# รายงานการดำเนินงาน

# ศูนย์ราชการสะดวก

## Government Easy Contact Center: GECC

ประจำปี 2568

ศูนย์บริการนักศึกษาและประชาชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

# รายงานผลการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก

# (Government Easy Contact Center: GECC)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ปีพุทธศักราช 2568

# สารบัญ

**ส่วนที่ 1 บทนำ ..... 1**
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ..... 1
แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ..... 4
การเข้าร่วมรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ..... 9
วัตถุประสงค์ของการเป็นศูนย์ราชการสะดวกระดับมหาวิทยาลัย ..... 10
**ส่วนที่ 2 การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ..... 11**
การจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการและสร้างความตระหนักรู้ ..... 11
การศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ ..... 11
การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ..... 12
การดำเนินงานเกณฑ์ด้านกายภาพ คุณภาพ และผลลัพธ์ ..... 15
การรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินมาตรฐาน ..... 22
**ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน ..... 23**
ผลการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ..... 23
**ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ..... 28**
ด้านสถานที่ ..... 28
ด้านบริการ ..... 29
ด้านบุคลากร ..... 33
ด้านเทคโนโลยี ..... 34
การปรับกระบวนการให้บริการแบบ ONE STOP SERVICE ของมหาวิทยาลัย ..... 36
แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ GECC มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ..... 37
ประโยชน์ที่ได้รับจากการผ่านการประเมิน ..... 38
ข้อจำกัดหรืออุปสรรค ..... 39
แนวทางในการแก้ไข ..... 39
ข้อเสนอแนะและข้อคำถามจากคณะกรรมการตรวจเยี่ยม ..... 40
**บรรณานุกรม ..... 44**
**ภาคผนวก ..... 45**

# บทสรุปผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ตามนโยบายของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

การดำเนินงานประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่

1. การตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น มหาวิทยาลัยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและคุณสมบัติหน่วยงาน

2. การตรวจประเมินในพื้นที่ ผ่านระบบ Video Conference และการตรวจเยี่ยมแบบ Site Visit โดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

3. การพิจารณารับรองมาตรฐาน โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองมาตรฐานระดับพื้นฐาน และเข้ารับมอบโล่และตรารับรองในวันที่ 29 สิงหาคม 2568 **“ระดับพื้นฐาน” โล่ฟ้า**

**ระดับพื้นฐาน**

**สัญลักษณ์สีฟ้า :** ให้บริการสะดวก
รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

ปัจจัยความสำเร็จมาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ การจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดทำสื่อและเอกสารประกอบการประเมินอย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เพียงสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แต่ยังเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในฐานะศูนย์กลางการบริการสาธารณะที่มีมาตรฐาน

การได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน โดยมหาวิทยาลัยจะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับสู่มาตรฐานที่สูงขึ้นในอนาคต

# ส่วนที่ 1
# บทนำ

**ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (GECC)**

ในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ และได้ออกพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้

1. มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด

2. มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์การในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

และมีพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลางที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหา และอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ

ทั้งนี้ ยังมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ

ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึกถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงเป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ โดยมีรูปแบบการบริการเป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ ซึ่งอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้บริการประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก คือ ***การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ*** ซึ่งมีคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

2. เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งบากซับซ้อนใรการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

3. เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

4. เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิมแล้ว ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ เป็นปัจจัยเริ่มต้นในการเข้าถึงบริการ โดยสถานที่ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design รวมถึงมีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพและมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น จัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. ด้านบริการ เป็นปัจจัยการให้บริการ ที่มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยเป็นการออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการและการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย สะอาดตา และเอกสาร/แบบฟอร์ม ที่เพียงพอกับการให้บริการลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนอง คำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือน ระบบการติดตามระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง และมีการทบทวนระบบงาน เพื่อนำมาออกแบบงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยมีแผนการติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

3. ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมี Service Mind มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีการสร้างสิ่งจูงใจ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คิดริเริ่มจนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

4. ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด เช่น มีระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบวิเคราะห์ข้อมูลและระบบสืบค้นข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มั่นคง ปลอดภัยและน่าเชื่อถือ รวมถึงมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ เป็นต้น

ทั้งนี้ การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้

**แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ**

**การขอรับการประเมิน**

1. ให้เป็นความสมัครใจ ของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

2. การสมัครขอรับการประเมินให้หน่วยงานสมัครและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่เว็บไซต์ www.psc.opmgo.th เท่านั้น

**การตรวจประเมิน**

เป็นการตรวจประเมินโดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย

1. ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
2. ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
3. ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

การตรวจประเมินแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจประเมินในพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

**เกณฑ์การพิจารณา**

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งสามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุม ทั้งระบบการให้บริการ และการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

1. โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 3 เกณฑ์ ดังนี้

(1) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบ่งเป็น 14 ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และประเมินจุดบริการตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่ เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม

(2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

(2.1) ด้านสถานที่ ได้แก่

1) มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่

ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design

2) มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน โดยมีดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

(2.2) ด้านบริการ ได้แก่

1) มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ 1. ประเภทงานบริการ 2. วันและเวลาเปิดให้บริการ 3. สถานที่ให้บริการ 4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ 6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

2) มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

3) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ

4) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

5) มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ รวมไปถึงมีระบบการให้บริการประชาชนแบบช่องทางปกติหรือช่องทางออนไลน์

6) มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)

7) มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

8) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

9) มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ

10) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน

11) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

12) มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

13) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน และมีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

(2.3) ด้านบุคลากร ได้แก่

1) มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหารที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่รวมทั้งประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ

2) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการและ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

3) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

4) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้นซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

(2.4) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่

1) มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

2) มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยมีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือและมีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

3) มีการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

4) มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน 24ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้

**เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**

1) มีการบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) มีช่องทางเข้าถึงบริการที่เข้าถึงง่ายและสะดวกหลากหลายเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

3) มีการพัฒนานวัตกรรม/การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการที่สามารถยกระดับการให้บริการและการเป็นต้นแบบในการขยายผล

ปี 2568 ได้ปรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการโดยประกอบด้วยจำนวน 3 ข้อ ข้อละ 6 คะแนน มีคะแนนรวม 18 คะแนน โดยแบ่งกลุ่มดังนี้

1) ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุข)

2) ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)

3) ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร/ประกันสังคม/คลังจังหวัด)

4) ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/สนง.ประกันสังคม/สนง.สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สนง.พัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม

5) อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน 8 ข้อ

- เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป มีคะแนนรวม 68 คะแนนเพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกโดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน 25 ข้อ

(3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

(3.1) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

(3.2) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

(3.3) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มีคะแนนรวม 30 คะแนนเพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมินดังกล่าวมีค่าคะแนน คือ

- เกณฑ์ด้านกายภาพ 14 ข้อ (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน)
- เกณฑ์ด้านคุณภาพ รวม 70 คะแนน ประกอบด้วย
  - เกณฑ์พื้นฐาน 8 ข้อ รวม 8 คะแนน (หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน)
  - เกณฑ์ขั้นสูง 22 ข้อ รวม 62 คะแนน
- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 3 ข้อ รวม 30 คะแนน

รวมคะแนนทั้งสิ้น 100 คะแนน

**เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**

1. ระดับพื้นฐาน ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ผลคะแนน 70 – 79 คะแนน
2. ระดับก้าวหน้า เพิ่มเติมนวัตกรรม ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเทคโนโลยีในการให้บริการ ผลคะแนน 80 – 89 คะแนน
3. ระดับเป็นเลิศ เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา ผลคะแนน 90 – 100 คะแนน

**การรับรองมาตรฐานการให้บริการ**

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นผู้พิจารณาการให้การรับรองมาตรฐาน GECC ให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ซึ่งหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วจะมีอายุการรับรอง 3 ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง โดยสามารถสังเกตปี พ.ศ. ที่ระบุในตราสัญลักษณ์ ซึ่งหน่วยงานสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้ตราสัญลักษณ์ที่ระบุปี พ.ศ. และระดับการรับรองที่หน่วยงานได้รับ โดยให้ติดตั้ง ณ จุดให้บริการประชาชนที่แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน กรณีครบอายุการรับรอง ขอให้ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ต่อไป

**แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการ**

เพื่อให้หน่วยงานมีการรักษามาตรฐานได้อย่างครบถ้วนและเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงกำหนดให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกและขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนัก

นายกรัฐมนตรี กับผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม ดำเนินการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการตรวจประเมิน *หมายเหตุ.* จาก *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก*, โดย คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2568, เผยแพร่ผ่านทางช่องทางออนไลน์. สืบค้นจาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568/เล่มคู่มือเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก.pdf

**การเข้าร่วมรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นในพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง มีระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัย มีความทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล โดยที่เป็นการสมควรให้หน่วยงานมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา และประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” มีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาขอรับบริการ พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร การปรับกระบวนการทำงานและพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากรในยุคสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยก่อให้เกิดการเป็นนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยจะสำเร็จลุล่วงได้นั้น จะต้องมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้เล็งเห็นถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผ่านมาสำนักห้องสมุดได้ใช้กลไกการปรับปรุงตามมาตรฐาน ISO 9001 และศูนย์ส่งเสริมและตรวจสอบการผลิตตามมาตรฐานความปลอดภัยทางอาหาร (ศูนย์ FOSIC) ใช้มาตรฐาน ISO 17025 ในการรับรองมาตรฐานการให้บริการ และปัจจุบันมหาวิทยาลัยโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชาชนของศูนย์ราชการสะดวก GECC ที่สามารถนำมาเป็นมาตรฐานใช้ในกระบวนการให้บริการและวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มผู้มาขอรับบริการและหน่วยงานที่หลากหลาย โดยมุ่งเน้นในการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายโดยมีระบบบริการที่มีมาตรฐานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาขอรับบริการเป็นต้น

**วัตถุประสงค์ของการเป็นศูนย์ราชการสะดวกระดับมหาวิทยาลัย**

1. เพื่อเป็นการสร้างงานบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย และสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน และนักศึกษาทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อขอรับบริการ

2. เพื่อมุ่งมั่น พัฒนา ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการประชาชน รวมถึงนักศึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและตามการขับเคลื่อนนโยบายการเป็นศูนย์บริการร่วมของกระทรวงการอุดมศึกษา วิจัยและนวัตกรรม ทุกเสียงของประชาชนและนักศึกษามีคุณค่า มีความหมายใส่ใจทุกเรื่อง บริการด้วยใจ เคียงข้างประชาชน และนักศึกษา

3. เพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการ อันส่งผลต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักศึกษาและประชาชนที่มาติดต่อราชการ

