิจหรือของหน่วยงานย่อย เป็นการประชุมติดตามและประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยหัวหน้างานทำหน้าที่ในการประชุมงานบริหารและธุรการมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน หัวหน้างานจะมีการประชุมติดตามงานที่ได้มอบหมายให้กับบุคลากรไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามรอบระยะเวลาของการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ โดยการปฏิบัติงานจะเป็นการนำเสนอให้ที่ประชุมรับทราบการดำเนินงานในรอบเดือน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนการให้คำแนะนำ การสอนงานต่อคณะกรรมการส่วนงานซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนและอาจมีข้อเสนอแนะ

รูปแบบทางการคือการประชุมคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัย เป็นประจำทุกเดือน โดยมีการจัดทำหนังสือเชิญประชุม จัดทำรายงานการประชุม และแจ้งเวียนมติการประชุม

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการแก่คณะกรรมการบริหารส่วนงานและคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัย ดังนี้

๑. รายงานจำนวน รายชื่อสถานศึกษา ที่เข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้เป็นประจำทุกเดือน
๒. รายงานการจัดเก็บจำนวนเงินรายได้ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมศูนย์เรียนรู้ทุกเดือน
๓. รายงานการเข้าศึกษาดูงาน มีการสรุปข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่อง เพื่อวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติงาน
๔. รายงานการขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกับศูนย์เรียนรู้
๕. รายงานการดำเนินงานโดยรวม และทิศทางการขับเคลื่อนเพื่อการพัฒนา

จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการมีการปฏิบัติภายใต้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. จรรยาบรรณต่อตนเอง

๑.๑ มีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

- ๑.๒ มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
- ๑.๓ ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้นด้วย
- ๑.๔ ละเว้นการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

๒. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน

- ๒.๑ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ
- ๒.๒ ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่
- ๒.๓ ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด คุ่มค่า ระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลือง
- ๒.๔ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ

๓. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน

- ๓.๑ ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- ๓.๒ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเสริมสร้างเอกลักษณ์ไทย
- ๓.๓ มีอิสระทางความคิด ปฏิบัติงานด้วยความขยัน อดทน และเสียสละ
- ๓.๔ ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของทางราชการและมหาวิทยาลัย ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
- ๓.๕ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและเป็นธรรม

๔. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา

- ๔.๑ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ
- ๔.๒ มีความซื่อสัตย์
- ๔.๓ ปฏิบัติงานด้วยความจริงจัง เอาใจใส่ อดทน สู้งานหนัก และมีความพากเพียร
- ๔.๔ มีการทำงานเพื่องาน ไม่ทุจริต ริษยา และรู้คุณค่าของงานที่ทำ
- ๔.๕ ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมแก่ฐานะตำแหน่ง

๕. จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๕.๑ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ และ สวัสดิการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและปกครองด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง

๕.๒ มอบหมายงานที่เหมาะสมกับกำลังความสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

๕.๓ ให้ความชื่นชมผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร สร้างขวัญและกำลังใจ มีความโอ้ออมอารี มีอัธยาศัยที่ดีและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

๕.๔ มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน บริหารด้วยความจริงใจและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีใน การทำงาน

๕.๕ มีความเสียสละ ความยุติธรรมและสามารถให้คำปรึกษาที่ดีได้

๕.๖ มีศาสตร์และศิลป์ในการแก้ไขปัญหา มีความอดทนและอดกลั้น

๖. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

๖.๑ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ดีและเหมาะสม ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความ สามัคคีในการปฏิบัติงาน

๖.๒ ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และ มนุษย์สัมพันธ์อันดี

๖.๓ มีความจริงใจต่อหน้าและลับหลัง

๖.๔ เคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

๖.๕ เคารพในความคิดเห็นทางวิชาการของเพื่อนร่วมงาน

๗ . จรรยาบรรณต่อผู้มาติดต่องานและสังคม

๗.๑ ให้บริการผู้มาติดต่องานเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจและมีกิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน

๗.๒ ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

๗.๓ รักษาเกียรติภูมิของตนเองและมหาวิทยาลัย ไม่กระทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

๗.๔ ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องานหรือผู้ที่อาจ ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น

บทที่ ๕

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการการต้อนรับการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานกรณีสถานศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติพอจะสรุปปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการพัฒนางานตามประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางาน เกิดทิศทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ แสดงปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
๑	สถานศึกษาระบุวันในหนังสือ ขอเข้าศึกษาดูงาน โดยไม่ได้มีการติดต่อ ประสานงานมายังมหาวิทยาลัยก่อน	หากอยู่ในช่วงของวันที่ศูนย์เรียนรู้สามารถรับได้และมีระยะเวลาในการเตรียมการ ผู้ปฏิบัติงานใช้ทักษะการเจรจา ประสานงานไปยังศูนย์เพื่อสอบถามและยืนยันการรับงาน แต่หากระยะเวลากระชั้น ผู้ปฏิบัติใช้ทักษะการเจรจาเพื่อให้ทาสถาบันการศึกษาทราบถึงลำดับขั้นตอน เจือใจ ความพร้อมของวิทยากร	งานบริหารควรมีการจัดทำ flowchart ขั้นตอนและแนวปฏิบัติในเว็บไซต์เพื่อเป็นอีกช่องทางในการสื่อสารให้กับผู้ที่ต้องการเข้ามาศึกษาดูงานได้เข้าใจ กระบวนการที่ถูกต้อง
๒	สถานศึกษาเลื่อนการนัดหมายในการเข้าศึกษาดูงานกะทันหัน	หลังจากที่ได้มีการติดต่อประสานงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะใช้	งานบริหารควรมีการจัดทำ flowchart

		เทคโนโลยีในการสร้างกระบวนการติดตาม เช่น การตั้ง	ขั้นตอนและแนวปฏิบัติในเว็บไซต์เพื่อเป็นอีก
--	--	---	--

