



สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
กลุ่มสื่อสารองค์กร

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
นายปวิณ ควรแย้ม นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย	นางสาวทิพวัลย์ เวชชการัญญ์	นางสาวสุณีย์ เลิศเพียรธรรม
วันที่	วันที่	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
1 ตุลาคม 2565	00	ออกเอกสารครั้งแรก
8 กุมภาพันธ์ 2566	01	เพิ่มเติมคำถาม-คำตอบ FAQ ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

คำนำ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เกิดจากการควมรวมของหน่วยงาน จาก ๓ กลุ่มหลัก ได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๙) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ การวิจัยและการสร้างสรรค์ นวัตกรรม เพื่อให้การพัฒนาประเทศเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก

ปัจจุบันได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ศูนย์บริการร่วม อว.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้กระทรวงจะต้องจัดให้ส่วน ราชการภายในที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชน สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดย กลุ่มสื่อสารองค์กร จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม ประจำปี พ.ศ. 2565 ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามขั้นตอน วิธีการ และเป้าหมายของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม

กลุ่มสื่อสารองค์กร

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ	1
ข้อกำหนดที่สำคัญ	3
ระบบติดตามประเมินผล	3
ผังกระบวนการงาน	5
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	9
การบริหารความเสี่ยง	15
การควบคุมบันทึก	15
การบริหารสารสนเทศ	16
สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น	16
แผนบริหารความต่อเนื่อง	16
แผนบริการกำลังคน	29
คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน	
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	33
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	35
คู่มือคำถาม – คำตอบ	
คำถามและคำตอบที่พบบ่อยจากผู้รับบริการ	36

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว. ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

เป็นการให้บริการข้อมูลด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยนางานบริการตามภารกิจของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และหน่วยงานในสังกัด มาให้บริการโดยครอบคลุมทุกช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การมาด้วยตนเอง Call Center 1313 เว็บไซต์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

3. คำจำกัดความ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง หมายถึง หน่วยงานให้บริการแก่ประชาชน ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง โดยนางานบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน คือ ศูนย์บริการร่วมฯ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้ในหลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาตหรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

การบริการ หมายถึง กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ และการอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ในการควบคุมและบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม อว.
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว. และพนักงานรับโทรศัพท์ มีหน้าที่ในการตอบข้อซักถามให้ข้อมูลในเบื้องต้นต่อผู้รับบริการ และประสานส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 รวมเวลาพักเที่ยง ทั้งนี้ จะรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นรายไตรมาส

5. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อนางานบริการด้าน อววน. ให้เข้าถึงประชาชนและเน้นการให้บริการความต้องการของประชาชน - เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการแก่ประชาชน - เพื่อบูรณาการนางานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว
ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานโดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการร่วม อว.
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้ง

	<p>ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว</p> <p>มาตรา 31 ในศูนย์บริการร่วมมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม</p> <p>ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อและตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าว นั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น</p> <p>ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว</p> <p>ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป</p>
<p>ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง</p>	<p>พัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการร่วม อว. เพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม สป.อว. ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามแนวทางและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC)</p>

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในภารกิจของศูนย์บริการร่วม อว.	ระดับความสำเร็จในการรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะในภารกิจของศูนย์บริการร่วม อว.	สำเร็จตามกำหนด ระยะเวลา
ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการภายใน ศูนย์บริการร่วม อว. อาทิ เอกสารเผยแพร่ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 85

7. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการร่วม อว. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ดังมีรายละเอียดประกอบด้วย จำนวนผู้เข้าใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม อว. , Call Center 1313 , เว็บไซต์ www.mcs.mhesi.go.th , โทรศัพท์หมายเลข 02-333-3800 และ 02-333-3808 และผลการดำเนินงานโดยรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัญหาและอุปสรรค เสนอผู้บริการเป็นรายเดือนและรายไตรมาส

8. แผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม อว.

ลำดับ	หัวข้อเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การรายงานผล	
1	ภาพรวมการ ให้บริการ	ผสอ.	รายปี	- สรุปเสนอ คทง. - สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
2	จำนวน ผู้รับบริการผ่าน ช่องทางต่างๆ	ศศิริรัตน์	รายเดือน	- สรุปเสนอ ผสอ.	
			รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
3	สรุปข้อมูลเรื่อง และสถิติการ ให้บริการ ประเด็นต่างๆ	ศศิริรัตน์	รายเดือน	- สรุปเสนอ ผสอ.	
			รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
4	การรายงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการ ให้บริการ และ ข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่ทุกคน	รายครั้ง	- รายงาน ผสอ. ทุกครั้งที่เกิด ปัญหา	
		ศศิริรัตน์	รายเดือน	- สรุปเสนอ ผสอ.	
			รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
5	การประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ทุกคน	รายครั้ง (ประเมิน ทุกครั้ง ที่รับบริการ)	บันทึกในระบบ	
		ศศิริรัตน์	รายเดือน	สรุปเสนอ ผสอ.	
			รายไตรมาส	สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
6	การสำรวจความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	ปวีณ	รายปี	- สรุปเสนอ คทง. - สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	
7	การประเมิน ความพร้อมของ เจ้าหน้าที่	ผสอ.	รายปี	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล	

9. ผังกระบวนการงาน

9.1 การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้าน อววน. กรณีขอรับบริการด้วยตนเอง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
1.	ผู้ขอรับบริการ ลงทะเบียน	ลงทะเบียนในรูปแบบฟอร์มที่ ศูนย์บริการร่วม อว. เตรียมไว้	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้ บริการศูนย์บริการร่วม อว. ในระบบทะเบียน	ศูนย์บริการร่วม อว.	ภายใน 5 นาที	แบบลงทะเบียนและระบบ ทะเบียน
2.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียดความ ต้องการผู้รับบริการ	- วิเคราะห์ข้อมูล และภารกิจ ของหน่วยงาน - สืบค้นข้อมูลระบบสนับสนุน	- เป็นภารกิจของ หน่วยงาน - เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียด เบื้องต้น - ส่งต่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์บริการร่วม อว.	10 นาที	ระบบสนับสนุน
3.	ให้บริการตามความ ต้องการของผู้ขอรับ บริการ	- ให้คำแนะนำ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับบริการได้รับบริการ เบื้องต้นตามความต้องการ เพื่อทำให้เกิด ความพึงพอใจ	ศูนย์บริการร่วม อว. และกอง/ กลุ่ม/ศูนย์ หรือ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	15 นาที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ความ ซับซ้อน ของเรื่อง ที่รับบริการ	แบบประเมินความพึงพอใจ

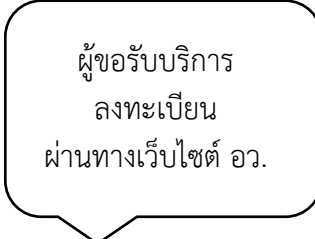
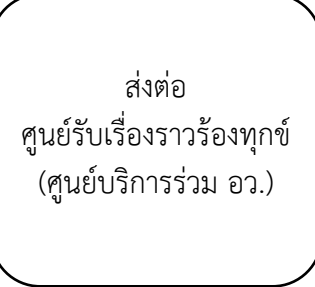
9.2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้าน อววน. กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
1.	 <p>ผู้ขอรับบริการ แจ้งข้อมูล ทางโทรศัพท์</p>	ลงทะเบียนผู้ขอรับบริการ ในระบบทะเบียน	ลงทะเบียนในระบบ ทะเบียน	ศูนย์บริการร่วม อว.	ภายใน 5 นาที	แบบลงทะเบียนและระบบ ทะเบียน
2.	 <p>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียดความ ต้องการผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ข้อมูล และภารกิจ ของหน่วยงาน - สืบค้นข้อมูลระบบสนับสนุน 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นภารกิจของ หน่วยงาน - เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียด เบื้องต้น - ส่งต่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง 	ศูนย์บริการร่วม อว.	ภายใน 5 นาที	ระบบสนับสนุน
3.	 <p>ให้บริการตามความต้องการ ของผู้ขอรับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำแนะนำ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	ผู้รับบริการได้รับบริการ เบื้องต้นตามความต้องการ	ศูนย์บริการร่วม อว. และกอง/ กลุ่ม/ศูนย์ หรือ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	20 นาที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ความ ซับซ้อน ของเรื่องที่ รับบริการ	

9.3 การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้าน อววน. กรณีส่งมาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
1.		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล	ลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อว. ในระบบทะเบียน	ศูนย์บริการร่วม อว.	ภายใน 5 นาที	แบบลงทะเบียนและระบบ ทะเบียน
2.		- วิเคราะห์ข้อมูล และภารกิจ ของหน่วยงาน - สืบค้นข้อมูลระบบสนับสนุน	- เป็นภารกิจของ หน่วยงาน - จนท.สามารถให้ รายละเอียดเบื้องต้น ในการประสานส่งต่อ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์บริการร่วม อว. และกอง/ กลุ่ม/ศูนย์ หรือ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 5 นาที	ระบบสนับสนุน
3.		- ให้คำแนะนำ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับบริการได้รับการ ในเบื้องต้น ตามความต้องการ	ศูนย์บริการร่วม อว. และกอง/ กลุ่ม/ศูนย์ หรือ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	20 นาที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ความ ซับซ้อน ของเรื่องที่ รับบริการ	

9.4 การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้าน อววน. กรณีส่งผ่านช่องทางเว็บไซต์ อว. และ สป.อว. (เรื่องร้องเรียน)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
1.	 <p>ผู้ขอรับบริการ ลงทะเบียน ผ่านทางเว็บไซต์ อว.</p>	<p>เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากระบบ ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>- ลงทะเบียนผู้เข้าใช้ บริการ ศูนย์บริการร่วม อว. ในระบบทะเบียน</p>	<p>ศูนย์บริการร่วม อว.</p>	<p>ภายใน 5 นาที</p>	<p>แบบลงทะเบียนและระบบ ทะเบียนรับเรื่องจาก ประชาชน (www.mcs.mhesi.go.th)</p>
2.	 <p>จนท. ตรวจสอบ รายละเอียด ความต้องการ ผู้รับบริการ</p>	<p>- กรณี ถูกต้องครบถ้วน ดำเนินการส่งต่อ - กรณี ไม่ครบถ้วน แจ้งผู้รับบริการทราบ</p>	<p>- เจ้าหน้าที่สามารถ ดำเนินการส่งต่อ - เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียดแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>ศูนย์บริการร่วม อว.</p>	<p>ภายใน 5 นาที ภายใน 1 วัน</p>	<p>- E-mail - เอกสารการดำเนินงาน - แจ้งผู้รับบริการทางระบบ ร้องเรียน</p>
3.	 <p>ส่งต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์บริการร่วม อว.)</p>	<p>- บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และดำเนินการส่งต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</p>	<p>ส่งให้ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์</p>	<p>ศูนย์บริการร่วม อว.</p>	<p>15 นาที</p>	<p>เอกสารการลงรับจาก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</p>

10. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุม คุณภาพ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	แบบฟอร์มที่ใช้ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	เอกสารอ้างอิง (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)
1	<p><u>กรณีเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเอง</u></p> <p>1.1 เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>1.2 กรอกแบบฟอร์มความต้องการลงใบรับบริการ</p> <p>1.3 บันทึกข้อมูลผู้รับบริการในระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>1.4 เจ้าหน้าที่สืบค้นและดำเนินการให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา/คำแนะนำ/มอบสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</p>	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว.	<p>ภายใน 5 นาที</p> <p>ภายใน 5 นาที</p> <p>ภายใน 5 นาที</p> <p>ภายใน 15 นาที (ทั้งนี้ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ขอรับบริการ)</p>		ใบรับบริการ ศูนย์บริการร่วม อว.	
2	<p><u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์ Call Center</u></p> <p>2.1 ผู้รับบริการ แจ้งชื่อ-นามสกุล อาชีพ จังหวัด และเรื่องที่ขอรับบริการ</p> <p>2.2 บันทึกข้อมูลผู้รับบริการลงในทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>2.3 เจ้าหน้าที่สืบค้นและดำเนินการให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา/คำแนะนำ (ประสาน-ส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ)</p>	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว.	<p>ภายใน 5 นาที</p> <p>ภายใน 5 นาที</p> <p>ภายใน 20 นาที</p>			

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุม คุณภาพ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	แบบฟอร์มที่ใช้ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	เอกสารอ้างอิง (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)
3	กรณีส่งมาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 3.1 รับข้อซักถามจากผู้รับบริการหรือหนังสือผ่านทาง E-mail : mcs@mhesi.go.th 3.2 บันทึกข้อมูลผู้รับบริการลงในทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ 3.3 เจ้าหน้าที่สืบค้นและดำเนินการให้ข้อมูล/ ให้คำปรึกษา/ คำแนะนำ (ประสาน-ส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ)	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมอว.	ภายใน 5 นาที ภายใน 5 นาที ภายใน 20 นาที			
4	กรณีส่งผ่านช่องทางเว็บไซต์ อว. และ สป.อว. 4.1 รับข้อมูลจากผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ อว. และ สป.อว. (www.mhesi.go.th),(www.ops.go.th) 4.2 นำข้อมูลผู้รับบริการลงแบบฟอร์มของศูนย์บริการร่วม อว. และบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ 4.3 ประสาน/ส่งต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ในกรณี ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์)	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมอว.	ภายใน 5 นาที ภายใน 5 นาที ภายใน 20 นาที			
	4.4 ในกรณีเอกสารผู้ขอรับบริการไม่ครบ ประสานกับผู้ขอรับบริการให้ส่งข้อมูลให้ครบภายใน 7 วัน โดยการส่งข้อมูลกลับมาที่ระบบ		ภายใน 7 วัน			

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุม คุณภาพ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	แบบฟอร์มที่ใช้ (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)	เอกสารอ้างอิง (มีเฉพาะขั้นตอนที่ จำเป็น)
	ร้องเรียนของ เว็บไซต์ อว. และ สป.อว. (www.mhesi.go.th), (www.ops.go.th) หาก ไม่ดำเนินการตามวินเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ จะทำการยุติเรื่อง					