# ส่วนที่ 2
# การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก

**การจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการและสร้างความตระหนักรู้**

1. ในการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มหาวิทยาลัยได้ออก**คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ**จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน การพัฒนาทักษะงานบริการหน่วยงานมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน และนักศึกษา (ศูนย์ราชการสะดวก GECC) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ ความเข้าใจในสมรรถนะด้านการให้บริการอย่างเต็มศักยภาพ

2) เพื่อมุ่งมั่น พัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาและประชาชน

3) เพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการอันส่งผลต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานมีความสะดวกมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักศึกษาและประชาชนที่มาติดต่อราชการ (GECC)

2. จัดทำระบบรวบรวมข้อมูล สำหรับใช้เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผ่านลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/gecc และกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูลส่งเข้าระบบ แยกตามหลักเกณฑ์การเข้ารับประเมินศูนย์ราชการสะดวก

**การศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์**

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมศึกษาศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หน่วยงานได้ดำเนินการศึกษาทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) เอกสารการนำเสนอหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร. วันที่ 25 ธันวาคม 2567 สืบค้นจาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568/การบรรยายหลักเกณฑ์มาตรฐาน_GECC_2568.pdf

2) คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี 2568 โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สืบค้นจาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568/เล่มคู่มือเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก.pdf

3) คู่มือแนวทางการพัฒนาที่ทำการปกครองอำเภอ ด้านกายภาพ สู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)โดย ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กรมการปกครอง สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1tyOD_ndOSwY2uwkvDqZhgpNiYyqFpUlN

4) ปฏิทินแนวทางการเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) และการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568 โดย ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง จากสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 หนังสือราชการ กรมการ

ปกครอง เรื่อง การเตรียมความพร้อมสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568 เลขที่ มท 0305.1/ว 38672 วันที่ 30 ตุลาคม 2567 เวียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1tyOD_ndOSwY2uwkvDqZhgpNiYyqFpUlN

5) ตัวอย่างการจัดทำเอกสารหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1LoxbvHmceF6O5DtmtwehJz1bxrrC-opN

**การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

1. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดโครงการการพัฒนาทักษะงานบริการหน่วยงานมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน และนักศึกษา (ศูนย์ราชการสะดวก GECC) ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนประมาณ 140 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ ความเข้าใจในสมรรถนะด้านการให้บริการอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาและประชาชน และเพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการ ส่งผลต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานมีความสะดวกมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักศึกษาและประชาชนที่มาติดต่อราชการ (GECC) ในวันพุธที่ 15 มีนาคม 2566 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องประชุมรัตนอาภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดกิจกรรม KM สัญจร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยกองกลาง ได้สัญจรไปยังหน่วยงานทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม – 9 กุมภาพันธ์ 2567

3. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดประชุมการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมีความประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี 2568 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ พร้อมทั้งพิจารณามอบหมายการดำเนินงานร่วมกัน ดังนี้

1) ชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

2) คณะทำงานร่วมกันพิจารณาและคัดเลือกงานบริการหลักอย่างน้อย 3 หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาและประชาชน ได้แก่

- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
- คลินิกอบอุ่น คณะพยาบาลศาสตร์
- คลินิกกฎหมาย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
- สถาบันวิจัยและพัฒนา

ทั้งนี้ ได้มอบหมายภารกิจให้แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมข้อมูล และแต่งตั้งผู้ประสานงานหลักเพื่ออำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลผ่านระบบต่อไป

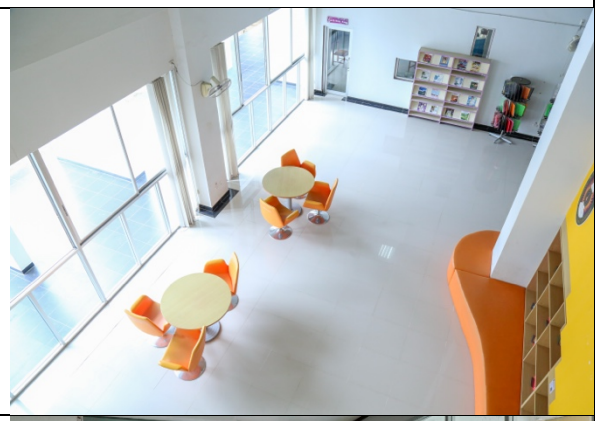
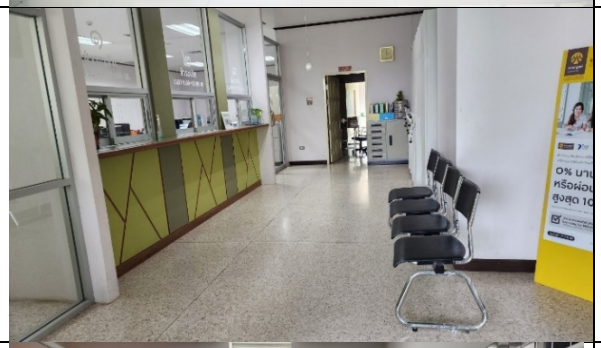
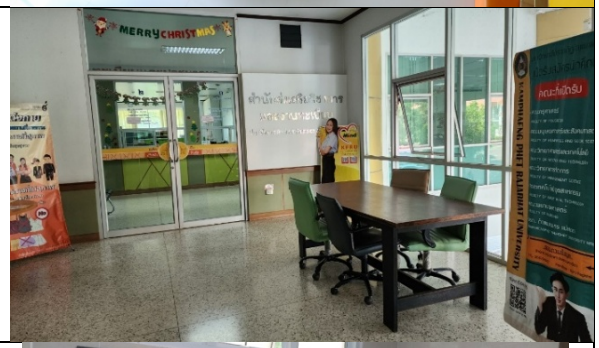
**การดำเนินงานเกณฑ์ด้านกายภาพ คุณภาพ และผลลัพธ์**