ตารางที่ ๑๓ แสดงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
		ชื่อไลน์กลุ่มเพื่อให้ง่ายต่อการประสานงาน การปิดหมุดไลน์ เพื่อให้การประสานงานคล่องตัวมากขึ้น	ช่องทางในการสื่อสารให้กับผู้ที่ต้องการเข้ามาศึกษาดูงานได้เข้าใจกระบวนการที่ถูกต้อง
๓	วิทยากรหรือผู้บริหารติดภารกิจกะทันหัน	ก่อนวันกิจกรรม ผู้ปฏิบัติจะทำการประสานเพื่อตรวจสอบความพร้อมอีกครั้ง หากมีการติดขัดไม่สามารถมาปฏิบัติภารกิจได้ จะใช้วิธีการเปลี่ยนตัววิทยากรหรือผู้บริหารในการกล่าวต้อนรับ ได้ทันเวลา	งานบริหารควรมีกระบวนการข้อตกลง การปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างศูนย์เรียนรู้และงานบริหาร และธุรการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๔	ในการประชุมรูปแบบงานศูนย์เรียนรู้ อาจมีการส่งตัวแทนคณะวิทยากรและไม่ได้สื่อสารให้กับวิทยากรท่านอื่นได้รับทราบ ซึ่งอาจทำให้การเตรียมความพร้อมไม่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	ผู้ปฏิบัติงานสร้างกลุ่มไลน์เฉพาะกิจที่มีวิทยากรทุกคนในกลุ่มเพื่อติดตามการประสานงานทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร	ผู้ปฏิบัติควรเน้นย้ำวิทยากรที่มีทุกคนในกลุ่มไลน์ และมีการทบทวนกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจไปทิศทางเดียวกัน
๕	เนื่องจากระยะทางระหว่างศูนย์เรียนรู้อยู่ห่างไกลกัน อาจมีการพลัดหลงของคณะ	ผู้ปฏิบัติงานใช้วิธีการส่งหมุดสถานที่ของศูนย์เรียนรู้เพื่อไม่ให้	หากมีความจำเป็นหรือกรณีเส้นทางซับซ้อนอาจมีการให้

	ศึกษาดูงานที่ไม่ได้มีการ เดินทางร่วมมากับ คณะ เดินทาง	เกิดการพลัดหลงของคณะศึกษาดู งานก่อนวันกิจกรรม	หน่วยงานรักษาความ ปลอดภัยนำทาง
--	---	--	-----------------------------------

ตารางที่ ๑๓ แสดงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
๖	อาจเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาด ฝันเกิดขึ้นในระหว่างหรือ ก่อนการเข้าศึกษาดูงาน เช่น ฝนตก	ผู้ปฏิบัติงานและคณะวิทยากรมี การวางแผนรองรับ หากเกิด เหตุการณ์ไม่คาดฝัน	ควรมีการสำรอง กิจกรรมหรือ ปรับเปลี่ยนกิจกรรม ให้มีความเหมาะสม และคล่องตัว เช่น จัด กิจกรรมในร่ม หรือ ปรับเปลี่ยนวิธี การศึกษาดูงานจาก สถานที่จริงเป็นการ รับฟังการบรรยายจาก วิดีโอทัศน์เป็นต้น
๗	สถานศึกษาอาจมาช้ากว่า กำหนดการ ซึ่งอาจทำให้ กำหนดการคลาดเคลื่อน ไม่ เป็นไปตามกำหนดการ	ประสานให้ศูนย์เรียนรู้ คณะ วิทยากรปรับกิจกรรม การนำเสนอให้กระชับและ เหมาะสมกับเวลา	ผู้ปฏิบัติงานควรใช้ วิธีการประสาน สอบถามการใช้ เส้นทาง การใช้ ระยะเวลาใน การเดินทางก่อนวัน กิจกรรมและก่อนการ ออกเดินทางเพื่อให้ ทราบระยะเวลาที่ ชัดเจน
๘	ไม่มีการสรุปงาน ทำให้ไม่ สามารถรู้จุดบ่งของ การนำมาพัฒนางาน	จัดส่งข้อมูลผลการประเมิน การแสดงความคิดเห็น สรุปเข้ากลุ่มไลน์เฉพาะกิจ	ควรมีการแจ้งเกี่ยวกับ ปัญหาหรือ จุดบกพร่องในกลุ่ม ไลน์ก่อนปิดกลุ่ม เพื่อ ประโยชน์การพัฒนา งานในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

๑. ปัญหาด้านระบบและการดำเนินงาน

๑.๑ การจัดทำข้อตกลงภาระงาน TOR ของสายสนับสนุนวิชาการ ในด้านสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง ไม่สามารถเห็นผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากเป็นเพียงแผนและมีการรายงานโดยไม่มีหลักฐานที่จะแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงานได้อย่างชัดเจน

๑.๒ ในการประเมินการปฏิบัติงานของสายสนับสนุนวิชาการ ในด้านตัวชี้วัดความสำเร็จของงานยังไม่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้การประเมินอาจมีปัญหาในการวัดค่าความสำเร็จของงานในแต่ละตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับ ๕ สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด ผลงานมีความถูกต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม ไม่ผิดพลาดสมควรถือเป็นแบบอย่างได้ ระดับ ๔ สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด ผลงานมีความถูกต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ระดับ ๓ สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด ผลงานมีความถูกต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ดี ระดับ ๒ สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด ผลงานอยู่ในเกณฑ์พอใช้มีความผิดพลาดเล็กน้อย และระดับ ๑ ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด ผลงานขาดความถูกต้องขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความผิดพลาดบ่อยครั้ง

๑.๓ ตำแหน่งงานไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากการขอเปลี่ยนตำแหน่งมีเงื่อนไขและไม่เอื้อต่อการให้บุคลากรได้เปลี่ยนตำแหน่งให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ

๑.๔ สายการบังคับบัญชาของสายสนับสนุน มีการกำหนดให้เป็นไปตามโครงสร้าง ๕ งาน คืองานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา งานบริการวิชาการและวิจัย ซึ่งการสังกัดงานของบางตำแหน่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและการดูแลงานภายใต้การบังคับบัญชาอาจไม่ทั่วถึง ซึ่งอาจกระทบถึงการประเมินการปฏิบัติงาน เช่นตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการเกษตร สังกัดงานงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความคาบเกี่ยวสายการบังคับบัญชาระหว่างสังกัดหลักสูตรและสังกัดงาน

๑.๕ บุคลากรในองค์กรส่วนมากยังขาดความเข้าใจหรือทิศทางการทำงานในการบริหารงานส่วนร่วมการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จ

