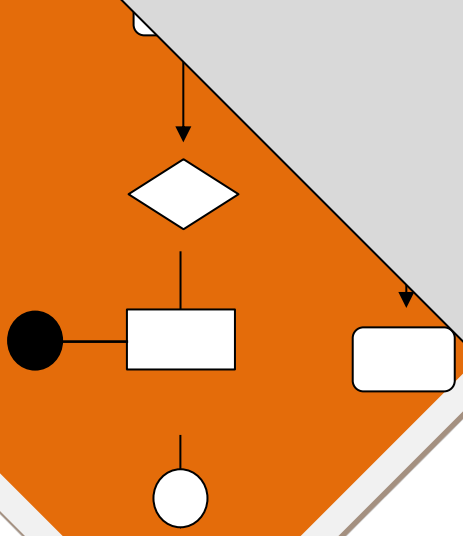
แบบฟอร์ม SLA 2

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์



ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

งานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
โทร/โทรสาร 0 2329 8133-34
e-mail : osm@kmitl.ac.th
Website : www.osm.kmitl.ac.th

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-OSM3-001
	ชื่อกระบวนงาน : การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	เริ่มใช้ : 01/10/63
		แก้ไขครั้งที่ : 00
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์	Page 1 of 6

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	อนุมัติโดย
(นางขนิษฐา สาคร) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	(นางสาวนิรมล สุวิสิษฐ์) ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์	(ศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ คำฝอย) รองอธิการบดีฝ่ายแผนงาน

ประวัติการแก้ไข :

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
วัน/เดือน/ปี	00	เอกสารออกใหม่

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์

1.2 เพื่อทบทวนการดำเนินงานและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.3 เพื่อให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอนในการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์

2. ขอบเขต (Scope) : ครอบคลุมการขอข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ การจัดทำและส่งมอบข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้รับบริการ

3. คำนิยาม (Definition) :

3.1 สถิติ ในความหมายที่เป็นศาสตร์ เรียกว่า สถิติศาสตร์ (Statistics) เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วย ทฤษฎีและวิธีการที่ใช้ในการศึกษาข้อเท็จจริงของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลเพื่อให้ได้ผลสรุป

3.2 การสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นอยู่จริงเพื่อให้ได้มาซึ่งสถิติ

3.3 การสำรวจ ตัวอย่าง การสำรวจโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยที่ต้องการศึกษาเพียงบางหน่วยที่ ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง

3.4 ประชากร กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นหน่วยที่ต้องการศึกษาทุกหน่วย ตัวอย่าง กลุ่มย่อยของประชากรที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นหน่วยที่ถูกเลือกขึ้นมาจาก ประชากรเพื่อเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล

3.5 ข้อมูล ตัวเลข อักขระ ข้อความ ข่าวสาร รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ที่มีความหมายแน่นอน ซึ่งจะนำไปประมวลผลหรือตีความ หรือเข้ากระบวนการอื่นใด เพื่อให้ได้ผลที่ต้องการ

3.6 การลงรหัส การแปลงคำตอบในแบบสอบถามให้เป็นรหัสหรือตัวเลข เพื่อจะนำไปใช้ในการประมวลผลต่อไป

3.7 การบันทึกข้อมูล การถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นรหัสหรือตัวเลขจากแบบสอบถามลงสู่สื่อที่ใช้ในการ บันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3.8 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารที่กำกับดูแลสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนงาน รองอธิการบดีฝ่ายแผนงาน รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหารวิชาการ ตามลำดับ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :

กระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสนับสนุนการวางแผน การกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจต่างๆ ของผู้บริหาร

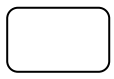
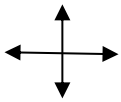
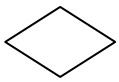
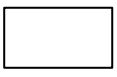
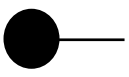
4.1 ผู้บริหาร มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็น/อนุมัติ/อนุญาต

4.2 ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ มีหน้าที่พิจารณากลั่นกรองเรื่องก่อนนำเสนอผู้บริหาร