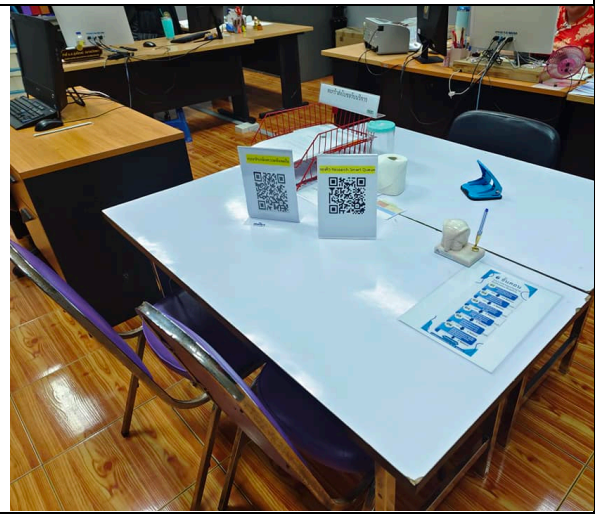
**1. ด้านภายภาพ** เป็นการประเมินตนเอง (Self Checklist) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพร้อมของสถานที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงาน ดังนี้

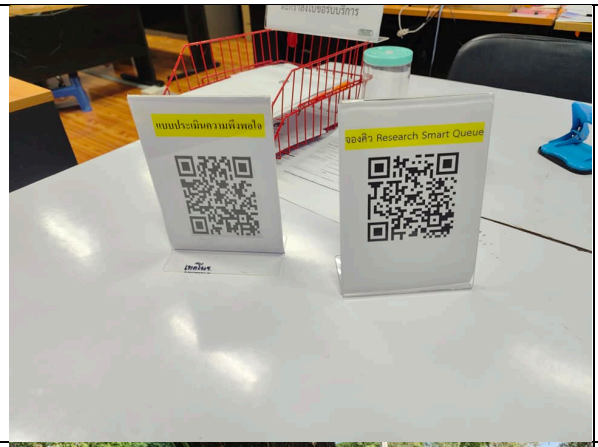
| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ | |
|---|---|---|---|
| 1 | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น<br>- วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น.<br>- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น.<br>- ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก | | |
| 2 | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง | | |

| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ | |
|---|---|---|---|
| 3 | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน) | | |
| 4 | มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ ประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) | | |

| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ | |
|---|---|---|---|
| 5 | มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน | | |
| 6 | มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับ การเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | | |
| 7 | มีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) | | |

| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ |
|---|---|---|
| 8 | มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ |  |
| 9 | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น |   |
| 10 | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ) | |

| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ |
|---|---|---|
| 11 | มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | |
| 12 | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย |  |

| ข้อ | เกณฑ์ด้านกายภาพ | รูปภาพประกอบ |
|---|---|---|
| 13 | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ |  |
| 14 | มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม | |

2. **เกณฑ์ด้านคุณภาพ** มุ่งเน้นการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมถึงระบบงานและบุคลากร ทั้งนี้ ได้จัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หน่วยงานจึงดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยออกแบบแบบสอบถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ รวมถึงให้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1. ประเภทงานบริการ
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ
3. สถานที่ให้บริการ
4. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

จากนั้นเผยแพร่ให้แก่กลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น บุคลากรภายใน นักศึกษา ผู้มาติดต่อราชการ ประชาชน และนักศึกษาทั่วไป และผู้แทนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบออนไลน์ (Google Forms) เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

โดยทางหน่วยงาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงเนื้อหา เพื่อสรุปแนวโน้ม ความต้องการหลัก และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ นำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

3. **เกณฑ์ด้านผลลัพธ์** มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนางานบริการ เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ ได้มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสรุปผลประเมินการดำเนินงานการให้บริการ เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน การปรับปรุงพัฒนาคู่มือการให้บริการ รวมถึงผลการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และให้มีระบบคิวในการรให้บริการสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบคิวทั้งออนไลน์และ ณ ที่ตั้ง

**การรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินมาตรฐาน**

1. ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้จัดส่งข้อมูลผ่านระบบรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกผ่านกิจกรรม KM สัญจร และจัดทำบันทึกภายในเพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งข้อมูลตามแบบประเมินผ่านระบบที่จัดทำโดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผ่านลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/gecc โดยกำหนดให้หน่วยงานอธิบายรายละเอียดพร้อมทั้งแนบหลักฐานภาพถ่ายเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. คณะทำงานคัดกรองและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของแต่ละหน่วยงานที่จัดส่งผ่านระบบตามหลักเกณฑ์ทั้งหมด และนำมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อความถูกต้องตามหลักเกณฑ์

3. จัดทำเอกสารสำหรับการแนบหลักฐานในระบบ ศูนย์ราชการสะดวก https://203.113.10.112/gecc2025/ พร้อมตรวจทานก่อนการจัดส่ง