๑.๖ บุคลากรบางกลุ่มมีความยึดมั่นถือมั่นในความคิดของตนเองในการทำงาน ขาดการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขาดการทำงานเป็นทีมและละเลยการปฏิบัติตามระเบียบ

๑.๗ การบังคับบัญชาของสายงาน ภาพรวมยังมีความเป็นระบบอุปถัมภ์ การละเลยการปฏิบัติตามระเบียบทำให้เกิดพฤติกรรมตัวอย่าง

๑.๘ การแจ้งเวียน ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ จากส่วนกลาง ยังไม่สามารถสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานของสายงานได้อย่างเข้าใจและทั่วถึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

๑.๙ การบริหารงานที่มีความยืดหยุ่นทำให้บางครั้งการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถส่งงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดตามทวงถาม ส่งผลกระทบต่อการรวบรวมข้อมูลและการรายงานผล กระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน อาจทำให้การดำเนินไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้

๑.๑๐ การละเลยหรือไม่ใส่ใจในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อาจเนื่องมาจาก การทำงานที่ต้องการความรวดเร็วหรือต้องการลดขั้นตอนและมองข้ามความสำคัญของการที่ต้องปฏิบัติตาม

๒. ปัญหาด้านบุคคล

๒.๑ บุคลากรมีการแบ่งพรรคพวก ทำให้การทำงานที่จะทำให้องค์กรมุ่งไปสู่ความสำเร็จเป็นไปได้ยาก

๒.๒ บุคลากรขาดความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่ยอมรับในกฎระเบียบที่กำหนดให้ปฏิบัติตาม

๒.๓ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการมีการแบ่งระดับชั้น บางครั้งการปฏิบัติงานร่วมกันมีความขัดแย้งแต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

๒.๔ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์ มีช่องว่างทำให้บุคคลที่มองเห็นเป็นโอกาสในการประพฤตินทางที่ผิด

๒.๕ การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคคลและระหว่างงานบางครั้งยังไม่มีความชัดเจน

แนวทางแก้ไข

๑. TOR ของสายสนับสนุนวิชาการในด้านสมรรถนะการทำงานควรมีการกำหนดให้บุคลากรมีการพัฒนาควรมีการให้แนวหลักฐานการพัฒนา
๒. ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการสอนงาน วางแผนการดำเนินงานและการติดตามงานอย่างเป็นระบบ
๓. บุคลากรควรมีแผนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเป็นไปได้จริง
๔. ควรมีการจัดโครงการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในการวางแผนการทำงาน และวางแผนในการเก็บหลักฐานการประเมินผลงานประจำปี
๕. ควรมีการจัดโครงการหรือการประชุมทำแผนประเด็นยุทธศาสตร์ที่สามารถสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับเพื่อให้บุคลากรมีทิศทางการทำงานและเป้าหมายการทำงานขององค์กรร่วมกัน
๖. ควรมีกิจกรรมโครงการที่สานสัมพันธ์หรือสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร
๗. มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
๘. ผู้บริหารควรขับเคลื่อนองค์กรด้วยความเข้มแข็ง สร้างความชัดเจนในนโยบายขององค์กร กำหนดนโยบายเชิงรุก มีกฎ ระเบียบ ที่แน่นอนและชัดเจนรวมถึงแนวนโยบายของหน่วยงาน ควรมีความชัดเจนในแผนงาน และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เอาจริงเอาจัง ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม สร้างกิจกรรมให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับมีความรัก สามัคคี และร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
๙. ควรมีสื่อหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารขององค์กรที่จะสื่อสารทิศทางและกิจกรรมให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง
๑๐. ควรมีการประกาศเกียรติคุณยกย่องคุณงามความดีของบุคลากรในรูปแบบไม่เป็นทางการเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
๑๑. ควรมีกิจกรรมการสอนงานหรือระบบพี่เลี้ยงที่สามารถผลักดันบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและอาชีพอย่างเป็นลำดับขั้นตอน

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. ๒๕๒๘. จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology). กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กฤษดา ทองสงวรรณ. ๒๕๔๐. ความพร้อมของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- การนัดหมาย. ๒๕๖๕. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://cityly.me/AMyej>. (๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕).
- กัลยา รุ่งเรือง. ๒๕๔๖. ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา
- กิตติยา เหมงค์. ๒๕๔๘. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ๒๕๔๙. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการหน่วยที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. ๒๕๔๕. การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไชยา ยี่มิวโล. ๒๕๕๗. พัฒนาการรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารรัฐกิจ : จากอดีตสู่ปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงจันทร์การพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. ๒๕๔๐. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. ๒๕๔๖. การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤตพงษ์ ไชยวงศ์. ๒๕๔๐. ความพร้อมในการจัดการป่าชุมชน ศึกษากรณีคณะกรรมการหมู่บ้านอำเภอป่า จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิศา ลัญชานนท์. ๒๕๔๘. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธ์. ๒๕๔๐. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

พยอม วงศ์สารศรี. ๒๕๓๐. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรานนการพิมพ์.

พรรณี ชูทัย เจนจิต. ๒๕๔๕. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ : เสริมสิน
 พรีเมอริสตีทิม.

พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และศาสตราจารย์พิเศษ เสถียรพงษ์ วรรณปก. ๒๕๓๙. มณีแห่ง
 ปัญญา. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม.

พัทธวรรณ ชูเลิศ, บุญตา สุขวดี และ มนัสชนก กุลพานิชย์. ๒๕๖๐. การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจ
 ใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z. วารสารการพยาบาลการ
 สาธารณะสุข และการศึกษา.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. ๒๕๕๒. องค์การและการบริหารการจัดการ. นนทบุรี: บริษัท ธิงค์ บี
 ยอนบุ๊คส์ จำกัด.๑๘(๒), ๒๘-๓๕.

เมธี ครองแก้ว. ๒๕๔๐. รายงานศึกษาเพื่อจัดทำเครื่องชี้วัดสำหรับประเมินผลการพัฒนาของ
 กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๕๖. การบริการ. ใน พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔.
 (น. ๒๗). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. ๒๕๔๕. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ หน่วย
 ป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. ๒๕๔๖. สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วรภัทร์ ภูเจริญ. ๒๕๕๑. ลักษณะที่สำคัญของตัวชี้วัด. ม.ป.ท. ม.ป.พ.