การกำหนดมาตรฐานและข้อควรปฏิบัติในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าโทรเข้ามาให้รีบรับสายโทรศัพท์ทันทีไม่ควรดิ่งเกิน 3 ครั้ง กล่าวแนะนำหน่วยงานและชื่อตนเองด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ สดใส รู้จังหวะในการพูดและรับฟัง ที่สำคัญไม่ควรพูดแทรกลูกค้า ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป สามารถสอบถามถึงจุดประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ เป็นต้น
2. อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
3. การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

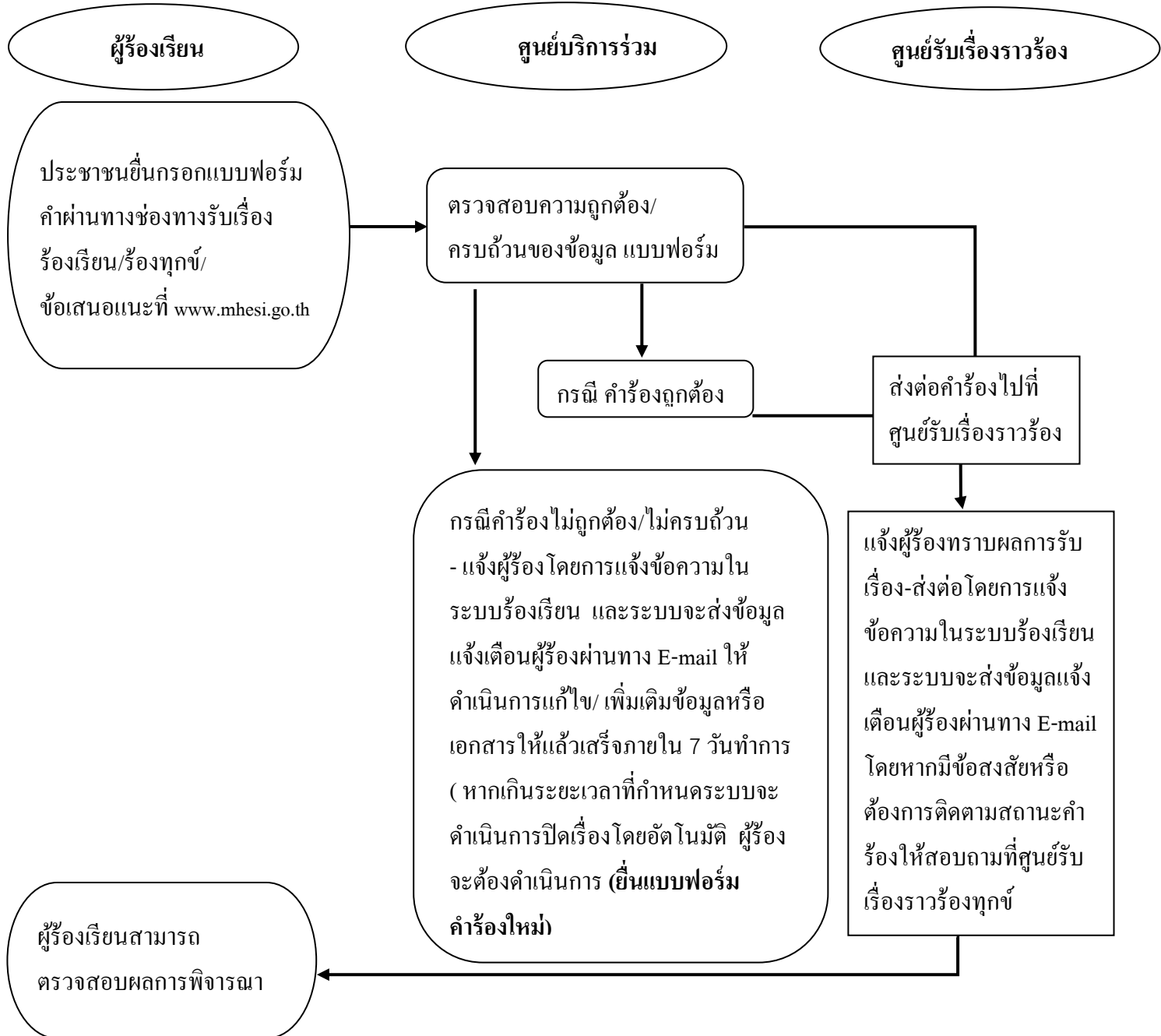
แนวทางปฏิบัติในการสนทนา ดังนี้

1. การเริ่มรับสาย เช่น สวัสดีค่ะ ชื่อเจ้าหน้าที่ ยินดีให้บริการค่ะ ไม่ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่เรียนสายกับคุณอะไรค่ะ ต้องการสอบถามข้อมูลด้านใดคะ
2. การพักสาย เช่น ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูล รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ
3. การโอนสาย เช่น ขออนุญาตโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ จบบทสนทนา

ผังขั้นตอนการรับเรื่อง – ส่งต่อ

เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ

โดย ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม



หมายเหตุ :

ศปร.อว. = ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

กรณีคำร้องถูกต้อง ใช้เวลาดำเนินการ 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ร้องยื่นแบบฟอร์ม

กรณีคำร้องไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ใช้เวลาดำเนินการ 3 วันทำการ ไม่รวมระยะเวลารอคอยการแก้ไข/

เพิ่มเติมข้อมูลหรือเอกสาร

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการร่วม อว.
(กรณี ร้องเรียนเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว.)**

1. ประเภทของเรื่องที่ร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่

ศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ที่ร้องเรียนในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักแชทบุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ ดังนี้

2.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มศูนย์บริการร่วม อว. ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

2.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน ศูนย์บริการร่วม อว. เป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน คือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ศูนย์บริการร่วม อว. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการประสานส่งต่อให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วในกรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

- กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ศูนย์บริการร่วม อว. ส่งต่อคำร้องไปที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทราบผลการรับเรื่อง-ส่งต่อ โดยการแจ้งข้อความในระบบร้องเรียน และระบบจะส่งข้อมูลแจ้งเตือนผู้ร้องผ่านทาง E-mail โดยหากมีข้อสงสัยหรือต้องการติดตามสถานะคำร้องให้สอบถามที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

- กรณีคำร้องไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน แจ้งผู้ร้องโดยการแจ้งข้อความในระบบร้องเรียน และระบบจะส่งข้อมูลแจ้งเตือนผู้ร้องผ่านทาง E-mail ให้ดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลหรือเอกสารให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ (หากเกินระยะเวลาที่กำหนดระบบจะดำเนินการปิดเรื่องโดยอัตโนมัติ ผู้ร้องจะต้องดำเนินการ (ยื่นแบบฟอร์มคำร้องใหม่)

2.3 ผู้ร้องสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาทาง E-mail

3. กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม อว. ดังนี้

3.1 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียน โดยให้ทำรายงานเหตุการณ์/ข้อเท็จจริงพร้อมแนบเอกสารหลักฐานเสนอผู้บังคับบัญชาที่ดูแลรับผิดชอบชั้นต้น ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง

3.2 ผู้บังคับบัญชาที่ดูแลรับผิดชอบชั้นต้น สอบถามพร้อมพิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสารหลักฐาน แล้วให้ความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานและความเห็นของผู้บังคับบัญชาที่ดูแลรับผิดชอบชั้นต้น หากพบว่า มีความผิดจริงตามคำร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง ดังนี้

- กรณี ไม่ได้เจตนาหรือเป็นความผิดครั้งแรก โดยมีเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาเรียกอบรม ตักเตือน/คาดโทษ พร้อมให้จัดทำรายงานผลให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรายงานผลให้ผู้ร้องทราบและส่งเป็นข้อมูลให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

- กรณี มีเจตนาละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือถูกร้องเรียนด้านพฤติกรรม 1-2 ครั้ง/เดือน ให้ผู้บังคับบัญชาปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน/โยกย้ายฝ่าย พร้อมจัดทำรายงานผลให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรายงานผลให้ผู้ร้องทราบและส่งเป็นข้อมูลให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

- กรณี มีเจตนาละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือถูกร้องเรียน ด้านพฤติกรรม 10 ครั้ง/ปี ให้หน่วยงานจัดทำรายงานผลให้ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์เพื่อส่งเป็นข้อมูลให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล โยกย้ายหน่วยงานต่อไป

ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ ให้ดำเนินการตามแผนการติดตามผลการดำเนินงาน

1) การรายงานปัญหา/อุปสรรค

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การปฏิบัติ
การรายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ทุกคน	รายครึ่ง	- รายงาน ผสอ. ทุกครั้งที่เกิดปัญหา
	ศศิรัตน์	รายเดือน	- สรุปเสนอ ผสอ.
		รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล

(2) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไข

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การปฏิบัติ
การวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนะแนวทางแก้ไข	เจ้าหน้าที่ทุกคน	รายครึ่ง	- ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในเบื้องต้น - พิจารณาเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
	ผสอ.	รายครึ่ง	- พิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไข หรือนำเสนอแนวทางแก้ไขต่อ ผบห. ที่กำกับดูแล
	ผสอ.	รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล

(3) การติดตามผล

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การปฏิบัติ
การติดตามผลการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่ทุกคน	รายครึ่ง	- ถือปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ ความเห็นชอบ - รายงานผลต่อ ผสอ. ตามที่กำหนด เช่น รายงานครั้งที่ปฏิบัติ หรือรายเดือน ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี
		รายเดือน	- สรุปเสนอ ผสอ. (การรายงานสิ้นสุดเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข)
	รายไตรมาส	- สรุปเสนอ ผบห. ที่กำกับดูแล (การรายงานสิ้นสุดเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข)	

11. การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
	โอกาส (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	คะแนน (L x I)	ผลประเมิน ความเสี่ยง*	
การไม่มีข้อมูลในการตอบคำถามด้าน อววน.	3	3	9	ปานกลาง	- แจ้งขอข้อมูลงานบริการของแต่ละกอง/กลุ่ม/ศูนย์ - มีระบบสนับสนุนในการตอบคำถาม
ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในบางช่วงเวลา	1	3	3	ต่ำ	สลับเวลาในการพัก รับประทานอาหารกลางวัน และเวลาทำธุระส่วนตัว

หมายเหตุ ผลประเมินความเสี่ยง มี 4 ระดับ ได้แก่ ระดับความเสี่ยงต่ำ (1-4 คะแนน) ปานกลาง (5-9 คะแนน) สูง (10-15 คะแนน) สูงมาก (16-25 คะแนน)

12. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน (เก็บไว้เพื่อใช้ทำงาน ในออฟฟิศ)	เก็บไว้อ้างอิง (ใส่ลงเก็บไว้ชั้นใต้ดิน)
บันทึกข้อมูลผู้รับบริการในฐานระบบเว็บไซต์ www.mcs.mhesi.go.th	เก็บข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์	-

13. การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
สถิติการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการในภาพรวมของภารกิจของศูนย์บริการร่วม อว.	ในฐานระบบข้อมูลของศูนย์บริการร่วม อว. www.mcs.mhesi.go.th	ทุกเดือน/ทุกไตรมาส
สถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนประเด็นคำถามที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด 10 อันดับ	ได้รับข้อมูลจาก GECC 1111 ของกระทรวงดิจิทัล	ทุกเดือน

14. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว.	- ความรู้เกี่ยวกับ อววน. - ทักษะการสื่อสารในด้าน การฟัง พูด อ่าน เขียน - จิตสำนึกในการให้บริการ	- หลักสูตรการฝึกอบรม การมีหัวใจให้บริการ - หลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ

15. แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ศูนย์บริการร่วม อว.) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง กระบวนการ และวิธีการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานและภารกิจของ อว. ซึ่งจะนำไปสู่ผลเสียต่อองค์กรและประเทศชาติได้การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งจำเป็นศูนย์บริการร่วม อว. จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity Plan : BCP) ขึ้น เพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ อันเกิดจากปัจจัยเสี่ยงและสถานการณ์ฉุกเฉินอันไม่คาดคิดที่ส่งผลให้ศูนย์บริการร่วม อว. ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือต้องหยุดชะงัก อาทิ ภัยจากธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย ภัยพิบัติ อุทกภัย โรคติดต่ออันตราย เป็นต้น หรือภัยจากการกระทำของมนุษย์ เช่น การปิดล้อมสถานที่ การก่อการร้าย เป็นต้น

แผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤตของศูนย์บริการร่วม อว. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชนและรับมือกับสภาวะวิกฤตในปัจจุบัน อันรวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์บริการร่วม อว. และประเทศไทยในวงกว้าง การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจะช่วยให้ศูนย์บริการร่วม อว. สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่อง สามารถให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการได้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น และสามารถลดระดับความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานน้อยที่สุด

15.1 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง

การกำหนดกลยุทธ์ในสถานการณ์ที่ทรัพยากรของศูนย์บริการร่วม อว. ไม่สามารถใช้งานได้ปกติ หรือบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง
 <p>อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม อว. อาคารพระจอมเกล้า สป.อว. - ปฏิบัติงาน ณ อาคารอุดมศึกษา 1-2 สป.อว. - ปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home)
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่เหมาะสมกับการใช้งาน มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตและสามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบส่วนกลางของ อว. ได้ - จัดหาโทรศัพท์/เครื่องปริ้นเตอร์/อุปกรณ์อื่น ๆ สำรองไว้ เมื่ออุปกรณ์หลักชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้ - จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับบริการประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการ
 <p>เทคโนโลยี/ระบบรับเรื่องร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาช่องทาง/บริการอินเทอร์เน็ตสำรอง ในกรณีที่ไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ อว. ได้ - จัดหาช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/บริการประชาชน ในกรณีที่ช่องทางหลักไม่สามารถใช้งานได้
 <p>บุคลากรทดแทน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือมีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียน

15.2 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ศูนย์บริการร่วม อว. ดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบอันจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีหลายรูปแบบ จึงจัดเตรียมทรัพยากรที่สำคัญและจำเป็น โดยพิจารณาจากผลกระทบ 4 ด้าน ได้แก่

(1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานได้

(2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้

(3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

(4) ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

15.3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) และปฏิบัติงานนอกสถานที่หรือการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work at Home)

จากการวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการสำคัญของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่ต้องสามารถฟื้นคืนในแต่ละช่วงเวลานั้น สามารถสรุปจำนวนทรัพยากรที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) และปฏิบัติงานนอกสถานที่หรือการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work at Home)

ชื่อสถานที่	ความสามารถในการรองรับบุคลากร	ข้อมูลติดต่อ
อาคารพระจอมเกล้า สป.อว.	30 คน	75/47 อาคารพระจอมเกล้า ถ.พระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร 02 333 3700
อาคารอุดมศึกษา 1 สป.อว. หรือ อาคารอุดมศึกษา 2 สป.อว.	30 คน	328 ถ.ศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร 02 610 5200
การปฏิบัติงานจากที่บ้าน กรณี ไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ ปฏิบัติงานได้	จำนวนตามผู้ปฏิบัติงาน	ช่องทางติดต่อของผู้ปฏิบัติงาน รายบุคคล

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

2.1) กรณีปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานหลัก

ชื่ออุปกรณ์	จำนวนอุปกรณ์ที่ต้องการ	
	อุปกรณ์หลัก	อุปกรณ์รอง
โต๊ะ	3	1
เก้าอี้	15	5

ชื่ออุปกรณ์	จำนวนอุปกรณ์ที่ต้องการ	
	อุปกรณ์หลัก	อุปกรณ์รอง
เครื่องปริ้นเตอร์	1	1
เครื่องคอมพิวเตอร์	3	1
โทรศัพท์ (เครื่อง)	2	1

2.2) กรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่หรือปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work At Home)

ชื่ออุปกรณ์/ระบบ	ช่วงเวลาในการจัดเตรียมอุปกรณ์	
	ภายใน 24 ชั่วโมง	ภายใน 3 วัน
เครื่องคอมพิวเตอร์	✓	-
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	✓	-
ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทีมงาน หรือผู้รับบริการ ได้แก่ โทรศัพท์สายตรง ระบบงานสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงาน	✓	-
ช่องทางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (VPN)	✓	-
e-mail ของ อว.	✓	-
ระบบงานสำหรับจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่	-	✓
เอกสารหรืออุปกรณ์ที่สำคัญจำเป็นในการปฏิบัติงาน อื่น ๆ	-	✓

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ โดยปกติจะอยู่ในความดูแลของหน่วยงาน ส่วนกลางเป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ข้อมูลเทคโนโลยี ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่สามารถใช้งานได้เฉพาะสถานที่ปฏิบัติงานเท่านั้น

ระบบงาน	จำนวนผู้ดูแล
ระบบเว็บไซต์	1
ระบบ ERP (จัดซื้อจัดจ้าง)	1
ระบบร้องเรียน	5 (เฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม อว. และเจ้าหน้าที่ อก.)
ระบบสารบรรณ MHESI.e-office.cloud	1
ระบบ IOoffice	1
ระบบ VDO Conference	4

ระบบงาน	จำนวนผู้ดูแล
ระบบ Mhesi IT Support ผ่าน Line	8
ระบบ IPTV	1

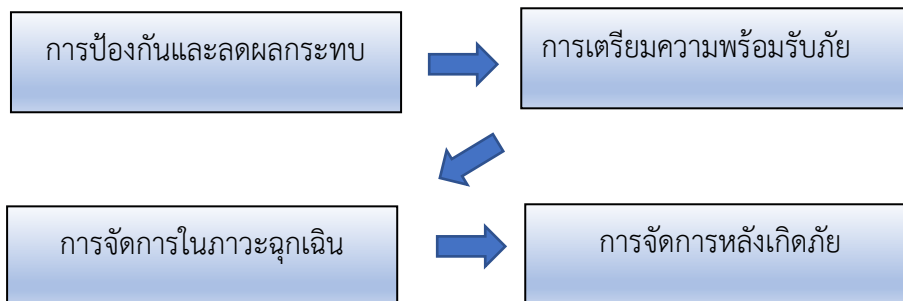
4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร
ประธานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	1
ที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่อง	1
ทีมบริหารความเสี่ยง	10
เจ้าหน้าที่ Call Center	2
พนักงานรักษาความปลอดภัย	4

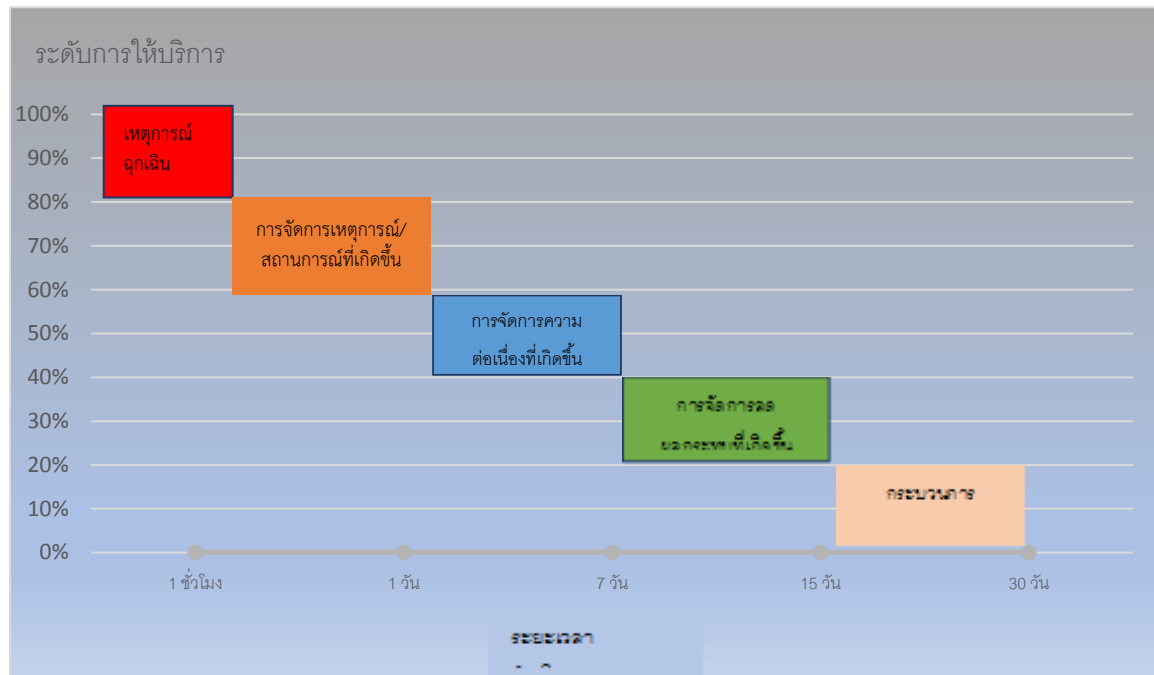
15.4 แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการหน่วยงานในสภาวะวิกฤต/สถานการณ์ฉุกเฉิน/เหตุการณ์ไม่คาดคิด แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ประกอบไปด้วย 1) การป้องกันและลดผลกระทบ 2) การเตรียมพร้อมรับภัย 3) การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และ 4) การจัดการหลังเกิดภัย ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต มีความรอบคอบ มีสติพร้อมรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น และไม่ตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



15.5 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่อง



จากรูปด้านบน เส้นกราฟในระดับ 80% - 100% แสดงถึงการดำเนินการในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน ภายใน 1 ชั่วโมงที่เกิดขึ้น แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตขึ้นแล้วสามารถจัดการสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่ง กราฟจะลดลงมาอยู่ในระดับ 60% - 80% (ภายใน 1 วัน) และค่อย ๆ ลดลงเมื่อสามารถจัดการความต่อเนื่องได้ โดยกราฟจะอยู่ที่ 60% - 40% (ภายในระยะเวลา 7 วัน) เมื่อระยะเวลาผ่านไป 7-15 วัน จะเข้าสู่การจัดการลดผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งค่ากราฟจะลดต่ำลงเหลือ 20% - 40% และเมื่อเข้าสู่กระบวนการกอบกู้สู่สภาวะปกติ กราฟจะลดลงจาก 20% จนเข้าสู่สภาวะปกติที่ 0%

- เหตุการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทันทีทันใด อาทิ อัคคีภัย อุทกภัย การก่อจลาจล ภาวะโรคระบาดร้ายแรง
- การจัดการเหตุการณ์/สถานการณ์ที่เกิดขึ้น หมายถึง การดำเนินการหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้ว โดยเป็นการดำเนินการที่สามารถกระทำได้อย่างเร่งด่วนโดยไม่ต้องรอกการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา เป็นการตอบสนองต่ออุบัติเหตุ/เหตุฉุกเฉิน/วิกฤต (Incident/ Emergency Management) หากเหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)
- การจัดการความต่อเนื่องที่เกิดขึ้น หมายถึง การนำเหตุการณ์/สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เข้าสู่การประชุมหารือของคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อตัดสินใจร่วมกันที่จะบริหารจัดการและแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว
- การจัดการลดผลกระทบที่เกิดขึ้น หมายถึง การคิด วิเคราะห์ หาหนทางที่จะแก้ไขผลกระทบจากเหตุการณ์ไม่คาดคิดและส่งผลกระทบต่อบุคลากร/สถานที่ปฏิบัติงาน/เทคโนโลยี/อื่นๆ ให้ได้มากที่สุด
- กระบวนการกอบกู้สู่สภาวะปกติ หมายถึง กระบวนการที่คณะบริหารความต่อเนื่องสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เรียบร้อยจนเข้าสู่สภาวะปกติ

ทั้งนี้ สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หากเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เพื่อเตรียมพร้อมรับภัย ซึ่งการเตรียมความพร้อมจะให้ความสำคัญในกระบวนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากร และความรู้ ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยวัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบในด้านต่าง ๆ จากการหยุดชะงักการดำเนินงาน เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น รวมทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

15.6 ตารางสรุปเหตุการณ์/สถานการณ์ในภาวะวิกฤต

เหตุการณ์/สถานการณ์ในภาวะวิกฤต	ผลกระทบ			
	ด้านอาคาร/สถานที่	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านบุคลากร
เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์ชุมนุม/ก่อกวน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์โรคโควิด-19 หรือโรคระบาด	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>
เหตุการณ์แผ่นดินไหว/ตึกถล่ม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

15.7 ระยะเวลาการคืนสภาพจากสภาวะวิกฤต

การคืนสภาพจากสภาวะวิกฤต คือ กระบวนการวิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินงานจากผลกระทบของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดของศูนย์บริการร่วม อว. ดังตารางด้านล่าง

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาการฟื้นสภาพ			
		ภายใน 24 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	1 เดือน	1 เดือนขึ้นไป
การผลิตข้อมูลสถิติ					
การเก็บรวบรวมข้อมูล	ปานกลาง	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	ปานกลาง	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
การจัดการข้อมูลสถิติ					
การบริการข้อมูลสถิติ	สูง	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
การบริหารจัดการข้อมูลสถิติ	ปานกลาง	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
งานสนับสนุน					
การให้บริการด้านไอที	สูงมาก	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	-
งานสารบรรณ	สูง	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
งานพัสดุ	ปานกลาง	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
งานแผนงาน/ประเมินผล	ปานกลาง	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
งานบุคลากร	สูงมาก	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	-

15.8 การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP)

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบในด้านต่าง ๆ การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องต้องกำหนดไว้เป็นยุทธศาสตร์และได้รับการอนุมัติ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- กำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง
- กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
- กำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ เพื่อบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้น และการกลับคืนในระยะกลาง
- รวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

15.9 การกำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน จึงเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องมีการพิจารณากำหนดขึ้น โดยโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่องประกอบไปด้วย