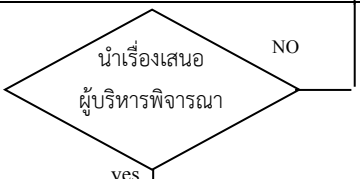
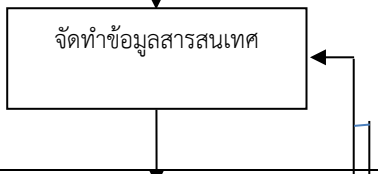
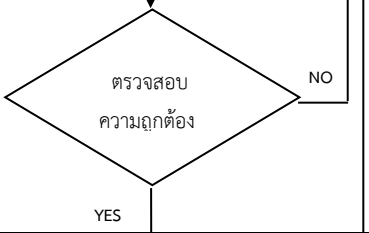
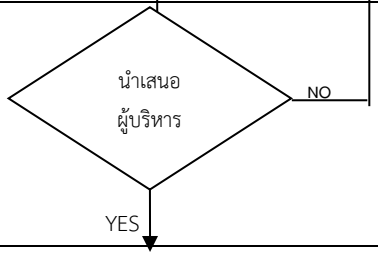
4.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่พิจารณากลั่นกรอง ตรวจสอบ ประสานงานในการแก้ไขเบื้องต้น ขอเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม และนำเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ พิจารณา

5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- **ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนงาน**

เครื่องหมาย	ความหมาย	เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish)		ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow)
	พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection)
	ดำเนินการ (Activity)		สื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ต้องหารือ ผอ. ก่อนการดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการ

- **ผังกระบวนงาน** (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		-	สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ได้รับเรื่องจากหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ		งานธุรการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์
5.2		1 วัน	ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลของผู้ขอรับบริการตามแบบฟอร์ม/สูตรการคำนวณ		นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
5.3		1 วัน	เจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำเสนอเรื่องผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบในการให้ข้อมูล		นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
5.4		2 เดือน	จัดทำข้อมูลตามความประสงค์ของผู้รับบริการตามเวลา/เงื่อนไข		นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
5.5			ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลกรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง		นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
5.6		1 วัน	เจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำเสนอเรื่องผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบในการจัดส่งข้อมูล		นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ
5.7		1 วัน	สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ ส่งข้อมูลให้กับผู้ขอรับบริการ		งานธุรการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.8	จัดเก็บเอกสาร	1 วัน	จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม		นักวิเคราะห์นโยบายและแผน งานติดตามประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศ

- **รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :**

5.1 หน่วยงานผู้ขอใช้บริการ จัดทำหนังสือภายในส่งเอกสารทางระบบ e-Office

5.2 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รับเรื่อง ศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการตามแบบฟอร์ม/สูตรการคำนวณ ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือตรวจสอบข้อมูลที่นำเสนอ

5.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นำเสนอเรื่องผู้บริหารพิจารณา เพื่อให้ความเห็นชอบในการจัดส่งข้อมูลให้แก่ผู้ขอรับบริการ ดังนี้

- กรณีเอกสารถูกต้องครบถ้วนจัดทำบันทึกนำเสนอ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- กรณีที่ต้องมีการแก้ไข ให้นำเสนอผู้บริหารแจ้งกลับให้ส่วนงาน/หน่วยงานแก้ไข

5.4 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ขั้นตอน ดังนี้

5.4.1 กระบวนการวางแผนและเตรียมงาน ศึกษา วิเคราะห์ รายละเอียดความต้องการของผู้ขอรับบริการจัดทำแบบสอบถาม และเตรียมการประมวลผล การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง/ประชากร

5.4.2 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจข้อมูลตามแบบฟอร์มต่างๆ ที่หน่วยงานต้องการ

5.4.3 กระบวนการประมวลผล เมื่อปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว แบบสอบถามที่บันทึกข้อมูลแล้ว จะถูกนำมาประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยแบบสอบถามเหล่านั้นจะถูกนำมาตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ลงรหัส และนำมาบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ ในรูปแบบของตารางสถิติ

5.4.4 กระบวนการวิเคราะห์และจัดทำรายงาน เป็นขั้นตอนที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจเผยแพร่ให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบ โดยในขั้นตอนนี้มีเป้าหมายหลัก เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ให้ความหมายอย่างเป็นระเบียบ สรุปข้อมูลได้ง่าย ได้แก่ การจัดรูปแบบการนำเสนอ (ตารางสถิติ แผนภูมิ แผนภาพ) พร้อมทั้งจัดพิมพ์รูปเล่ม

5.5 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตรวจสอบและแก้ไขกรณีข้อมูลมีความผิดพลาดก่อนนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น

5.6 นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา ตามลำดับชั้น เพื่อจัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ

5.6.1 กรณีให้ความเห็นชอบ ให้ดำเนินการตามที่เสนอ

5.6.2 กรณีไม่เห็นชอบ แก้ไข หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม ให้ความเห็น ลงนาม และส่งเรื่องคืนผู้ปฏิบัติงานสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ ปรับปรุงแก้ไขและนำเสนออีกครั้งหนึ่ง โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่ ข้อ 5.4.3

5.7 ส่งมอบข้อมูลให้กับผู้ขอรับบริการ

5.8 จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) : -

7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) : -