วันชัย แก้วศิริโกมล. ๒๕๕๐. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
 กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันชัย มีชาติ. ๒๕๕๙. การบริหารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

วิชุดา หารราชารุพันธ์. ๒๕๔๐. การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติบทบาทวิชาชีพของนักศึกษา
 พยาบาลชั้นปี ที่ ๔ สถาบันการศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

วิชญาพร สุวรรณแทน. ๒๕๔๑. ผลการใช้ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องการเตรียมความพร้อมใน
 บทบาทพยาบาลที่เลี้ยงต่อความรู้และความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงของ
 พยาบาล ประจำการห้องคลอด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. ๒๕๕๔. การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ.
 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพเพช.

ศรัณญา ส่งศรี. ๒๕๕๒. การสร้างจิตบริการในการทำงาน.สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์.
 สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ศรีสุภาภรณ์ บินทาประสิทธิ์. ๒๕๔๐. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลและสภาพแวดล้อม
 ในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ๒๕๔๐. รู้เฟื่องเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา
 จำกัด.

_____ . ๒๕๔๑. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม
 และไซเท็กซ์.

_____ . ๒๕๔๕. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมคิด บางโม. ๒๕๓๘. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์.

_____ . ๒๕๕๘. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพฯ: บริษัทจูน
 พับลิชซิง จำกัด.

สมคิด พรหมจ้อย. ๒๕๔๔. เทคนิคการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมพงษ์ เกษมสิน. ๒๕๒๓. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.

_____ . ๒๕๒๖. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

สมพงษ์ เทียงธรรม. ๒๕๓๖. ความพร้อมในการออกไปปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนพลตำรวจของ
 โรงเรียนตำรวจภูธร๓.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล

สมยศ นาวิการ. ๒๕๓๘. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมิต สัจฉกร. ๒๕๔๓. การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร

_____. ๒๕๕๓. เทคนิคการประสานงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. ๒๕๕๒. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : แนวทางการจัดทำตัวชี้วัดและการกำหนดค่าเป้าหมาย. นนทบุรี. สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

สุนันทา ทวีผล. ๒๕๕๐. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ สคช. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนิตย์ จันทประเสริฐ. ๒๕๕๑. การจัดการองค์การให้ความรู้โรคเบาหวานในสมาคมผู้ให้ความรู้โครงการอบรมผู้ให้ความรู้โรคเบาหวานหลักสูตรพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิค ๑ แอดเวอร์ไทซิ่ง.

สุนิตย์ ชูใจ. ๒๕๕๑. เอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำโครงการพัฒนาข้าราชการครูพนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษานอกโรงเรียนและ ลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เรื่อง จิตสำนึกในการให้บริการ. นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. ๒๕๔๗. การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจรี.

สุวิมล ตีรกันันท์. ๒๕๔๘. การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อเนก สุวรรณ บัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. ๒๕๔๘. Service Psychology จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร: ชรีชัท เพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด.

อัญชลี มุละดา. ๒๕๔๑. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์. ๒๕๔๙. มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ. กรุงเทพฯ: เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

Nanosoft and Solution. ๒๕๖๕. การจัดทำตัวชี้วัด KPI. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<https://www.nanosoft.co.th/tips-business/๕๘.php> (๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕).

ภาคผนวก ก
ประกาศ / คำสั่งแต่งตั้ง

- (๑) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิกและการบริหารจัดการศูนย์
- (๒) คำสั่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ที่ ๑๒๕/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งหัวหน้าศูนย์เรียนรู้
ภายใต้ส่วนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
- (๓) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์เกษตรอินทรีย์)
- (๔) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ)
- (๕) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์)
- (๖) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์)
- (๗) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่
เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาไม่มีค่าทางเศรษฐกิจ)

- (๘) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์สมุนไพรม)
- (๙) ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย์

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การจัดการจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสาม แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานและหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย์”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ศูนย์มีหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจ ส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อสร้างความเป็นเลิศ ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์เฉพาะด้านของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน โดยอาจมุ่งเน้นด้านวิชาการ วิจัย บริการ วิชาการ ทุนบุรุษศิลปวัฒนธรรม หรือบริหารจัดการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ โดยไม่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหารายได้ ทั้งนี้ ศูนย์ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานภายในของส่วนงานหรือส่วนงาน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่มีสถานะเทียบเท่ากอง ฝ่าย หรืองาน

ข้อ ๔ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ มีดังนี้

(๑) เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการรวมตัวของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และสนใจในประเด็นเดียวกัน ได้ร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม ให้บริการวิชาการ หรือต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่สู่ความเป็นเลิศ โดยไม่มุ่งเน้นการสร้างรายได้เป็นหลัก แต่ทั้งนี้หากมีรายได้เกิดขึ้น ให้จัดเก็บและจัดสรรตามระเบียบของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับที่มาของ รายได้นั้น ๆ

(๒) เพื่อออกแบบโครงสร้างภายในของส่วนงานที่มีลักษณะยืดหยุ่นและมีการบูรณาการ ทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการ และพันธกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย และส่วนงานสู่ความเป็นเลิศ

ข้อ ๕ การจัดตั้งและการรวมศูนย์ ให้ส่วนงานเป็นผู้เสนอ โดยจัดทำข้อมูลตามแบบการจัดตั้งศูนย์ ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน เสนอต่อคณะกรรมการวิเคราะห์และทบทวนโครงสร้างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา

การยุบเลิกศูนย์ ในกรณีที่ศูนย์ไม่มีผลการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในที่กำหนดไว้ มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานอาจเสนอยุบเลิกศูนย์ได้โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการวิเคราะห์โครงสร้างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

การจัดตั้ง รวม ยุบเลิกศูนย์ ให้จัดทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ การบริหารจัดการศูนย์ ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(๑) ให้บริหารจัดการ บริหารงานบุคคล และบริหารทรัพย์สินและการเงิน ในลักษณะโครงการ ภายใต้ระเบียบข้อบังคับปกติที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน

(๒) ให้กำกับดูแลโดยหัวหน้าส่วนงาน ผ่านคณะกรรมการประจำส่วนงาน

(๓) ให้ส่วนงานมอบหมายหน่วยงานหรือหน่วยงานย่อยปกติเป็นหน่วยสนับสนุนการดำเนินการด้านงานธุรการ และใช้บุคลากรในสังกัดที่มีอยู่

(๔) การบริหารทรัพย์สินและการเงินของศูนย์ ให้ใช้งบประมาณ ทรัพย์สินสถานที่ และทรัพย์สินอื่น ๆ ของส่วนงาน และกรณีที่การดำเนินงานของศูนย์ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินให้ถือเป็นของส่วนงาน

ให้จัดทำประมาณการงบประมาณรายรับและรายจ่ายของศูนย์ไว้เป็นประมาณการงบประมาณรายรับและรายจ่ายของหน่วยงานปกติภายในส่วนงาน และส่วนงานอาจพิจารณาจัดสรรงบประมาณในลักษณะโครงการแก่ศูนย์เป็นรายปี

(๕) การบริหารงานบุคคล ให้ผู้บริหารส่วนงานแต่งตั้งหัวหน้าศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการศูนย์ และมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ โดยเป็นการมอบหมายภาระงานเพิ่มเติม และต้องระบุไว้ในข้อตกลงภาระงานของบุคลากรให้ชัดเจน ทั้งนี้ ศูนย์จะไม่มีบุคลากรประจำ

กรณีการจ้างลูกจ้าง ให้ดำเนินการในลักษณะจ้างเหมาบริการจากงบประมาณโครงการ

(๖) การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ให้ศูนย์ทบทวนและเสนอตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำส่วนงาน และให้ส่วนงานดำเนินการประเมินผลความสำเร็จของศูนย์เป็นประจำทุกปี ตามหลักเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยและส่วนงานกำหนด และให้นำเสนอผลการประเมินผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำคณะพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการออกแบบโครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัย คณะกรรมการวิเคราะห์โครงสร้างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป

กรณีที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งทุนของมหาวิทยาลัย หรือแหล่งทุนภายนอกที่มีการกำหนดตัวชี้วัดไว้ ให้ประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่แหล่งทุนกำหนดไว้ด้วย

ให้รองอธิการบดีที่รับผิดชอบด้านการวิจัยและการบริการวิชาการเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ และการประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

-๓-

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๗ ศูนย์ที่ได้ดำเนินการจัดตั้งไปแล้วนั้น ให้ถือเป็นศูนย์ตามประกาศนี้ และให้ใช้หลักเกณฑ์ตามประกาศนี้

ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์ต้องไม่เป็นเหตุแห่งการขอรับการสนับสนุนงบประมาณปกติหรือบุคลากรประจำเพิ่มเติมจากส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



คำสั่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ที่ ๑๒๕ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งหัวหน้าศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ตามที่มหาวิทยาลัยได้มีการประกาศจัดตั้งศูนย์ภายใต้ส่วนงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็นเลิศตามพันธกิจและยุทธศาสตร์เฉพาะด้านของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน โดยอาจมุ่งเน้นด้านวิชาการ วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หรือบริหารจัดการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงแต่งตั้งหัวหน้าศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมอบหมายหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|--|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตะวัน ฉัตรสูงเนิน | หัวหน้าศูนย์เกษตรอินทรีย์ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประคอง สอนพุด | หัวหน้าศูนย์สมุนไพร |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิตร์ วรรณคำ | หัวหน้าศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร ปานง่อม | หัวหน้าศูนย์นวัตกรรม
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ๕. นายกิติพงษ์ วุฒิญาณ | หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุน
โครงการพระราชดำริ |

มีหน้าที่

รับผิดชอบ ดูแล กำกับ ติดตาม บริหารจัดการ และขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(อาจารย์ ดร.ศุกรี อยู่สุข)

คณบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์เกษตรอินทรีย์)

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์เกษตรอินทรีย์”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน และหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์เกษตรอินทรีย์)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์เกษตรอินทรีย์” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

(๑) เพื่อพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งทดลอง วิจัย พัฒนา สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม ทางด้านเกษตรอินทรีย์ (พืช สัตว์ และประมง) และการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์จากผลผลิตเกษตรอินทรีย์ รวมถึงการพัฒนาและขยายช่องทางของการตลาดสีเขียว (Green market หรือ Organic market)

(๒) เพื่อเป็นศูนย์รวบรวม จัดเก็บ และถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านเกษตรอินทรีย์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

(๓) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและสร้างเครือข่ายเกษตรกรในพื้นที่ภาคเหนือ ตอนบนให้มีความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ และเพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์ให้กับจังหวัดภาคเหนือตอนบน

(๔) เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ภายใต้แนวทางเกษตรอินทรีย์ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ)

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน และหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพระราชดำริ” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) เพื่อจัดทำ ประสานงาน และรวบรวมข้อมูลโครงการพระราชดำริของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
- (๒) เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินการโครงการพระราชดำริของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
- (๓) เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการวิชาการโครงการพระราชดำริและ อพ.สธ.

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์)

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน และหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) เพื่อเป็นหน่วยงานบูรณาการด้านปศุสัตว์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีการผลิตสัตว์
- (๒) เพื่อเป็นหน่วยงานบริการวิชาการและเผยแพร่องค์ความรู้และผลงานด้านปศุสัตว์
- (๓) เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
- (๔) เพื่อเป็นหน่วยงานหารายได้ให้มหาวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕


(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์
(Scientific Innovation and Analysis Centre : SCIAC))

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์ (Scientific Innovation and Analysis Centre : SCIAC)”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานและหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์ (Scientific Innovation and Analysis Centre : SCIAC))”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์นวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์และการตรวจวิเคราะห์ (Scientific Innovation and Analysis Centre : SCIAC)” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) เพื่อให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างและบริการเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์
- (๒) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย
- (๓) เพื่อพัฒนาการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์ และการบริการวิชาการหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ)