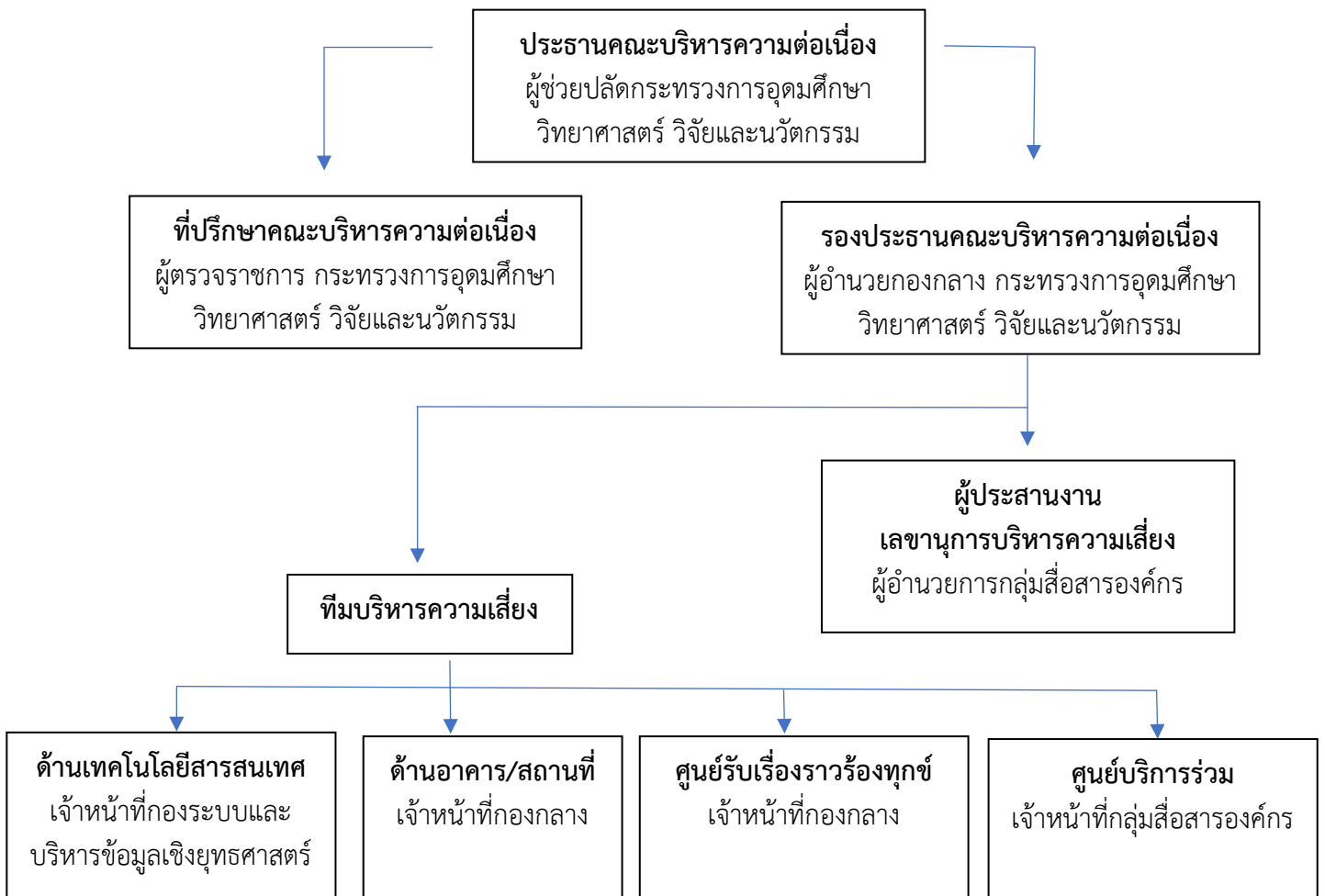
1) ประธานคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของฝ่ายงาน/ส่วนงานในหน่วยงาน มี หน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

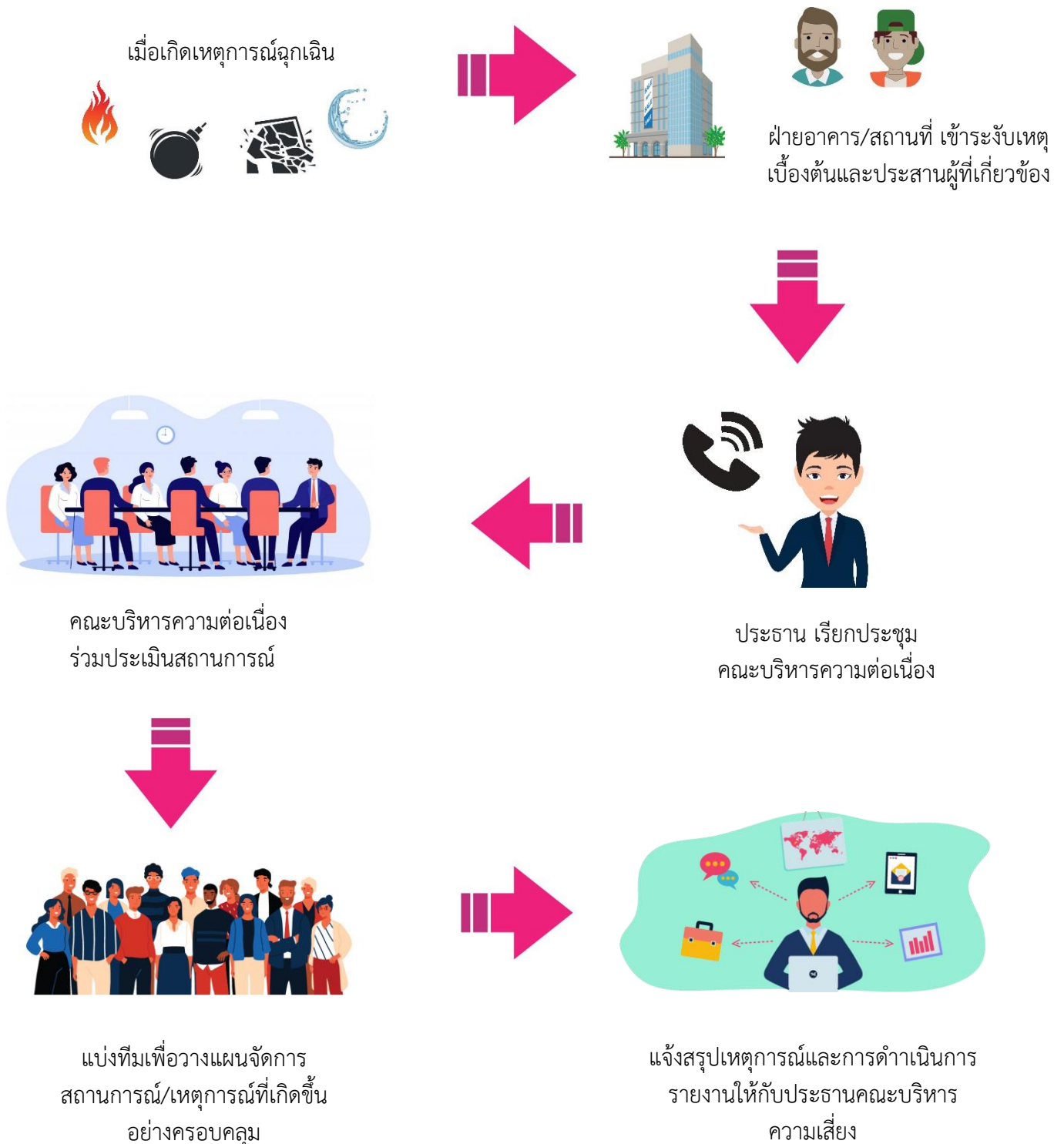
3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

15.10 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง

คณะบริหารความต่อเนื่อง ในที่นี้ หมายถึง คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วม ประกอบไปด้วย คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ปรับปรุงระบบการบริการ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์อันไม่คาดคิด และเป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร วางแผน ทดสอบ ติดตามและนำไปปฏิบัติ และสามารถรองรับกับสภาวะวิกฤตที่เป็นปัจจุบัน



15.11 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการดำเนินงานสำคัญ



15.12 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานครอบคลุมถึงแนวนโยบายโดยทั่วไปของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงโดยคณะบริหารความเสี่ยง เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทั้งหมดใน สป.อว. ซึ่งมีอิทธิพลต่อความตระหนักถึงความเสี่ยงของบุคลากร และช่วยก่อให้เกิดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของ

สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน จึงเป็นองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง และช่วยก่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติและโครงสร้างของการบริหารความต่อเนื่องขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรอันนำไปสู่ผลต่อการประเมินและการดำเนินการในการกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ และการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรครอบคลุมถึงแนวนโยบายทั่วไปขององค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพิจารณาความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงโดยบุคลากรทั้งหมดในองค์กร องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ค่านิยมและความเชื่อ ศักยภาพและการพัฒนาของบุคลากร รูปแบบการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร วิธีการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ตลอดจนพฤติกรรมที่คนในองค์กรยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

15.13 การระบุเหตุการณ์ (Event Identification)

การระบุเหตุการณ์ คือ การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายใน ภายนอกและสภาพแวดล้อมโดยรอบที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ประเภทความเสี่ยง ความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ความเสี่ยงด้านนโยบายและกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดกลยุทธ์ หรือนโยบายการบริหารงาน ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุกลยุทธ์และเพิ่มมูลค่าให้องค์กรได้ เช่น นโยบายไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงสร้างองค์กรที่ปรับเปลี่ยน การบริการที่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เป็นต้น 2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานปกติใน ทุก ๆ ขั้นตอน โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ซึ่งส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม อว. เช่น โครงการล่าช้า ขาดอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดตามการบริหารสัญญา บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงจากการขาดข้อมูล การวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุม และการจัดทำรายงานเพื่อนำมาใช้ในการบริหารการเงินของศูนย์บริการร่วม อว. ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม 4. ความเสี่ยงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ (Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานได้ กฎระเบียบหรือกฎหมายที่มีอยู่ไม่ เหมาะสมเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดขึ้นไม่สามารถปฏิบัติตามได้ 5. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิด จากความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่คาดหวังหรือไม่คาดหวัง อันเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบงานและการปฏิบัติงาน

15.14 การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

เป็นการระบุว่ามีทางเลือกใดบ้างที่สามารถใช้ในการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงของศูนย์บริการร่วม อว. ซึ่งจะต้องประเมินผลกระทบที่มีต่อโอกาสที่จะเกิดรวมทั้ง ต้นทุนและประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อให้ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ในช่วงความเบี่ยงเบนของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ การตอบสนองต่อความเสี่ยงแบ่งเป็น ๔ ประการ คือ การยอมรับ (Accept) การลด (Reduce) การหลีกเลี่ยง/ ยกเลิก (Avoid/Terminate) และการโอนความเสี่ยง (Transfer) ศูนย์บริการร่วม อว. จึงจัดให้มีการควบคุมความเสี่ยงและเพดานความเสี่ยงที่เพียงพอและเหมาะสมตามแต่ละประเภทความเสี่ยงและ

ต้องอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานและ หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล แนวทางปฏิบัติที่ดี ตลอดจนนโยบายบริหารความเสี่ยงกับทิศทางและกลยุทธ์ การดำเนินงานของหน่วยงาน ต้นสังกัด พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการปฏิบัติตามการควบคุมความเสี่ยงและเพดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้ แนวทางการอนุมัติข้อยกเว้นกรณีจำเป็นหรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนการควบคุมอย่างเป็นระยะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงให้กับหน่วยงานศูนย์บริการร่วม อว. จึงประเมินว่า ปัจจุบันการจัดการความเสี่ยงเพียงพอหรือไม่อย่างเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดโอกาสเกิดความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่าง ๆ หากไม่มีการจัดการความเสี่ยง หรือการจัดการในปัจจุบัน ไม่เพียงพอ ควรมีการพิจารณากิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติมให้เหมาะสมและนำไปปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม อว.

วัตถุประสงค์ของการจัดการความต่อเนื่อง

1. ลดโอกาสในการเกิดและผลกระทบของความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้โดยการจัดการสาเหตุของความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ หรือโดยการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของความเสี่ยง เช่น การมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่พร้อมซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นต้น
2. การลดผลกระทบของความเสี่ยง ซึ่งโดยมากมักใช้ระบบการเตือนภัย หรือระบบการบริหาร พร้อมด้วยการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง หรือแผนฟื้นฟู
3. การเพิ่มโอกาสในการเกิด หรือผลกระทบจากความเสี่ยงที่เป็นโอกาสให้มากที่สุด โดยการปฏิบัติเพื่อสร้างหรือ หาโอกาส หรือการจัดการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

กลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง

- การยอมรับความเสี่ยง (Accept) ความเสี่ยงหลังการควบคุมอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อโอกาสเกิด หรือผลกระทบของความเสี่ยง

1. การยอมรับความเสี่ยงทั้งหมด
2. กำหนดรางวัลและระดับการยอมรับ
3. กำหนดเป้าหมายความเสียหาย
4. กิจกรรมการตรวจสอบและติดตาม
5. จัดเตรียมแผนรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

- การลดความเสี่ยง (Reduction) การดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบของ ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น

1. ดำเนินกิจกรรมในเชิงรุกหรือการควบคุมเพื่อลดโอกาสเกิดและผลกระทบ
2. การดำเนินตามกลยุทธ์ลดความเสี่ยง
3. การกำหนดกำลังคน
4. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

- การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoid) การดำเนินการเพื่อยกเลิกหรือหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ก่อให้เกิด ความเสี่ยง ทั้งนี้ หากทำการใช้กลยุทธ์นี้อาจต้องทำการพิจารณาวัตถุประสงค์ว่าสามารถบรรลุได้หรือไม่ เพื่อทำการปรับเปลี่ยนต่อไป • หยุดกิจกรรม • ออกจากตลาด หรือลดส่วนแบ่งตลาด • การลดขนาดการลงทุน • เปลี่ยนหรือปรับเป้าหมาย • การออกแบบใหม่ เช่น กระบวนการทางธุรกิจ ระบบ เครื่องมือ การโอนย้ายความเสี่ยง (Transfer) การโอนย้าย หรือการแบ่งความเสี่ยงบางส่วนกับบุคคลหรือองค์กรอื่น • การประกันภัย • การร่วมทุน พันธมิตรทางธุรกิจ หุ้นส่วนทางธุรกิจ • การจ้างบุคคลภายนอก • การกระจายความเสี่ยง • การป้องกัน (Hedge)

15.15 การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินจะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าทีม/ฝ่ายงาน/ส่วนงาน มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ อาจแจ้งเหตุผ่านเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ในกรณีที่ไม่เร่งด่วน เช่น ระบบ Chat Line Facebook หรือช่องทางต่าง ๆ แต่ผู้แจ้งเหตุต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับแจ้งได้อ่านและรับทราบแล้ว โดยเฉพาะการแจ้งเป็นกลุ่ม ต้องตรวจสอบว่าได้รับทราบและตอบกลับทุกคน ดังนั้น การแจ้งผ่านโทรศัพท์ยังคงเป็นแนวทางที่เหมาะสมหากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน

15.16 ผลกระทบหากไม่สามารถปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องได้ทันทางที่

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขึ้น เพื่อเป็นการประเมินระดับของผลกระทบ ซึ่งหากหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้หรืออาจมีเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดที่ส่งผลให้แผนบริหารความต่อเนื่องหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยแบ่งระดับผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์
ต่ำที่สุด	- ผลกระทบกับองค์กร
ต่ำ	- ผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ
ปานกลาง	- ผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ค่อนข้างสูง	- ผลกระทบต่ออาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
สูง	- ผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