# ส่วนที่ 3
# ผลการดำเนินงาน

## ผลการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

1. ขั้นตอนที่ 1 ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

หลังจากที่ได้ส่งเอกสารการประเมินเข้าระบบแล้วในวันที่ 10 มีนาคม 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น ตามบัญชีรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีพ.ศ. 2568 ระดับกระทรวง และระดับจังหวัด สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/ folders /16nV-Tij_GOzsBj_7JcTPO_FfqjvH_OYq

**บัญชีรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2568**

*ทั้งนี้ หน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐาน สามารถเข้าดูรายละเอียดคำชี้แจงเหตุผลหรือข้อเสนอแนะได้ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก โดยใช้เลขที่ใบสมัครของหน่วยงานในการค้นหาข้อมูล*

| เลขใบสมัคร | ชื่อศูนย์ราชการสะดวก | จังหวัด | ภูมิภาค | ประเภทหน่วยงาน | สังกัดกระทรวง | ผลการตรวจ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | | | | | | |
| G681682 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | สถานศึกษา | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | ผ่าน |
| G681799 | สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) | นครราชสีมา | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | องค์การมหาชน | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | ผ่าน |

**บัญชีรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2568**

*ทั้งนี้ หน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐาน สามารถเข้าดูรายละเอียดคำชี้แจงเหตุผลหรือข้อเสนอแนะได้ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก โดยใช้เลขที่ใบสมัครของหน่วยงานในการค้นหาข้อมูล*

| เลขใบสมัคร | ชื่อศูนย์ราชการสะดวก | จังหวัด | ภูมิภาค | ประเภทหน่วยงาน | สังกัดกระทรวง | ผลการตรวจ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| จังหวัดกำแพงเพชร | | | | | | |
| G680161 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสลกบาตร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ไม่ผ่าน |
| G680301 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปางศิลาทอง | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ผ่าน |
| G680426 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพรานกระต่าย | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ไม่ผ่าน |
| G681009 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโกสัมพีนคร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ไม่ผ่าน |
| G681022 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาลานกระบือ | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ผ่าน |
| G681384 | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลองแม่ลาย | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ธ.ก.ส. | กระทรวงการคลัง | ไม่ผ่าน |
| G681682 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | สถานศึกษา | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | ผ่าน |
| G680289 | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาขาณุวรลักษบุรี | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | กฟภ. | กระทรวงมหาดไทย | ผ่าน |
| G680307 | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | กฟภ. | กระทรวงมหาดไทย | ผ่าน |
| G680593 | สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร สาขาขาณุวรลักษบุรี | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681475 | สำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย | ผ่าน |
| G680482 | ที่ทำการปกครองอำเภอคลองขลุง | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ผ่าน |
| G680607 | ที่ทำการปกครองอำเภอขาณุวรลักษบุรี | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ผ่าน |
| G680832 | ที่ทำการปกครองอำเภอทรายทองวัฒนา | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G680938 | ที่ทำการปกครองอำเภอพรานกระต่าย | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681233 | ที่ทำการปกครองอำเภอปางศิลาทอง | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681251 | ที่ทำการปกครองอำเภอลานกระบือ | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681346 | ที่ว่าการอำเภอคลองลาน | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681396 | ที่ทำการปกครองอำเภอบึงสามัคคี | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681419 | ที่ทำการปกครองอำเภอไทรงาม | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681629 | ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G682544 | ที่ทำการปกครองอำเภอโกสัมพีนคร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | ที่ทำการปกครองอำเภอ | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G681932 | เทศบาลตำบลคลองลานพัฒนา | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | เทศบาล | กระทรวงมหาดไทย | ไม่ผ่าน |
| G682873 | เรือนจำกลางกำแพงเพชร | กำแพงเพชร | ภาคเหนือ | เรือนจำ/ทัณฑสถาน | กระทรวงยุติธรรม | ผ่าน |

2. ขั้นตอนที่ 2 ตรวจประเมินในพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยคณะกรรมการดำเนินการจัดทำสื่อวีดีทัศน์ เพื่อเข้ารับการตรวจประเมิน ขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้จัดประชุมเพื่อจัดเตรียมการเข้ารับการตรวจประเมินผ่าน Video Conference โดยได้วิดิทัศน์ประกอบการนำเสนอแก่คณะกรรมการ ผ่านลิ้งก์ https://youtu.be/FAFckDFJ5YI?si=fzDP4Sn7QaZps18N

ในวันที่ 4 มิถุนายน 2568 ณ ห้องประชุมดารารัตน์ ชั้น 4 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เข้าขอรับการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผ่านระบบ Video Conference จากคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ 9 ประกอบด้วย

1.นายธีรวุธ กลั่นเกลี้ยง ประธานอนุกรรมการ

2.นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีอนุกรรมการ

3.นางเยาวลักษณ์ ตั้งบุญญะศิริ อนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

4.นายโชคชัย หาญนิมิตกุล อนุกรรมการและเลขานุการ

5.นางสาวศรูดา นิยมพงษ์ ผู้ช่วยเลขานุการ

6.นางสาวพัชราพรรณ จิระพัฒน์กำธร ฝ่ายเลขานุการ

และในวันที่ 15 กรกฎาคม 2568 ณ ห้องประชุมดารารัตน์ ชั้น 4 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เข้ารับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแบบ Site Visit โดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ 9 นำโดย นายธีรวุธ กลั่นเลี้ยง ประธานอนุกรรมการฯ นางสาวโสรญา ขาวสว่าง อนุกรรมการและเลขานุการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) นายโชคชัย หาญนิมิตกุล อนุกรรมการและเลขานุการ (ส.ป.น.) และนางสาวศรุดา นิยมพงษ์ ผู้ช่วยเลขานุการ ซึ่งได้เดินทางตรวจเยี่ยม ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายสื่อสารองค์กรและมวลชนสัมพันธ์ คลินิกกฎหมาย