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานและหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์พัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) เพื่อพัฒนาไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ
- (๒) เพื่อให้บริการด้านวิชาการการปลูกฟื้นฟูภูมิทัศน์ป่าไม้
- (๓) เพื่อการวิจัยและพัฒนาการใช้ประโยชน์จากป่าไม้
- (๔) สนับสนุนและส่งเสริมการฟื้นฟูป่าและการให้ประโยชน์กับชุมชน
- (๕) เพื่อพัฒนาการเพาะเห็ดไมคอร์ไรซาในไม้ป่าเศรษฐกิจ
- (๖) เพื่อพัฒนาบริการวิชาการองค์ความรู้การประเมินมูลค่าไม้และประเมินมวลชีวภาพของไม้ยืนต้นเพื่อการกักเก็บคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ
- (๗) เพื่อเป็นแหล่งหารายได้ให้กับองค์กรในอนาคต

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
(ศูนย์สมุนไพรม)

โดยที่เป็นการสมควรแบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์สมุนไพรม”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และความในข้อ ๗ (๒) และข้อ ๑๕ วรรคสอง และวรรคสี่ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานและหน่วยงานย่อย พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อย ภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ (ศูนย์สมุนไพรม)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้แบ่งหน่วยงานย่อยภายใต้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ ชื่อว่า “ศูนย์สมุนไพรม” โดยให้ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

(๑) เพื่อเป็นศูนย์เรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสวนสมุนไพรมต้นแบบเพื่อความมั่นคง ยั่งยืน

(๒) เพื่อเป็นศูนย์วิเคราะห์ดิน น้ำ พืช ที่เหมาะสมในการพัฒนาต้นแบบการผลิตพืช สมุนไพรมให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ GAP

(๓) เพื่อเป็นศูนย์วิเคราะห์หาสารสำคัญในพืชสมุนไพรมแต่ละชนิด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้
เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชม
แปลงสาธิตศูนย์ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ วรรคสอง และข้อ ๑๗ วรรคสาม แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๖๒ และมติที่ประชุมคณะกรรมการการเงินในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแปลงสาธิตศูนย์ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ดังต่อไปนี้

- (๑) อัตราการเข้าชมของนักเรียนระดับอนุบาลถึงระดับประถมศึกษา (ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๑๐ บาท
- (๒) อัตราการเข้าชมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี (ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๒๐ บาท
- (๓) อัตราการเข้าชมประชาชนทั่วไปหรือหมู่คณะ (ไม่ต่ำกว่าสิบคน) คนละ ๓๐ บาท
- (๔) อัตราการเข้าชมประชาชนทั่วไปหรือหมู่คณะ (ไม่ต่ำกว่าสามสิบคน) คนละ ๒๐ บาท
- (๕) ผู้สูงอายุและผู้พิการ เข้าชมฟรี

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ภาคผนวก ข

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๑. ประเภทตำแหน่ง	เชี่ยวชาญเฉพาะ
๒. ชื่อสายงาน	บริหารงานทั่วไป
๓. ชื่อตำแหน่งในสายงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๔. ระดับตำแหน่ง	ชำนาญการ

๕. ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและ การบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อ นัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและ บุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือผลการ ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม และบริหารงานหลายด้าน ด้วยกัน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานบริหารการศึกษา งานกิจการนิสิต นักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในงานด้านการบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความ ยุ่งยาก และมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติใน ด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านการปฏิบัติการ

(๑) ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารแผนการปฏิบัติงาน งานจัดระบบงาน งานบริหาร งบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์และแจกจ่าย เอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการ

ปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ

(๒) ควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเลขานุการที่ยากและต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ งานแปลเอกสาร ดูแลการจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการต่าง ๆ งานบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม จัดทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม เพื่อให้การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

(๓) ช่วยวางแผน และติดตามงานในสำนักงาน เพื่อให้สามารถบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความร่วมมือ

(๕) บันทึก รวบรวม ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย ด้านการบริหารงานทั่วไป จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๖) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานบริหารงานทั่วไป ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

(๑) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(๒) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านการบริการ

(๑) ให้คำปรึกษา แนะนำนิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไปแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

(๒) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านการบริหารงานทั่วไปที่ซับซ้อนเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

๓/. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

๑. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ และ
 ๒. เคยดำรงตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ มาแล้วไม่น้อยกว่า ๖ ปี กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๔ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ข้อ ๒ กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๒ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ข้อ ๓ หรือตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.บ.ม. กำหนด
- และ
๓. ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทั่วไป หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๔. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

๑. ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๒. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๓. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตามแบบประเมินที่ ก.บ.ม. กำหนด ประกอบด้วย Core Competency และ Functional Competency
๔. คุณสมบัติอื่นตามที่ ก.บ.ม. กำหนด

ภาคผนวก ค

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ว่าด้วยจรรยาบรรณ
พ.ศ. ๒๕๖๐

เพื่ออนุวัติตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบ จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของประธานกรรมการและกรรมการ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตลอดจนการประชุมและวิธีดำเนินงานของคณะกรรมการจรรยาบรรณประจำมหาวิทยาลัย และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติเรื่องมาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ (๒) และมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๐ จึงออกข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการ และพนักงาน มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๒

(๒) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการ และพนักงาน มหาวิทยาลัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยแม่โจ้

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยแม่โจ้

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

“สภาพนักงาน” หมายความว่า สภาพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้

“พนักงานมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ได้รับค่าจ้างจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับค่าจ้างจากเงินรายได้ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เปลี่ยนสถานภาพมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ด้วย

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

“ลูกจ้างประจำ” หมายความว่า ลูกจ้างประจำตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“พนักงานราชการ” หมายความว่า พนักงานราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ลูกจ้างของส่วนราชการ” หมายความว่า ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวที่จ้างจากเงินงบประมาณรายจ่ายของส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง ให้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว และมีกำหนดเวลาจ้าง โดยได้รับค่าจ้างจาก เงินงบประมาณแผ่นดิน หรือเงินรายได้

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักงานมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าหน่วยงาน ที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

ข้อ ๕ ให้สภาพนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) เสนอแนะแนวทางและมาตรการส่งเสริมและสนับสนุน ให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

(๒) ประเมินผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณ เพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

(๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยมอบหมาย

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการจรรยาบรรณ คณะหนึ่ง ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ประกอบด้วย