15.17 การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผนฯ โดยดำเนินการดังนี้

1) การฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) เป็นการฝึกซ้อมแผนโดยการระดมสมองระดมความคิด โดยการประชุมร่วมกัน เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนของแผนที่วางไว้ รวมทั้งการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนและขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอ้างอิงจากเหตุการณ์/สถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมในการฝึกซ้อม ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ระดับสูง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือบุคลากรหลักที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ข้อดีของการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ คือไม่มีการเคลื่อนย้าย ทรัพยากร จึงเป็นรูปแบบการฝึกซ้อมบนโต๊ะ มีข้อดีคือไม่ต้องใช้งบประมาณและมีประสิทธิภาพ สามารถทดสอบแผน นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2) การฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ (Functional Exercise) เป็นการจำลองการฝึกซ้อมในสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความสมจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์หรือบุคลากรยังจุดเกิดเหตุหรือออกจากจุดเกิดเหตุในระยะสั้นๆ โดยมีเป้าหมายของการฝึกซ้อมเพื่อทำการทดสอบและประเมินขีดความสามารถในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง หรือหลายส่วนงานในการจัดการกับเหตุฉุกเฉินอันสามารถเกิดขึ้นได้

เช่น อคติภัย วาทภัย การก่อกวน ฯลฯ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนฯ ที่กำหนดได้ตามความเหมาะสม และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกซ้อมได้ตามสถานการณ์หรือตามนโยบายของผู้บริหาร

16 แผนบริหารกำลังคน

แผนบริหารกำลังคน เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประกอบไปด้วย จำนวนกำลังคนที่เหมาะสม คุณภาพ และความสามารถของพนักงาน การบริหารจัดการกำลังคนต้องคำนึงถึงหน้าที่และการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ ฝ่ายสารบรรณ และอื่นๆ เพื่อให้จำนวนคนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การบริหารกำลังคนจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการรองรับสถานการณ์/เหตุการณ์อันไม่คาดคิดและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยต้องมีการวางแผนการจัดการและเตรียมการล่วงหน้า เพื่อไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันถ่วงที ดังนั้น “คน” จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร จึงต้องมีความพร้อม มีจำนวนคนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติการและมีบุคลากรทดแทน

16.1 การวิเคราะห์กำลังคน

เป็นการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อกำหนดกำลังคนที่จำเป็นในอนาคตเมื่อเกิดความเสี่ยงขึ้น โดยคำนึงถึงลักษณะงาน รูปแบบการดำเนินงาน ความจำเป็น ความเหมาะสมและให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในและภายนอก

การปฏิบัติหน้าที่	กำลังคน	
	หลัก	รอง
ด้านอาคาร/สถานที่	2	1
ศูนย์บริการร่วม อว.	2	2
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	1	1
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	2	2
ระบบสารบรรณ	1	1
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1

16.2 การบริหารจัดการคน

กลยุทธ์และกระบวนการในการจัดการบุคลากรเพื่อรับมือกับหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่วางไว้และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด โดยจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ตารางการบริหารจัดการคน				
บทบาท	วัน	เวลาปฏิบัติงาน	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม อว.	จันทร์-ศุกร์	08.30-16.30 น.	น.ส.ศศิรัตน์ ฉวยฉาย น.ส.สุวดี เหมือนอัน	น.ส.นิพัทธา เผ่าเนตร์
พนักงานรับโทรศัพท์	จันทร์-ศุกร์	08.30-16.30 น.	นางพัชรี เอี่ยมแฝงกรุง	น.ส.ธัญวรัตน์ เหมทานนท์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	จันทร์-ศุกร์	08.30-16.30 น.	น.ส.วรินทร์ชนม์ เขมะสุรัตน์	นางปัทมา พรหมมา
ฝ่ายอาคารสถานที่	จันทร์-ศุกร์	08.30-16.30 น.		
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	จันทร์-ศุกร์	08.30-16.30 น.		
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	จันทร์-ศุกร์	08.00-18.00 น.		

16.3 ตารางการปฏิบัติงานการให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันของศูนย์บริการร่วม อว.

วัน/เวลา	09.30 – 10.30	10.30 – 11.30	11.30 – 12.30	12.30 – 13.30	13.30 – 14.30	14.30 – 15.30	15.30 – 16.30	16.30 – 17.30
วันจันทร์			นิพัทธา/ ศศิรัตน์	สุวดี/ พัชรี				
วันอังคาร			ธัญวรัตน์/ ศศิรัตน์	สุวดี/ พัชรี				
วันพุธ			นิพัทธา/ ศศิรัตน์	สุวดี/ พัชรี				
วันพฤหัสบดี			นิพัทธา/ ศศิรัตน์	ธัญวรัตน์/ พัชรี				
วันศุกร์			นิพัทธา/ ศศิรัตน์	สุวดี/ พัชรี				

16.4 การกำหนดกลยุทธ์ในการกอบกู้สถานการณ์/เหตุการณ์ในสภาวะวิกฤต

ศูนย์บริการร่วม อว. ได้วางแผนกลยุทธ์สำหรับดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์/สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เพื่อกอบกู้ให้เข้าสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ อาทิ กำลังคน อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และอื่นๆ จึงแบ่งระดับกลยุทธ์ออกตามแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

1. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อ สื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสาร และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในระยะต่อไป

2. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาในภาพรวมของหน่วยงาน ตลอดจนความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะไม่เกิน 7 วัน จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงลึกขององค์กร ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาท และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงาน/หน่วยงานหลายหน่วย จึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรหลัก บุคลากรที่เกี่ยวข้องและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุมรับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบ ต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ

3. การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ พร้อมทั้งรายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กร และส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

16.5 การรวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

ข้อมูลรายละเอียด และแนวทางของการบริหารความต่อเนื่องที่ได้มีการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำขึ้นตามแนวทางที่กล่าวมา จะรวบรวมไว้ในรูปแบบของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบ 6 ส่วน ดังนี้

องค์ประกอบของแผน	รายละเอียด
1. จัดตั้งทีมงาน (BCM Structure)	โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง พิจารณาจากโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน
2. วิเคราะห์ความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงาน และการให้บริการ (Risk & Threat Assessment)	ผลจากการระบุความเสี่ยงและภัยคุกคาม และวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานทั้ง 5 ด้าน -อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน -เครื่องมือและอุปกรณ์ -ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ -บุคลากร -ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. วิเคราะห์กระบวนการสำคัญ (Critical Process) และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้เพื่อการบริหารงานให้เกิดความต่อเนื่อง	กระบวนการสำคัญของหน่วยงาน และผลกระทบที่ได้รับจากความเสี่ยงและภัยคุกคามที่เกิดขึ้นตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักการปฏิบัติงาน
4. วิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงานให้เกิดความต่อเนื่อง (Critical Resource Requirement)	ทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและให้บริการรวบรวมจากกระบวนการและตามประเภทของทรัพยากรสำคัญ
5. จัดทำกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมกับหน่วยงานและนำไปปฏิบัติได้จริง
6. กำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการในการปฏิบัติงาน - การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) - การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก (ภายใน 1-7 วัน) - การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงาน ภายหลัง 7 วัน	คู่มือฉบับนี้ เป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น ดังนั้น ให้หน่วยงานพิจารณาแนวทางในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง
(กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง ดำเนินการ)**

1. ประเภทของเรื่องที่ได้รับร้องเรียน

- 1.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด อว.
- 1.2 ร้องเรียนงานบริการทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
- 1.3 เรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/เสนอความคิดเห็น/คำติชม/การแจ้งเบาะแสของบุคคลภายนอก
ที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันอุดมศึกษา
- 1.3 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ
นวัตกรรม หรือปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และปลัดกระทรวง
การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มอบหมายให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการ

2. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กอก. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 สรุปลักษณะเรื่องนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องเบื้องต้นแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันนับ
แต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง ทราบ
ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือ ทั้งนี้ หากกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาได้ทันภายใน
ระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเรื่องร้องเรียนอาจต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและ
ได้ผลเป็นข้อยุติ จึงอาจขยายระยะเวลาในการรายงานผลให้ทราบภายใน 30 วัน
- 2.4 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง จะประสานเร่งรัดติดตามผลเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น ศูนย์บริการ
ประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

**3. ช่องทางการร้องเรียน (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) ประกอบด้วย**

3.1 ทางเว็บไซต์

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม www.mhesi.go.th/

3.2 ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วม อว. e-mail : mcs@mhesi.go.th

3.3 ทางโทรศัพท์

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (Call Center 1313)/
โทรศัพท์หมายเลข 0 2333 3800 และ 0 2333 3808

3.4 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่

3.4.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์
วิจัยและนวัตกรรม

75/47 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

3.4.2 ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

75/47 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

3.5 ผู้รับข้อร้องเรียน

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์
กองกลาง/สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม/ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

4. หน่วยงานเครือข่าย

4.1 กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

4.2 สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ 16 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

4.3 สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ 196 ถ. พหลโยธิน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

4.4 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ 1 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206

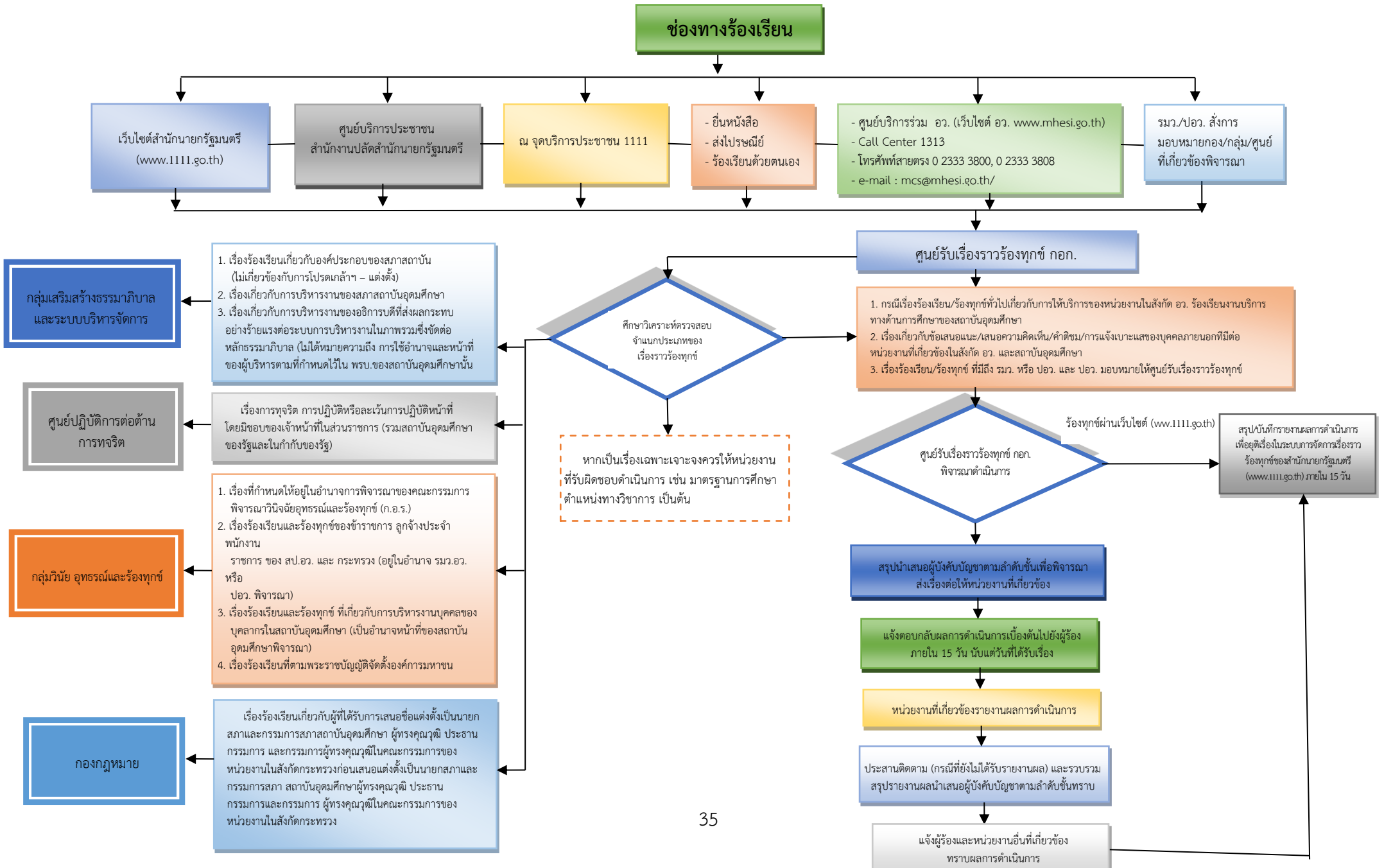
Call Center 1567

4.5 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต
กรุงเทพฯ 10300

4.6 สำนักนายกรัฐมนตรี ตู้ ปณ. 1111/สายด่วนรัฐบาล 1111/ระบบสารสนเทศการจัดการ
เรื่องราວร้องทุกข์ www.1111.go.th

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง



คู่มือคำถาม – คำตอบ

คำถามและคำตอบที่พบบ่อยจากผู้รับบริการ

- 1. คำถาม** หากต้องการจะส่งหนังสือราชการสามารถส่งได้ที่ไหน
- คำตอบ** 1. อาคารพระจอมเกล้า ถนนโยธี เลขที่ 75/47 อาคารพระจอมเกล้า ถ.พระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
- หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2 333 3700
โทรสาร: 0 2 333 3833
E-mail: saraban@mhesi.go.th (รับส่งหนังสือราชการ)
Call Center 1313
2. อาคาร อุดมศึกษา 1, อุดมศึกษา 2 เลขที่ 328 ถ.ศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2 610 5200
โทรสาร: 0 2 354 5524-6

- 2. คำถาม** หากต้องการส่งตัวอย่างทดสอบ/สอบเทียบกับหน่วยงานภายในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จะหาข้อมูลเบื้องต้นได้จากที่ไหน

คำตอบ ผู้รับบริการสามารถค้นหารายละเอียดผลิตภัณฑ์รายการทดสอบ/สอบเทียบได้จากเว็บไซต์ Onestop.mhesi.go.th หรือสามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รายการทดสอบ/สอบเทียบได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2201 7064

- 3. คำถาม** หากต้องการส่งตัวอย่างทดสอบ/สอบเทียบกับหน่วยงานภายในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จะส่งตัวอย่างได้ที่ไหนบ้าง

คำตอบ มี กรมวิทยาศาสตร์บริการ สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ แต่ละสถานที่จะมีที่ส่งตัวอย่าง ดังนี้

1.กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.)