คลินิกอบอุ่น และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ยังได้จัดทำเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการนำเสนอต่อคณะอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเพื่อพิจารณารับรองต่อไป

3. ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งศูนย์บริการนักศึกษาและประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการรับรอง ***ระดับพื้นฐาน*** และได้ประกาศผลการรับรองในวันที่ 18 สิงหาคม 2568 ผ่าน Facebook คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก https://www.facebook.com/share/p/1CLD1AkpoL/ สืบค้นประกาศจาก https://drive.google.com/file/d/16mrffOZyyJVDjZp9jx0KTM8T6gqOH0P4/view?fbclid=IwY2xjawMvyBlleHRuA2FlbQIxMABicmlkETFvNXd2eHlFWGV5a0hPVmNDAR4TmI08l60I1JfycmaH7aox_wrjJmCsw_6ICnmYmDWaBh2 HZC7jPETJ1LdNQ_aem_gWp2IF14VMGhrxLufuwhHA

และในวันที่ 29 สิงหาคม 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้เข้าพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2568 ณ ห้องอัศวิน แกรนด์ บอลรูม โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น นำโดย ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการกองกลาง

ในส่วนของ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำ dashboard รวบรวมข้อมูลหน่วยงานที่จัดส่งข้อมูลขอรับการประเมินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน ไว้ ดังลิงก์ https://203.113.10.112/gecc2025/dashboard_public.aspx

# ส่วนที่ 4
# แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

การพัฒนาแนวทางการให้บริการจะอ้างอิงมาจาก แนวทางการดำเนินงานในแต่ละด้านของการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

**ด้านสถานที่**

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก

**ขั้นตอนที่ 1: วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของสถานที่ให้บริการ**

1. สำรวจพื้นที่บริการทั้งหมดเพื่อประเมินความสะดวกในการเข้าถึง ความปลอดภัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบ
2. ตรวจสอบการมีอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์
3. ประเมินการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบจัดการขยะ การใช้พลังงาน และการบำรุงรักษาอาคาร

**ขั้นตอนที่ 2: กำหนดมาตรฐานการออกแบบตามแนวคิด Universal Design**

โดยยึดหลัก อารยสถาปัตย์ (Universal Design) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมโดยปฏิบัติตาม 7 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. ความเสมอภาคในการใช้งาน การออกแบบต้องใช้ได้จริงและเจาะกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปได้
2. ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การออกแบบต้องรองรับความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล ที่มีความหลากหลาย
3. ใช้งานง่าย และคล่องตัวการออกแบบให้เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้และภาษาของผู้ใช้งาน
4. เข้าใจข้อมูลได้ง่ายการออกแบบ ผู้ใช้งานจะต้องสามารถสื่อสารกับข้อมูลที่จำเป็นได้ โดยไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม หรือความสามารถทางประสาทสัมผัสของผู้ใช้
5. ลดความเสี่ยง และข้อผิดพลาด การออกแบบช่วยลดความเสี่ยง และผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการกระทำโดยบังเอิญหรือไม่ได้ตั้งใจ
6. ใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด การออกแบบต้องสามารถใช้งานได้โดยสะดวกสบาย ออกแรงน้อย ไม่เหนื่อย
7. ขนาด และ พื้นที่ที่เหมาะสมมีการจัดเตรียมขนาดและ พื้นที่ที่เหมาะสม สำหรับการเข้าถึงซึ่งการใช้งาน ต้องไม่คำนึงถึงขนาดร่างกาย ท่าทางหรือความคล่องตัวของผู้ใช้

**ขั้นตอนที่ 3: จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น**

โดยจัดทำ 6 รายการพื้นฐานสำหรับผู้พิการและกลุ่มเปราะบาง ได้แก่

1. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
2. ทางลาด
3. จุดติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
4. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
6. ประตูที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

ทั้งนี้ พิจารณาเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ

**ขั้นตอนที่ 4: จัดการสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน**

1. กำหนดให้มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้น การลดและคัดแยกขยะมูลฝอย
2. ส่งเสริมแนวคิด Zero Waste เช่น ใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
3. ใช้พลังงานทดแทน เช่น ติดตั้ง Solar Rooftop และปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อประหยัดพลังงาน
4. บำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

**ขั้นตอนที่ 5: ติดตามและประเมินผล**

1. จัดทำ Checklist การตรวจสอบสถานที่ ตามเกณฑ์ GECC
2. ประเมินผลเป็นระยะ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและแผนพัฒนาในรอบปี

**ด้านบริการ**

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์การ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์การ เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น

<u>งานบริการ</u>

**ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง**

การสำรวจไม่ควรทำเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวก แต่ต้องทำเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวิถีชีวิตและออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์ หรือ Focus Group พร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ทุก 6 เดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบริการครั้งสำคัญ และจำแนกเป็นประเภทของกลุ่มผู้รับบริการโดยอาจกำหนดออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้จำนวนสมาชิกในครอบครัว

2) ด้านจิตวิทยา เช่น สถานะทางสังคม บุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต

3) ด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ประโยชน์ที่ต้องการอัตราการรับบริการ/ความถี่ในการรับบริการการแก้ปัญหา ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ

4) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดนในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ประเภทงานบริการที่ต้องการให้มี
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้ว จะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป

**ขั้นตอนที่ 2 ลดภาระประชาชนด้วยการเชื่อมโยงข้อมูล**

หน่วยงานต้อง งดการขอเอกสารที่ภาครัฐออกให้ จากประชาชนและนักศึกษา โดยใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อยืนยันข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบยืนยันตัวตนออนไลน์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย หรือ ระบบติดตามงานแบบเรียลไทม์

**ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกงานบริการที่เหมาะสม**

โดยจะต้องต้องครอบคลุม งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ งานรับเรื่องร้องทุกข์และงานบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ให้พิจารณาจากผลสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

**ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบระบบงานบริการ**

กำหนดประเภทของระบบงาน เช่น One Stop Service (OSS) สำหรับบริการครบวงจร ระบบรับเรื่อง-ส่งต่อ ระบบตอบคำถามและสื่อสารสองทาง ระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ รวมถึงมีการพัฒนาระบบออนไลน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ Dashboard สำหรับติดตามผล พร้อมทั้งจัดทำกลไกการทำงานที่ชัดเจน เช่น ระบุผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน ช่องทางติดต่อ และกำหนดมาตรฐานเวลาในการตอบกลับ

**ขั้นตอนที่ 5 การบูรณาการและสร้างมาตรฐานเดียวกัน**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสร้างมาตรฐานเดียวกันในทุกจุดบริการ โดยให้มีข้อมูลที่สื่อสารต้องถูกต้องตรงกัน มีรูปแบบการให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยคำนึงถึงปริมาณงานและทรัพยากรที่มี เพื่อจัดลำดับความสำคัญ

**ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำคู่มือและระบบสารสนเทศ**

ให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม เอกสารที่ต้องใช้ และจัดเก็บคู่มือในรูปแบบเอกสารและระบบสารสนเทศที่ค้นหาได้ง่าย มารอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และแนะนำให้ประชาชนและนักศึกษาสืบค้นข้อมูลบริการจาก www.info.go.th

<u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</u>

**ขั้นตอนที่ 1 กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน**

โดยจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม เช่น ณ จุดบริการประชาชน โทรศัพท์ (Call Center) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันออนไลน์ Social Media กล่องรับความคิดเห็น โดยช่องทางต้องสอดคล้องกับประเภทบริการและกลุ่มผู้รับบริการ

**ขั้นตอนที่ 2 กำหนดแนวทางและขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน**

ให้มีการจัดทำแนวทางที่ชัดเจน ครอบคลุม เช่น วิธีการรับเรื่อง การบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข้อร้องเรียนต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และให้นำแนวทางนี้ไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ขั้นตอนที่ 3 แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ**

ให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน ระบุหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ รวมถึงส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามสาเหตุที่พบ

**ขั้นตอนที่ 4 ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผล**

ให้มีการจัดทำระบบติดตามสถานะข้อร้องเรียน เช่น อยู่ระหว่างตรวจสอบ อยู่ระหว่างแก้ไข ดำเนินการเสร็จสิ้น รวมทั้งแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขให้ชัดเจน และต้องเสร็จสิ้นตามกำหนด

**ขั้นตอนที่ 5 ทบทวนและปรับปรุง**

นำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน แก้ไขกฎ ระเบียบ หรือขั้นตอนที่เป็นอุปสรรคจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

ช่องทางการให้บริการ

**ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์และความท้าทาย**

ให้มีการสำรวจปัญหาและความท้าทายที่หน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญ ประเมินความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตรวจสอบพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน

**ขั้นตอนที่ 2 กำหนดช่องทางการให้บริการ**

ระบุช่องทางที่มีอยู่ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน จุดบริการหน้าสำนักงาน และพิจารณาเพิ่มช่องทางใหม่ เช่น ศูนย์ Hotline Chatbot Social Media Mobile Service Unit

**ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง**

ใช้แนวคิดจาก Channel Management Theory เพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละช่องทาง ศึกษาตัวอย่างจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ภาครัฐและเอกชน)

**ขั้นตอนที่ 4 ออกแบบช่องทางให้บริการ**

ออกแบบช่องทางให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ และกำหนดบทบาทของแต่ละช่องทาง เช่น ช่องทางให้คำปรึกษา, ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน, ช่องทางแจ้งข้อมูล

**ขั้นตอนที่ 5 พัฒนาและดำเนินการ**

จัดตั้งศูนย์ Hotline หรือระบบ Call Center หรือพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการสื่อสารและบริการ

**ขั้นตอนที่ 6 ประเมินและปรับปรุง**

กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง (เช่น ความพึงพอใจ ระยะเวลาการตอบกลับ) ประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และนำข้อมูลมาทบทวนและปรับปรุงช่องทางให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

**ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบการติดตามผล**

ระบุหัวข้อที่ต้องติดตาม เช่น การให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน ความพึงพอใจของประชาชน กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละหัวข้อ ระบุระยะเวลาในการดำเนินงานและติดตามผล

**ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนติดตามผล**

สร้างตารางติดตามผลที่ประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุง

**ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาระบบติดตามและแก้ไขปัญหา**

จัดตั้งระบบรับฟังข้อร้องเรียน เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ Call Center จุดรับเรื่องหน้าสำนักงาน พัฒนากลไกตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว จัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่เมื่อพบปัญหาสำคัญ