- (๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นประธานกรรมการ
 - (๒) รองอธิการบดีหรืออธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
 - (๓) คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่อ
 อย่างเป็นทางการอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก จำนวนสามคนเป็นกรรมการ
 - (๔) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
 - (๕) กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากคณาจารย์ประจำ จำนวนหนึ่งคน เป็นกรรมการ
 - (๖) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนสามคน เป็นกรรมการ
- ให้หัวหน้างานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ เป็นเลขานุการ และอาจให้มี
 ผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

วิธีการได้มาของกรรมการตาม (๒) ให้อธิการบดีเลือกจากผู้ดำรงตำแหน่ง
 รองอธิการบดี

วิธีการได้มาของกรรมการตาม (๓) ให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
 เลือกจากผู้ดำรงตำแหน่งคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่
 เรียกชื่ออย่างเป็นทางการอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก

วิธีการได้มาของกรรมการตาม (๕) และ (๖) ให้สภามหาวิทยาลัยพิจารณาเลือก

ข้อ ๗ คณะกรรมการจรรยาบรรณมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี และอาจ
 ได้รับเลือกใหม่อีกได้

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามวรรคหนึ่ง ประธานกรรมการ
 และกรรมการ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ขาดคุณสมบัติของการเป็นประธานกรรมการหรือกรรมการในประเภทนั้น

ในกรณีที่ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้ง
 ประธานกรรมการและกรรมการขึ้นใหม่ ให้ประธานกรรมการและกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งปฏิบัติ
 หน้าที่ต่อไปจนกว่าจะได้แต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณขึ้นใหม่

ข้อ ๘ คณะกรรมการจรรยาบรรณมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) สอบสวนและพิจารณาการกระทำผิดทางจรรยาบรรณ รวมทั้งวินิจฉัยตีความว่าการประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในข้อใดเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

(๒) พิจารณาเสนอการสั่งดำเนินการทางจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา

(๓) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

(๔) คณะกรรมการจรรยาบรรณอาจเสนอให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการ เพื่อกระทำการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจรรยาบรรณ

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยมอบหมาย

ข้อ ๙ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ดังนี้

(๑) พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(๒) พึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

(๓) พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย

(๔) พึงละเว้นการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) ไม่เป็นความผิดวินัย การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๒) (๓) และ (๔) เป็นความผิดวินัย

ข้อ ๑๐ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงมีจรรยาบรรณต่อหน่วยงาน ดังนี้

(๑) พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

(๒) ฟังประพุดิตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่

(๓) ฟังดูแลรักษาและใช้สินทรัพย์ของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะฟังปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

(๔) ฟังปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาคและปราศจากอคติ การประพุดิตนหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) (๒) และ (๓) ไม่เป็นความผิดวินัย

การประพุดิตนหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๔) เป็นความผิดวินัย

ข้อ ๑๑ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ฟังมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

(๑) ฟังปฏิบัติงานด้วยความมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

(๒) ฟังปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเสริมสร้างเอกลักษณ์ไทย

(๓) ฟังมีอิสระทางความคิด ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และเสียสละ

(๔) ฟังปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ ของทางราชการและมหาวิทยาลัย ปฏิบัติตนเป็นผู้ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

(๕) ฟังปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและเป็นธรรม

การประพุดิตนหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) (๒) และ (๓) ไม่เป็นความผิดวินัย

การประพุดิตนหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๔) และ (๕) เป็นความผิดวินัย

ข้อ ๑๒ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ฟังมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ดังต่อไปนี้

(๑) ฟังมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

(๒) ฟังปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาโดยซื่อสัตย์

(๓) ฟังปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ เอาใจใส่ อดทน สู้งานหนัก มีความพากเพียร

(๔) ฟังปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาโดยการทำงานเพื่องาน ไม่ประพุดิตนทุจริต ไม่คิดริษยา รู้คุณค่างานที่ทำ

- (๕) พึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาโดยให้เกียรติต่อผู้บังคับบัญชาโดยเหมาะสมแก่ฐานะตำแหน่ง
- การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตามข้อนี้ ไม่เป็นความผิดวินัย
- ข้อ ๑๓ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงมีจรรยาบรรณต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาดังต่อไปนี้
- (๑) พึงดูแล เอาใจใส่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกป้องคุ้มครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง
- (๒) พึงมอบหมายงานที่เหมาะสมกับกำลังความสามารถ ไม่หนักเกินแรง ไม่เบาจนเสียหาย ให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- (๓) พึงชื่นชม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาตามสมควร สร้างขวัญ ให้กำลังใจ ให้รางวัลตามโอกาสอันเหมาะสม ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร
- (๔) พึงชวนช่วยช่วยเหลือ จัดสวัสดิการ ที่ดีให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีความโอบอ้อมอารี มีอัธยาศัยนุ่มนวล และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคลากร
- (๕) พึงมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน มีความจริงจังในการบริหารงาน ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- (๖) พึงเสียสละเพื่อประโยชน์สุขของประชาคม ดำรงอยู่ในความยุติธรรม และสามารถให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- (๗) พึงมีศาสตร์และศิลป์ในการแก้ปัญหา มีความอดทน อดกลั้น
- การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตามข้อนี้ ไม่เป็นความผิดวินัย
- ข้อ ๑๔ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน ดังต่อไปนี้
- (๑) พึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ดีและเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงรวมใจในบรรดา เพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- (๒) พึงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี
- (๓) พึงมีความจริงจังต่อเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- (๔) พึงเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของเพื่อนร่วมงาน
- (๕) พึงเคารพในความเห็นทางวิชาการของเพื่อนร่วมงาน

การประพุดติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) (๒) และ (๓)
ไม่เป็นความผิดวินัย

การประพุดติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๔) และ (๕)
เป็นความผิดวินัย

ข้อ ๑๕ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้มาติดต่องานและสังคม
ดังนี้

(๑) พึงให้บริการผู้มาติดต่องานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม
เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และกิริยาวาจาสื่อภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใด ไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ใน
อำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำ ให้ติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลซึ่ง
ตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

(๒) พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

(๓) พึงรักษาเกียรติภูมิของตนเองและองค์กร โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่เสื่อมเสียต่อ
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

(๔) พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชน
จะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่องาน หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น
หากได้รับไว้แล้วและทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย
ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

การประพุดติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) และ (๒)
ไม่เป็นความผิดวินัย

การประพุดติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๓) เป็นความผิดวินัย

การประพุดติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๔) เป็นความผิดวินัย
อย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๖ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่สอน นอกจากต้องปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณในข้อ ๙ ถึงข้อ ๑๕ แล้ว ยังต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ ดังต่อไปนี้

(๑) คณาจารย์พึงวางตนให้เป็นผู้ควรแก่การยกย่องและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์

(๒) คณาจารย์พึงประพฤติ ปฏิบัติ ตามหลักจริยธรรม โดยต้องกระตุนและส่งเสริมให้
นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปสู่จุดหมายอย่างอิสระ

-๘-

(๓) คณาจารย์พึงพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอและสามารถนำองค์ความรู้ที่ทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษา การวิจัย ให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ

(๔) คณาจารย์พึงปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นมิตร เสมอภาค และสร้างสรรค์

(๕) คณาจารย์พึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถเป็นผู้ชี้นำสังคมในแนวทางที่ถูกต้อง และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม ทั้งทางตรง และทางอ้อม

(๖) คณาจารย์ไม่กระทำตนเป็นผู้ปิดกั้นความเจริญทางสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคมของศิษย์

(๗) คณาจารย์พึงรับใช้สังคมด้วยการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการที่ดีได้มาตรฐาน

(๘) คณาจารย์พึงให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการสอน วิจัย บริการพัฒนาภูมิปัญญาและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(๙) คณาจารย์พึงมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ทั้งด้านการเรียน การสอน การวิจัย และงานอื่น ๆ ที่ได้มอบหมายจากมหาวิทยาลัย อย่างเคร่งครัด

(๑๐) คณาจารย์ต้องไม่แสวงหาประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากศิษย์ในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่ใช้ให้ศิษย์กระทำการใด ๆ อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ

การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) และ (๗) ไม่เป็นความผิดวินัย

การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๘) และ (๙) เป็นความผิดวินัย

การประพฤติผิดหรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณตาม (๑๐) เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๗ การกระทำผิดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้ อย่างน้อยให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรง และเป็นความผิดวินัย

(๑) การนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ

(๒) การล่วงละเมิดทางเพศหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งมิใช่คู่สมรส

ของตน

-๙-

(๓) การเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด

(๔) การเปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจ ทั้งนี้ โดยมีขอบ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ

(๕) การสอน หรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้ว่าเป็นผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง

(๖) การกระทำความผิดอื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดตามสภาพและความร้ายแรงของการกระทำ

ข้อ ๑๘ การกระทำผิดจรรยาบรรณที่เป็นความผิดวินัยหรือผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้ดำเนินการทางวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างของส่วนราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ หรือตามข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย ถ้าไม่เป็นความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ตักเตือน หรือ

(๒) สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หรือ

(๓) ทำทัณฑ์บน

เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้วให้บันทึกไว้ในทะเบียนประวัติบุคคลด้วย

ข้อ ๑๙ การริเริ่มดำเนินการทางจรรยาบรรณอาจกระทำได้โดยผู้กล่าวหา หรือผู้บังคับบัญชาขอให้ดำเนินการ หรือคณะกรรมการจรรยาบรรณเห็นสมควรสอบสวน

ข้อ ๒๐ การประพจน์ผิดจรรยาบรรณในเรื่องใดที่มีได้เป็นความผิดวินัย ถ้าผู้บังคับบัญชาสั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด และหากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดไม่ปฏิบัติตามและหรือไม่ดำเนินการให้ถูกต้อง ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัย

ข้อ ๒๑ ในการสอบสวนและพิจารณา ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณมีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงนอกเหนือจากพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมและจำเป็น โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้นั้นด้วย

ในการพิจารณากรณีดังกล่าว ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณ แจ้งข้อเท็จจริงแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ที่ถูกกล่าวหาว่าประพจน์ผิดจรรยาบรรณทราบอย่างเพียงพอ

-๑๐-

พร้อมทั้งให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้นั้นได้โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานประกอบอย่างเต็มที่ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้นั้นได้คัดค้านผู้สอบสวนหรือกรรมการได้

ข้อ ๒๒ เมื่อคณะกรรมการจรรยาบรรณ ได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ เสร็จแล้ว ให้ประชุมพิจารณาลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหาประพฤติผิดจรรยาบรรณ หรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดจรรยาบรรณกรณีใด ตามข้อใด ถ้ากรณีมีเหตุว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยด้วย ให้ระบุว่าเป็นผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใดตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา หรือตามข้อใดแห่งระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างของส่วนราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ หรือตามข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย และให้ส่งสรุปผลการสอบสวนพร้อมทั้งระบุพฤติการณ์หรือรายละเอียดแห่งการประพฤติผิดจรรยาบรรณให้ชัดเจน เสนอต่อผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหาให้ดำเนินการตามข้อ ๑๘ หรือไม่ดำเนินการตามข้อ ๑๘ หรือเสนอให้มหาวิทยาลัยสอบสวนทางวินัยแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่ถูกกล่าวหาว่าประพฤติผิดจรรยาบรรณ ต่อไป

คำขอเลื่อนการพิจารณา ให้เสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดทางจรรยาบรรณ ก่อนการลงมติวินิจฉัยตามวรรคก่อนแล้วเสร็จ มิฉะนั้นไม่ได้รับไว้พิจารณา

ข้อ ๒๓ ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้ และมีอำนาจออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้

ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติ การตีความ หรือการดำเนินการอื่นใดที่มีได้ระบุไว้ในข้อบังคับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยและมีอำนาจสั่งการให้ปฏิบัติตามที่เห็นสมควรและถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายอำนวยการ ยศสุข)

นายกสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประวัติส่วนตัว

ชื่อภาษาไทย	นางศิริภัสสร กันถาด
ชื่อภาษาอังกฤษ	Mrs.Sirapatsorn Kantad
ประวัติการศึกษา	สาขาการจัดการทั่วไป บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๔๓ บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. ๒๕๔๖
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
โทรศัพท์	๐ ๕๔๖๔ ๘๕๙๓-๕ ต่อ ๖๙๑๑
อีเมล	kantad2499@gmail.com