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของ วศ. ชั้น 1 อาคารตัว ลพานุกรม กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กทม. โทร. 0 2201 7064

หน่วยงานทดสอบ/สอบเทียบ

- กองเทคโนโลยีชุมชน โทร. 0 2201 7104
- กองผลิตภัณฑ์อุปโภคและเคมีภัณฑ์ โทร. 0 2201 7211-2
- กองวัสดุวิศวกรรม โทร. 0 2201 7128
- กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร โทร. 0 2201 7183
- กองสอบเทียบเครื่องมือวัด โทร. 0 2201 7316, 7324

ศูนย์ภูมิภาค

- ศูนย์วิทยาศาสตร์บริการประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น โทร. 043-047-400 ต่อ 107
- ศูนย์วิทยาศาสตร์บริการประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โทร. 038-026-931
- ศูนย์วิทยาศาสตร์บริการประจำภาคใต้ จังหวัดสงขลา โทร. 074-536-568

2.สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.)

- งานอนุญาตวัสดุแก๊สมันตรังสีและวัสดุนิวเคลียร์ โทร. 02 5967600 ต่อ 1107
- การแจ้งข้อเท็จจริงการใช้ใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออก วัสดุแก๊สมันตรังสีและวัสดุนิวเคลียร์ โทร. 0 2596 7600 ต่อ 1501-1502

- ชั้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โทร. 0 2596 7600 ต่อ 4305 , 4306

3.สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

- บริการทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อขอการรับรองจาก อย. โทร 02 323 1672-80 ต่อ 221, 224, 089 812 7588
- ศูนย์ทดสอบมาตรฐานระบบขนส่งทางราง โทร. 02-577-9266
- ศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์สมบัติของวัสดุ โทร. 0-2577-9264-79
- ศูนย์ทดสอบและมาตรวิทยา (ศทม.) โทร. 02 323 1672 – 80
- ศูนย์การบรรจุหีบห่อไทย โทร. 0 2579 1121 ต่อ 3101
- สำนักรับรองระบบคุณภาพ โทร. 0-2577-9371, 0-2577-9373-4
- ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมวัสดุ โทร. 0 2577 9439
- ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมพลังงานสะอาดและสิ่งแวดล้อม โทร. 02 577 9458
- สถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกกราช โทร. 044 009 556
- ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมหุ่นยนต์และเครื่องจักรกลอัตโนมัติ โทร. 02-577-9258

4.สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

- ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) โทร. 0 2564 6500 ต่อ 4109-4111, 4151, 74112
 - เรื่องเอกสารการเงิน การติดตามรายงาน ต่อ 4109-4111, 74112
 - เรื่องเทคนิคการทดสอบ ต่อ 4109 และ 4151
 - งานบริการลูกค้า ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ
114 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
- ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) สามารถเข้าดูได้ที่

<https://www.biotec.or.th/home/technical-services/>

- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

ด้านเทคนิคการทดสอบ : ห้องปฏิบัติการทดสอบซอฟต์แวร์ SQUAT

Tel : 0 2564 6900 ต่อ 2070, 2502, 2066

E-mail : squat@nectec.or.th

Website : <https://www.squat.in.th>

ด้านงานบริการ : งานพัฒนาเครือข่ายและถ่ายทอดเทคโนโลยี (PDTT)

E-mail : bongkot.seeho@nectec.or.th

Tel : 0 2564 6900 ต่อ 72732

- ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC)

งานพัฒนาเครือข่ายอุตสาหกรรม

143 อาคาร INC 2 (B) อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย

ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร. 0 2564 7100 ต่อ 6567, 6625 Email: bitt-ind@nanotec.or.th

- ศูนย์ทดสอบผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (PTEC) โทร. 02-117-8611 ถึง 8614 email : sales@ptec.or.th

- ศูนย์บริการวิเคราะห์ ทดสอบ NSTDA Characterization and Testing Service Center (NCTC) Tel. 02 117 6850

Call Center 02 117 6850 email : nctc@nstda.or.th Website : <http://www.nctc.in.th/>

E-service: <https://ibqs.nctc.in.th/user/login>

5.สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ (มว.)

ส่วนบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์

ที่อยู่ : 3/4 – 5 หมู่ 3 เทคโนโลยี ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ : 0 2577 5100 ต่อ 3101 – 3103

โทรสาร : 0 2577 3659

อีเมล cs@nimt.or.th

ห้องปฏิบัติการเสียงและการสั่นสะเทือน

ที่อยู่ : 196 ถ.พหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900

โทรศัพท์ : 0 2354 3700

โทรสาร : 0 2 354 3692

อีเมล cs@nimt.or.th

4. คำถาม การรับผลทดสอบ/สอบเทียบของกรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถรับทางไหนได้บ้าง

คำตอบ สามารถรับได้ 2 ทาง

- ผู้รับบริการสามารถมารับรายงานได้ด้วยตนเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- รอรับผลรายงานเป็นไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ในใบคำร้องขอส่งตัวอย่าง

5. คำถาม การเทียบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากต่างประเทศต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง

คำตอบ เอกสารในการประกอบการพิจารณา มีดังนี้

1. ปริญญาบัตร/ประกาศนียบัตรของคุณวุฒิที่จะขอให้พิจารณาฉบับจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด*
2. ใบบันทึกผลการศึกษา (Transcript) ของคุณวุฒิที่จะขอพิจารณาฉบับจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด*
3. ปริญญาบัตร/ประกาศนียบัตร ของคุณวุฒิที่สำเร็จการศึกษาก่อนคุณวุฒิที่ขอให้พิจารณา ฉบับจริง

พร้อมสำเนา 1 ชุด*

4. ใบบันทึกผลการศึกษา (Transcript) ของคุณวุฒิที่สำเร็จการศึกษาก่อนคุณวุฒิที่ขอให้พิจารณาฉบับจริง

พร้อมสำเนา 1 ชุด*

5. บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรข้าราชการ ฉบับจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด*

6. ทะเบียนบ้าน ฉบับจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด*

7. หนังสือเดินทาง (passport) ฉบับจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด*

- เอกสารหน้าแรกของหนังสือเดินทาง

- เอกสารที่มีหน้าประทับตราตรวจคน เข้า-ออก เมือง และ VISA ของประเทศที่เดินทางไปศึกษา

8. กรณีขอเทียบคุณวุฒิฯ ระดับปริญญาเอก มีเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- วิทยานิพนธ์ (หน้าชื่อเรื่องและบทคัดย่อ) พร้อมสำเนา 1 ชุด*

- ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของผลงานวิทยานิพนธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

พร้อมสำเนา 1 ชุด*

9. เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

- สำเนาการเปลี่ยน ชื่อ- นามสกุล

- สำเนาใบสำคัญการสมรส-การหย่า

หมายเหตุ * :

1.กรณีใบปริญญาบัตรและใบบันทึกผลการศึกษา (Transcript) ที่มีใช้ภาษาสากล (English) ขอให้ดำเนินการแปลเอกสารดังกล่าวมาเป็นภาษาอังกฤษ พร้อมประทับตรารับรองการแปลเอกสารจากหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้ อาทิ สถานกงสุลในประเทศนั้น ๆ และถ้าได้รับรองความถูกต้องจากสัญชาติและนิติการกระทรวงต่างประเทศ

2.ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ พร้อมทั้งจัดเรียงเอกสาร โดยแยกเอกสารฉบับจริง และสำเนาคนละชุดกัน

3.กรณีมอบหมายให้บุคคลอื่นมาทำการแทน จะต้องมียื่นหนังสือมอบอำนาจและติดอากรแสตมป์ 10 บาท และแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทน

4. กรณีเทียบคุณวุฒิฯ ระดับปริญญาเอก ขอให้ยื่นเอกสารคุณวุฒิการศึกษาทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาตรีด้วย

5.กรณีหนังสือเดินทางช่วงปีที่ศึกษา ณ ประเทศนั้น ๆ สูญหาย ขอให้ท่านแสดงเอกสารหลักฐานการพำนักหรือเดินทางเข้า-ออก ณ ประเทศนั้น ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในคุณวุฒิที่ขอให้พิจารณา

ทั้งนี้ สามารถติดต่อขอรับเอกสารหลักฐานดังกล่าวได้ที่สถานทูตของประเทศที่เดินทางไปศึกษา ประจำประเทศไทย หรือที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซอยสวนพลู แขวงทุ่งมหาเมฆ กทม.

6.ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ขอให้แสดงเอกสารเพิ่มเติม จะต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งหากพ้นกำหนด สำนักงานฯ จะถือว่าท่านไม่ประสงค์จะให้พิจารณาคุณวุฒิ

7.ขอความอนุเคราะห์จัดทำสำเนาประกอบการยื่นขอให้พิจารณาเทียบคุณวุฒิฯ มาให้เรียบร้อย

6. คำถาม สามารถดาวน์โหลดคำร้องขอเทียบวุฒิได้ที่ไหน

คำตอบ สามารถดาวน์โหลดได้ที่

<http://www.dqe.mhesi.go.th/bhes1/Equivalent%20Qualification%20Application%20Form-Thai-2564.pdf>

7. คำถาม อยากสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถโทรสอบถามได้ที่หมายเลขอะไร

คำตอบ สอบถามรายละเอียดได้ที่ กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กคอ.)

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5636-38 , 0 2039 5612

8. คำถาม โครงการผลิตบัณฑิตพันธุ์ใหม่เปิดรับทุกปีไหม ?

คำตอบ เปิดรับสมัครทุกปี สามารถติดตามการรับสมัครผ่านทาง FB : บัณฑิตพันธุ์ใหม่

9. คำถาม หากสนใจเข้าร่วมโครงการผลิตบัณฑิตพันธุ์ใหม่ต้องทำอย่างไร สามารถสมัครได้ถึงช่วงไหน และต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ?

คำตอบ สามารถติดตามรายชื่อหลักสูตรที่เปิดรับสมัครได้ทาง FB : บัณฑิตพันธุ์ใหม่ ผู้ที่สนใจสามารถสอบถามรายละเอียดและสมัครได้โดยตรงกับทางหลักสูตรของแต่ละมหาวิทยาลัย

10. คำถาม โครงการผลิตบัณฑิตพันธุ์ใหม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์โทรศัพท์อะไร

คำตอบ กองส่งเสริมและพัฒนากำลังคน (กสค.) หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5693/5594/5596

11. คำถาม โครงการครูคืนถิ่นมีเปิดรับทุกปีไหม

คำตอบ ไม่ทุกปี โครงการระยะแรกประกาศเปิดรับสมัคร ปี พ.ศ. 2560 - 2561 (ทั้งหมด 8 รุ่น) ซึ่งตอนนี้กำลังขอ อนุมัติโครงการระยะที่สอง

12. คำถาม ถ้าสนใจเข้าร่วมโครงการครูคืนถิ่นต้องทำอะไรบ้าง

คำตอบ ข้อมูลจากโครงการระยะแรก

1. การกำหนดองค์ประกอบและวิธีการคัดเลือก

สป.อว. มีกระบวนการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่การจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมโครงการ เกณฑ์การคัดเลือกสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมโครงการในระดับปริญญาตรี ซึ่งการจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกที่ผ่านมา แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ตามกลุ่มเป้าหมายที่จะคัดเลือก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกสำหรับกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและนิสิตนักศึกษาครู หลักสูตร 5 ปี ที่อยู่ระหว่างการศึกษา

1) การกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครแรกเข้าที่สำคัญ

(1) การกำหนดผลการเรียน โดยผู้สมัครต้องมีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมทุกวิชา ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมในวิชาเอก และผลการเรียนเฉลี่ยสะสมในวิชาชีพครู ไม่ต่ำกว่า 3.00

(2) ต้องศึกษาในหลักสูตรครู 5 ปี ที่ผ่านการรับทราบการ สกอ. ผ่านการรับรองมาตรฐานปริญญาทางการศึกษาจากคุรุสภา และมาตรฐานคุณวุฒิจาก กคศ.

(3) ต้องมีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านตรงกับสำนักงานเขตพื้นที่และหรือจังหวัดตามที่โครงการกำหนด

2) เกณฑ์การคัดเลือก เน้นการสอบข้อเขียน (อัตนัย) และการสอบสัมภาษณ์

(1) การสอบข้อเขียนโดยเขียนความเรียง (Essay) มี 100 คะแนน แบ่งเป็น

- จิตวิญญาณความเป็นครู ร้อยละ 40

- ความสามารถในการใช้ภาษา ร้อยละ 30

- การคิด วิเคราะห์ และการแก้ปัญหา ร้อยละ 30

(2) การสอบสัมภาษณ์ เป็นการสอบสัมภาษณ์ทางวิชาการ ซึ่งจะพิจารณาจากการประยุกต์ความรู้ ในเนื้อหาวิชาเอกที่บูรณาการกับวิชาชีพครูไปสู่การจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน โดยผู้ที่เข้ารับการสัมภาษณ์ต้องสอบผ่านข้อเขียน และมีคะแนนในภาพรวมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60 โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	แนวทางการสอบสัมภาษณ์
กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิต นักศึกษาครูชั้นปีที่ 4-5	<p>1. เป็นการสอบสัมภาษณ์ทางวิชาการ ซึ่งจะพิจารณาจากการประยุกต์ความรู้ ในเนื้อหาวิชาเอกที่บูรณาการกับวิชาชีพครูไปสู่การจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน โดย สกอ. เป็นผู้กำหนดแนวทางการสอบ</p> <p>2. ผู้ผ่านข้อเขียน ต้องไปสัมภาษณ์ ณ จังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของตนเอง</p> <p>3. กรรมการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 5 คน ซึ่งกรรมการ 4 ใน 5 เป็นผู้ทรงคุณวุฒิมาจากหน่วยงานผู้ใช้ครูในพื้นที่ ได้แก่ ศึกษาธิการจังหวัด ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ บุคคลในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับ จากชุมชน และกรรมการอีก 1 ท่าน เป็น ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่</p> <p>4. การสอบสัมภาษณ์จะสอบพร้อมกันทั่วประเทศ</p>

กลุ่มเป้าหมาย	แนวทางการสอบสัมภาษณ์
กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิต นักศึกษาครูชั้นปีที่ 1-3	1. เป็นการสอบสัมภาษณ์ทางวิชาการ ซึ่งจะพิจารณาจากการประยุกต์ความรู้ ในเนื้อหาวิชาเอกที่บูรณาการกับวิชาชีพครูไปสู่การจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน โดย สกอ. เป็นผู้กำหนดแนวทางการสอบ 2. ผู้ผ่านข้อเขียน ต้องไปสัมภาษณ์ ณ สถาบันอุดมศึกษาตนเอง 3. กรรมการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 คน โดยสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้แต่งตั้ง และกำหนดคุณสมบัติของกรรมการ 4. วัน เวลา การสอบสัมภาษณ์ สถาบันอุดมศึกษาจะเป็นผู้กำหนด

3) เกณฑ์การให้คะแนน

(1) กรณีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิตครูชั้นปีที่ 4-5 การคิดคะแนน โดยกำหนดค่าน้ำหนักจากผลการสอบข้อเขียนโดย ร้อยละ 70 และผลคะแนนการสอบสัมภาษณ์ ร้อยละ 30

(2) กรณีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิตครูชั้นปีที่ 1-3 การคิดคะแนนจะคิดเฉพาะการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์จะมีเกณฑ์เฉพาะผ่านและไม่ผ่าน ทั้งนี้หากสอบสัมภาษณ์ไม่ผ่านจะถูกตัดสิทธิ์การเข้าร่วมโครงการ

1.2 การคัดเลือกกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เพื่อเข้าศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครู รุ่นนี้เริ่มคัดเลือกจากผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ในปีการศึกษา 2560 เพื่อเข้าศึกษาวิชาชีพครูในปีการศึกษา 2561 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1) การคัดเลือกสถาบันผลิตครูเพื่อรองรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าเข้าร่วมโครงการ มีระบบการคัดเลือกสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ เป็นสถาบันผลิตครูในโครงการฯ โดยคำนึงถึงพื้นที่เป็นหลัก (Area Based) โดยพื้นที่ที่มีความขาดแคลนครูมาก พื้นที่ชายขอบจังหวัด พื้นที่ในเขตเฉพาะกิจ 3 จังหวัดชายแดนใต้ เป็นพื้นที่พิเศษ มีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับผู้มีภูมิลำเนาตรงกับพื้นที่พิเศษและผ่านการคัดเลือกร่วมโครงการ โดยคัดเลือกหลักสูตรเข้าร่วมโครงการได้ 164 หลักสูตร จากสถาบันอุดมศึกษา 44 แห่ง

2) การจัดทำเกณฑ์การคัดเลือก

(1) การกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครแรกเข้าที่สำคัญ

(1.1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าในปีการศึกษา 2560 โดยจะต้องมีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา ไม่นต่ำกว่า 3.00 (ไม่รวมคะแนน o-net)

(1.2) ต้องมีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านตรงกับสำนักงานเขตพื้นที่และหรือจังหวัดตามที่โครงการกำหนด และต้องมีรายชื่อในสำเนาทะเบียนไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยสามารถเลือกภูมิลำเนาได้จากภูมิลำเนาของบิดา หรือของมารดา หรือของตนเอง เป็นภูมิลำเนาการสมัครอย่างใดอย่างหนึ่ง

(2) การสมัครเข้าร่วมโครงการ ผู้สมัครสามารถเลือกสาขาวิชาและสถาบันตามที่โครงการกำหนด โดยสามารถเลือกได้เพียง 1 สาขาวิชา และเลือกพื้นที่ได้ 2 อันดับ

(3) การดำเนินการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการให้ดำเนินการตาม Thai University Central Admission System (TCAS) โดยใช้ผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (สทศ.) ดังนี้

(3.1) ผลคะแนน O-Net ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2560

(3.2) ผลคะแนน V-Net ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 ปีการศึกษา 2560

(3.3) ผลคะแนน GAT/PAT ปีการศึกษา 2561

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

(4) จัดทำเกณฑ์การคัดเลือก โดยผู้ผ่านการคัดเลือกต้องมีคะแนนในภาพรวมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50

ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาหลักสูตรวิชาชีพระดับปริญญาตรี 5 ปี ในโครงการผลิตครูเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

สาขาวิชา	ประเภท	คุณสมบัติ	สอบภาคปฏิบัติ	O-NET					O-NET (รวม)	GAT	PAT ความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ						
				วิทย์	คณิต	ไทย	สังคม	อังกฤษ			PAT 5	PAT1 คณิต	PAT2 วิทย์	PAT3 วิศวกรรม	PAT4 สถาปัตย์	PAT6 ศิลปะ	
ดนตรีไทย	subject teacher ปฏิบัติ	มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา (ไม่รวมคะแนน O-net) ไม่ต่ำกว่า 3.00	50						15	20	15						
ดนตรีศึกษา	subject teacher ปฏิบัติ		50						15	20	15						
ดนตรีสากล	subject teacher ปฏิบัติ		50						15	20	15						
ทัศนศิลป์	subject teacher ปฏิบัติ		50						15	20	15						
นาฏศิลป์	subject teacher ปฏิบัติ		50						15	20	15						
พลศึกษา	subject teacher ปฏิบัติ		50						15	20	15						
ศิลปะ	subject teacher ปฏิบัติ	50						15	20	15							
คณิตศาสตร์	subject teacher วิชาการ	มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา (ไม่รวมคะแนน O-net) ไม่ต่ำกว่า 3.00	-	10	20	10	10	10	60	25	15						
คอมพิวเตอร์	subject teacher วิชาการ		-	10	20	10	10	10	60	25	15						
เคมี	subject teacher วิชาการ		-	20	10	10	10	10	60	25	15						
ชีววิทยา	subject teacher วิชาการ		-	20	10	10	10	10	60	25	15						
ฟิสิกส์	subject teacher วิชาการ		-	15	15	10	10	10	60	25	15						
ภาษาไทย	subject teacher วิชาการ		-	10	10	20	10	10	60	25	15						
ภาษาอังกฤษ	subject teacher วิชาการ		-	10	10	10	10	20	60	25	15						
วิทยาศาสตร์(ทั่วไป)	subject teacher วิชาการ		-	20	10	10	10	10	60	25	15						
สังคมศึกษา	subject teacher วิชาการ		-	10	10	10	20	10	60	25	15						
สุขศึกษา	subject teacher วิชาการ		-	15	10	15	10	10	60	25	15						
การศึกษานอกระบบ	classroom teacher		มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา (ไม่รวมคะแนน O-net) ไม่ต่ำกว่า 3.00	-	10	10	15	10	15	60	25	15					
จิตวิทยาและการแนะแนว	classroom teacher			-	10	10	15	10	15	60	25	15					
ปฐมวัย	classroom teacher			-	10	10	15	10	15	60	25	15					
ประถมศึกษา	classroom teacher			-	10	10	15	10	15	60	25	15					
การศึกษาพิเศษ	classroom teacher	-	10	10	15	10	15	60	25	15							
อุตสาหกรรมศิลป์	vocational teacher	มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา (ไม่รวมคะแนน O-net) ไม่ต่ำกว่า 3.00	-	15	15	10	10	10	60	25	15						
เกษตรกรรม	vocational teacher		1. มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 6 ภาคการศึกษา (ไม่รวมคะแนน O-net) ไม่ต่ำกว่า 3.00	-						25	15		60				
คหกรรมศาสตร์	vocational teacher	2. มีผลการสอบคะแนน onet หรือ vnet ไม่ต่ำกว่า 30% ของคะแนนเต็ม	-						25	15		60					
เครื่องกล (ช่างยนต์)	vocational teacher		-						25	15		60					
เครื่องมือกล (ช่างกลโรงงาน)	vocational teacher		-						25	15		60					
เทคนิคโลหะ(ช่างเชื่อม)	vocational teacher		-						25	15		60					
เทคโนโลยีสารสนเทศ	vocational teacher		-						25	15	60						
ธุรกิจศึกษา/เลขานุการ	vocational teacher		-						25	15	60						
วิศวกรรมไฟฟ้า(ไฟฟ้ากำลัง)	vocational teacher		-						25	15			60				
วิศวกรรมโยธา-ก่อสร้าง	vocational teacher		-						25	15			60				
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	vocational teacher		-						25	15			60				
สถาปัตยกรรม	vocational teacher		-						25	15				60			
อิเล็กทรอนิกส์(ไฟฟ้าสื่อสาร)	vocational teacher		-						25	15				60			

การกำหนดคะแนนภาษาอังกฤษ

โครงการได้กำหนดเงื่อนไขคะแนนภาษาอังกฤษในแต่ละรุ่นไว้ดังนี้

ชั้นปีที่	สาขาอื่น (CEFR B-1)					สาขาภาษาอังกฤษ (CEFR B-2)					มีผลสอบไม่เกิน 2 ปี และส่งภายใน
	TOEFL ITP	TOEFL IBT	IELTS	TOEIC	CU-TEP	TOEFL ITP	TOEFL IBT	IELTS	TOEIC	CU-TEP	
5/2559	400	40	3.5	400	34	400	40	3.5	400	34	1 ต.ค. 60
5/2560	433	40	3.5	450	39	473	52	4	500	45	1 ก.ย. 61
4/2560	433	40	3.5	450	39	510	64	4.5	600	52	1 ก.ย. 62
3/2560	473	52	4	500	45	510	64	4.5	600	52	1 ก.ย. 63
2/2560	473	52	4	500	45	510	64	4.5	600	52	1 ก.ย. 64
1/2560	473	52	4	500	45	510	64	4.5	600	52	1 ก.ย. 65
ม.	473	52	4	500	56	550	79	6.5	700	99	1 ก.ย. 66
6/2561											

ชั้นปีที่	สาขาอื่น (CEFR B-1)					สาขาภาษาอังกฤษ (CEFR B-2)					มีผลสอบ ไม่เกิน 2 ปี และส่ง ภายใน
	TOEFL ITP	TOEFL IBT	IELTS	TOEIC	CU- TEP	TOEFL ITP	TOEFL IBT	IELTS	TOEIC	CU- TEP	

หมายเหตุ การบรรจุรุ่นที่ 1 บรรจุ 1 ตค.59 ไม่มีการกำหนดคะแนนภาษาอังกฤษ

13. คำถาม คำตอบ โครงการครูคืนถิ่นสามารถสมัครได้ที่ไหน เอกสารที่ต้องยื่นมีอะไรบ้าง และสามารถส่งได้ทางไหนบ้าง

หลักฐานการสมัคร

- (1) ใบสมัคร (ติดรูปถ่ายหน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่ใส่แว่นตาสีดำ ขนาด ๑.๕X๒ นิ้ว ถ่ายมา ๖ เดือน จำนวน ๑ รูป)
- (2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้สมัครที่ยังไม่หมดอายุ
- (3) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้สมัคร
- (4) สำเนาทะเบียนบ้านของบิดา มารดา (ถ้าบิดาและ/หรือมารดา ถึงแก่กรรม ให้แนบสำเนาใบมรณบัตรด้วย)
- (5) สำเนาหลักฐานแสดงผลการเรียนเฉลี่ยสะสมรวมเมื่อสำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

ในปีการศึกษา ๒๕๖๐ (ไม่รวมคะแนน O-NET)

- (6) หลักฐานอื่น ๆ เช่น หนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ฯลฯ เป็นต้น

การรับสมัคร

1. ผู้ที่มีความประสงค์จะสมัครเข้าร่วมโครงการ สามารถสมัครได้ทางอินเทอร์เน็ต ตามขั้นตอนดังนี้

- (1) เปิดเว็บไซต์ <https://muakru.thaijobjob.com> เลือกการรับสมัครเข้าร่วมโครงการผลิตครูเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ปีการศึกษา 2561 เลือกหัวข้อ "ใบสมัครออนไลน์"

- (2) กรอกข้อความให้ถูกต้องและครบถ้วน ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ระบบจะกำหนดแบบฟอร์มการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้โดยอัตโนมัติ

- (3) พิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงินลงในกระดาษขนาด A4 จำนวน 1 แผ่น หรือหากไม่มีเครื่องพิมพ์ในขณะนั้น ให้บันทึกข้อมูลเก็บไว้ในรูปแบบ File ลงในสื่อบันทึกข้อมูลในกรณีไม่สามารถพิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงินหรือบันทึกข้อมูลได้ ผู้สมัครสามารถเข้าไปพิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงิน หรือบันทึกข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูลใหม่ได้อีก แต่จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลการกรอกใบสมัครครั้งแรกที่สมบูรณ์แล้วได้

2. นำแบบฟอร์มการชำระเงินไปชำระเงินเฉพาะที่เคาน์เตอร์ บมจ.ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ ตามที่โครงการกำหนด จนถึงวันที่ ตามที่โครงการกำหนด ตามวันและเวลาทำการของธนาคาร การรับสมัครสอบจะมีผลสมบูรณ์ เมื่อชำระค่าธรรมเนียมการสมัครสอบเรียบร้อยแล้ว

3. ค่าธรรมเนียมในการสมัครสอบ รวมจำนวน 180 บาท เมื่อชำระเงินแล้วจะไม่คืนให้ไม่ว่า

4. ผู้สมัครสามารถพิมพ์ใบสมัครได้ต่อเมื่อผู้สมัครชำระเงินเรียบร้อยแล้ว

5. ให้ผู้สมัครพิมพ์ใบสมัครพร้อมติดรูปถ่ายให้เรียบร้อย และจัดเตรียมเอกสารหลักฐานการสมัครกรณีเป็นเอกสารฉบับถ่ายสำเนาให้ผู้สมัครลงนามรับรองสำเนาถูกต้องครบถ้วนทุกหน้า แล้วจัดส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการสมัครให้กับโครงการผลิตครูเพื่อพัฒนาท้องถิ่นตามที่อยู่ โครงการผลิตครูเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โทรศัพท์ 02-039-5541-5

ตั้งแต่ตามที่โครงการกำหนด จนถึงวันที่ ตามที่โครงการกำหนด เวลา ตามที่โครงการกำหนด ทุกวัน (ในเวลาราชการ) ด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เท่านั้น โดยโครงการฯ จะพิจารณาวันที่ไปรษณีย์ประทับตราเป็นหลักฐานในการนับวันที่จัดส่งเอกสารให้กับโครงการฯ หมายเหตุ กรณีส่งทาง

ไปรษณีย์ให้ผู้สมัครพิมพ์ใบแจ้งชื่อและที่อยู่ของโครงการฯ ซึ่งมีรหัสบาร์โค้ด (แผ่นสุดท้ายของการสมัคร) แล้วนำไปติดที่หน้าของเอกสารไปรษณีย์

14. **คำถาม** โครงการครูคืนถิ่นสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์โทรศัพท์อะไร
คำตอบ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5591-5
15. **คำถาม** โครงการทุนอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 4 มีเปิดรับทุกปีไหม
คำตอบ ในระยะที่ 4 จะเริ่มดำเนินการปีการศึกษา 2566 - 2570
16. **คำถาม** ถ้าสนใจเข้าร่วมโครงการทุนอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 4 ต้องทำอย่างไรบ้าง
คำตอบ ผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติ โดยการพิจารณาคุณสมบัติของผู้รับทุน ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาได้กำหนดคุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัครไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 สำหรับนักเรียนที่ไม่สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้

- 1.1 ผู้สมัครต้องมีภูมิลำเนาปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี นับถึงวันที่สมัคร
- 1.2 บิดา หรือมารดา หรือผู้อุปการะของเยาวชน มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี นับถึงวันที่สมัคร
- 1.3 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าจากสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย โดยต้องศึกษาอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวตลอดหลักสูตร
- 1.4 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่ามาแล้วไม่เกิน 3 ปี ก่อนการรับสมัคร
- 1.5 ไม่เป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา
- 1.6 ไม่เป็นผู้ได้รับคัดเลือกให้เข้าศึกษาแล้ว หรือให้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาใดๆ ในประจำปีการศึกษาที่รับสมัคร จากทุกระบบ และทุกโครงการของหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ
- 1.7 ไม่เป็นผู้ที่เคยถูกคัดชื่อออกจากสถาบันอุดมศึกษาใดๆ โดยเหตุทางวินัย
- 1.8 ไม่เป็นผู้ที่เคยได้รับทุนอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้มาก่อน
- 1.9 มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่สถาบันอุดมศึกษาที่จะรับเข้าศึกษาได้กำหนดไว้

2. กลุ่มที่ 2 สำหรับนักเรียนที่สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้

- 2.1 ผู้สมัครต้องมีภูมิลำเนาปัจจุบันตามทะเบียนบ้านอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 2.2 บิดา หรือมารดา หรือผู้อุปการะของเยาวชน มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 2.3 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จากสถานศึกษา ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย และสำเร็จการศึกษามาแล้วไม่เกิน 3 ปี
- 2.4 เป็นผู้ที่สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้ และขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และต้องเป็นนิสิตนักศึกษาที่เข้าศึกษาในแผนการเรียนในหลักสูตรปกติแล้วเท่านั้น ยกเว้น หลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง หรือเทียบโอน (ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส.)

2.5 ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษาที่สมัคร จะต้องไม่อยู่ในสภาพรอพินิจ/ วิทยาทัศน์ (Probation)

2.6 มีความประพฤติดี และขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษา

2.7 ไม่เป็นผู้ที่เคยได้รับทุนอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเวลาที่ 1 ถึงระยะเวลาที่ 3 มาก่อน

สำหรับพระภิกษุ สามเณร

1. เป็นพระภิกษุสงฆ์ สามเณร ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี

2. บิดา หรือมารดา หรือผู้อุปถัมภ์ของพระภิกษุสงฆ์ สามเณร มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี

3. สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญ หรือสอบเทียบได้เปรียญธรรม 3 ประโยค และจบมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 หรือจบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ในสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอจะนะ เทพานาทวี และสะบ้าย้อย โดยต้องศึกษาอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวตลอดหลักสูตรและจบการศึกษามาแล้วไม่เกิน 3 ปี ก่อนการรับสมัคร

17. คำถาม โครงการทุนอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเวลาที่ 4 สามารถสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑๖ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ เอกสารที่ต้องยื่นมีอะไรบ้าง และสามารถส่งได้ทางไหนบ้าง

คำตอบ ระยะเวลาที่ 4 สป.อว. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรายละเอียดโครงการนำเสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งหากแล้วเสร็จจึงจะทำการประกาศรับสมัครได้

ในกรณี กลุ่มที่ 1 สำหรับนักเรียนที่ไม่สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้ ผู้ที่สนใจสามารถกรอกรายละเอียดในใบสมัครออนไลน์ อัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครให้ครบถ้วน ดังนี้

- 1) รูปถ่าย หน้าตรง ไม่สวมแว่นตา ขนาด 3 x 4 เซนติเมตร
- 2) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้สมัคร และของบิดา/ มารดา หรือผู้
- 3) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้สมัคร
- 4) สำเนาใบแสดงผลการเรียน ของระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
- 5) ใบแสดงผลคะแนนการสอบ O-NET/ GAT/ PAT ที่ยังไม่หมดอายุความ
- 6) หลักฐานการประกาศผลการสอบคัดเลือกในระบบ TCAS และ/หรือสอบตรงจากทุกระบบ

ในกรณี กลุ่มที่ 2 สำหรับนักเรียนที่สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้ คัดเลือกจากนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาสังกัด สป.อว.

วิธีการสมัคร

1) ผู้ประสงค์จะขอรับทุนแจ้งความจำนงและขอรับใบสมัครได้จากสถาบันอุดมศึกษาที่ศึกษาอยู่ หรือส่งพิมพ์ จากเว็บไซต์

2) กรอกใบสมัครด้วยตนเอง พร้อมติดรูปถ่ายเครื่องแบบนิสิต นักศึกษา และแนบหลักฐานการรับสมัครให้ ครบถ้วน

3) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีลงนามในหนังสือรับรองของสถานศึกษา

4) ยื่นใบสมัครต่อสถาบันอุดมศึกษาที่ศึกษาอยู่ เพื่อให้สถาบันคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน และสมควรได้รับทุนในเบื้องต้น

หลักฐานการรับสมัคร

- 1) ใบสมัครที่กรอกรายละเอียดครบถ้วน พร้อมติดรูปถ่ายเครื่องแบบนิสิต นักศึกษา
- 2) บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริงเพื่อให้ผู้รับสมัครดำเนินการจัดทำสำเนา)
- 3) ทะเบียนบ้านของผู้สมัคร และของบิดา หรือมารดา หรือผู้อุปการะ
- 4) สำเนาใบแสดงผลการเรียนของระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ปพ.1) หรือเทียบเท่า
- 5) สำเนาใบแสดงผลการเรียนภาคการศึกษาที่ 1 ฉบับสมบูรณ์
- 6) หนังสือรับรองของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการลงนามจากอาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีของสถานศึกษาตามแบบที่กำหนดในใบสมัคร
- 7) แผนการศึกษาในชั้นปีที่ 1
- 8) หลักฐานภาพถ่ายของที่อยู่อาศัยตามภูมิลำเนาของผู้สมัคร

18. คำถาม ทูเรียนติemannุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีเปิดรับทุกปีไหม
คำตอบ - ปี 2566 อว. ได้ให้มหาวิทยาลัยจัดส่งแผนและคุณสมบัติของนักศึกษาที่เหมาะสมมาให้ อว. คัดเลือกซึ่งในตอนนี้ได้ปิดรับสมัครไปแล้ว

- ปี 2567 เปิดสอบแบบบุคคลทั่วไป เรื่องระยะเวลาจะแจ้งให้ทราบอีกที

19. คำถาม ถ้าสนใจทูเรียนติemannุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องทำอย่างไรบ้าง
คำตอบ รอประกาศจากทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
<https://www.ops.go.th/th/>

20. คำถาม ทูเรียนติemannุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สามารถสมัครได้ตั้งแต่ช่วงไหนถึงช่วงไหน เอกสารที่ต้องยื่นมีอะไรบ้าง และสามารถส่งได้ทางไหนบ้าง
คำตอบ รอประกาศจากทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
<https://www.ops.go.th/th/>

21. คำถาม ถ้าอยากทราบข้อมูลทูเรียนติemannุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หรือรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่เบอร์โทรศัพท์อะไร
คำตอบ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5570 กองส่งเสริมและพัฒนากำลังคน (กสค.)

22. คำถาม อยากทราบจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
คำตอบ สามารถเขาดูข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ <https://info.mhesi.go.th/> หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กรข.) หมายเลข 0 2039 5676-80

23. คำถาม อยากทราบจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
คำตอบ สามารถเขาดูข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ <https://info.mhesi.go.th/> หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กรข.) หมายเลข 0 2039 5676-80

24. คำถาม โครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีมีเปิดรับทุกปีไหม
คำตอบ โครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารี ระยะที่ 2 ดำเนินการจัดสรรทุนการศึกษา จำนวน 10 รุ่น รุ่นที่ 1 เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 ปัจจุบันได้คัดมาถึงรุ่นที่ 6 (พ.ศ.2565)

- 25. คำถาม** ถ้าสนใจโครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีต้องทำอย่างไรบ้าง
คำตอบ สามารถติดตามได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน Smart OBEC หรือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาทุกเขต และ สำนักงานเขตประถมศึกษาเฉพาะเขตที่มีนักเรียนเปิดถึง ม. 6) และ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะคัดเลือกผู้ที่ได้รับทุนและจะเริ่มให้ทุน ตั้งมัธยมศึกษาตอนปลายไปช. ในส่วนของ อว. การรับทุนในระดับปริญญาตรี ผู้รับทุนจะต้องผ่านการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา โดย สพฐ. สอศ. จะแจ้งรายชื่อ ผู้รับทุนและสถานศึกษาที่ผู้รับทุนเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีให้ อว. เพื่อ อว. ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาจัดสรรทุนต่อเนื่องให้แก่ผู้รับทุนต่อไป
- 26. คำถาม** โครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีสามารถสมัครได้ตั้งแต่ช่วงไหนถึงช่วงไหน
คำตอบ สามารถสมัครได้ประมาณเดือน พฤษภาคม-กรกฎาคม
- 27. คำถาม** ถ้าอยากทราบข้อมูลโครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีหรือรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่เบอร์โทรศัพท์อะไร
คำตอบ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5575 กองส่งเสริมและพัฒนากำลังคน (กสค.) หรือทาง Email: welfarestudent2563@gmail.com
- 28. คำถาม** อยากทราบจำนวนมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีทั้งหมดกี่แห่ง และมีมหาวิทยาลัยอะไรบ้าง
คำตอบ สามารถหาข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ <https://info.mhesi.go.th/> หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กรข.) หมายเลข 0 2039 5676-80
- 29. คำถาม** สามารถตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลในระบบ CHECO ได้ที่ไหน
คำตอบ สามารถเข้าดูได้ที่ เว็บไซต์ <http://202.28.55.154/checo/> และสอบถามรายละเอียดได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5612 กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กคอ.)
- 30. คำถาม** อยากสอบถามรายละเอียดการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชน สามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ไหน
คำตอบ สามารถสอบถามรายละเอียดของการจัดตั้งสถาบันการศึกษาได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2039 5553-54 กองขับเคลื่อนและพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กขค.)
- 31. คำถาม** สอบถามเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการสามารถสอบถามได้ที่ไหน
คำตอบ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2610 5336/5321
- 32. คำถาม** ทุนเรียนดีวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทยมีเปิดรับทุกปีไหม
คำตอบ ไม่มีการจัดสรรทุนใหม่
- 33. คำถาม** ถ้าสนใจทุนเรียนดีวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทยต้องทำอย่างไรบ้าง
คำตอบ ปัจจุบันต้องติดต่อสถาบันอุดมศึกษาที่เรียนอยู่ มหาวิทยาลัยจะมีศูนย์ประสานงาน อว. โดยตรง
- 34. คำถาม** ทุนเรียนดีวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทยสามารถสมัครได้ตั้งแต่ช่วงไหนถึงช่วงไหน เอกสารที่ต้องยื่นมีอะไรบ้าง และสามารถส่งได้ทางไหนบ้าง
คำตอบ ปัจจุบันไม่มีการเปิดรับสมัครผู้รับทุนเพิ่มเติม เนื่องจากสิ้นสุดระยะเวลาโครงการในปี พ.ศ. 2566 ทั้งนี้ ตามมติ ครม. หากมีการขยายระยะเวลาการดำเนินเป็น ระยะที่ 3 จะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