**ขั้นตอนที่ 4 ประชุมและประสานงาน**

จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ร่วมกัน จัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลายลักษณ์อักษร

**ขั้นตอนที่ 5 การสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูล**

สื่อสารวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จัดทำรายงานความคืบหน้าและเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ วางแผนการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสม

<u>การพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center</u>

**ขั้นตอนที่ 1 พัฒนาโครงสร้างระบบ**

จัดตั้งระบบ Call Center ที่สามารถรับสายและส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดมาตรฐานการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการตอบรับ การพูดคุยอย่างสุภาพ การติดตามผล

**ขั้นตอนที่ 2 จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ**

พัฒนาระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ เช่น ชื่อ เบอร์โทร ประวัติการติดต่อ ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ

**ขั้นตอนที่ 3 ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ**

ประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามผลการประเมิน

**ด้านบุคลากร**

**ขั้นตอนที่ 1 การจัดสรรบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ**

วิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในแต่ละจุดบริการ กำหนดจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา ออกแบบตารางการทำงานให้ครอบคลุม เช่น เวลาทำงานปกติช่วงพั รับประทานอาหาร ช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการหนาแน่น

**ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนทรัพยากรบุคคล (ระยะก่อนเข้าร่วมงาน)**

กำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับงาน จัดทำระบบจูงใจ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการพื้นฐาน โอกาสในการเติบโตในสายงาน

**ขั้นตอนที่ 3 การบริหารงานระหว่างปฏิบัติงาน (ระยะขณะทำงาน)**

ธำรงรักษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส จัดฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมค่านิยมและทัศนคติของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดี”

**ขั้นตอนที่ 4 การดูแลบุคลากรหลังปฏิบัติงาน (ระยะหลังการทำงาน)**

จัดกิจกรรมสร้างสรรค์สำหรับผู้ใกล้เกษียณหรือออกจากงาน ส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปัจจุบันเห็นคุณค่าในงานบริการ

**แนวทางเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ**

ให้มีระบบหมุนเวียนบุคลากร โดยให้เจ้าหน้าที่สามารถทดแทนกันได้ในกรณีที่บางจุดมีผู้รับบริการมาก มีทีมวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการ เก็บข้อมูลช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก เพื่อนำมาปรับแผนการจัดสรร

บุคลากร จัดให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้รวดเร็วและคุ้มค่า โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

S Smile – ยิ้มแย้มแจ่มใส

E Early Responsibility – ตอบสนองรวดเร็ว

R Respectful – เคารพและให้เกียรติ

V Voluntaries Manner – บริการด้วยความสมัครใจ

I Image Enhance – รักษาภาพลักษณ์องค์กร

C Courtesy – สุภาพ อ่อนน้อม

E Enthusiasm – กระตือรือร้นในการบริการ

**ด้านเทคโนโลยี**

**ขั้นตอนที่ 1 การออกแบบระบบฐานข้อมูลร่วมกัน**

เชิญผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้บริหาร) ร่วมออกแบบระบบ กำหนดรูปแบบดิจิทัลที่ใช้งานง่ายและตอบโจทย์การปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นจากทุกแหล่งอย่างครบถ้วน

**ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ**

ออกแบบโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกด้าน ใช้แบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ จัดให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการจัดเก็บ

**ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์และใช้งานข้อมูล**

พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการและการบริหารงาน จัดทำรายงานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

<u>การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม</u>

**ขั้นตอน 1 เข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Insight)**

ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ การดู feedback จากช่องทางต่าง ๆ

**ขั้นตอน 2 ระบุและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา**

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมาย คัดเลือกปัญหาที่มีผลกระทบต่อการให้บริการมากที่สุด จัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา

**ขั้นตอน 3 ค้นหาและสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา**

ศึกษานวัตกรรมจากหน่วยงานอื่นที่เผชิญปัญหาเดียวกัน นำแนวทางที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของศูนย์ราชการสะดวก สร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น รูปแบบการให้บริการใหม่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น e-Service Chatbot ระบบจองคิวออนไลน์

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation)

**ขั้นตอน 1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของการเปลี่ยนผ่าน**

มุ่งสู่การเป็น Digital Government ที่มีระบบบริการครบวงจร เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ลดการใช้เอกสารกระดาษ เปลี่ยนเป็นข้อมูลดิจิทัลทั้งหมด

**ขั้นตอน 2. พัฒนาระบบบริการแบบ One Stop Portal**

รวมบริการจากหลายหน่วยงานไว้ในระบบเดียว ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดขั้นตอน ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

**ขั้นตอน 3 เชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์**

พัฒนาระบบที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ทันที ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองรับการให้บริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ทันที

**ขั้นตอน 4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ**

ระบบ Tracking: ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ Big Data: วิเคราะห์ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต Chatbot ตอบคำถามอัตโนมัติ ลดภาระเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็ว

การออกแบบและปรับเปลี่ยนบริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

โดยแนวคิดหลัก คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของภาครัฐโดยใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Mobile, Social, Cloud Technology เพื่อสร้างบริการที่ตอบโจทย์ประชาชนในยุคอินเทอร์เน็ต

ลักษณะสำคัญของ Digital Government 3 ประการ

1. Reintegration – การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เชื่อมโยงข้อมูลและระบบระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ สร้างระบบบริการที่เป็นหนึ่งเดียว (One Stop Service)

2. Needs-based Holism – การให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนใช้ข้อมูลจากประชาชนในการออกแบบบริการ สร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีและตรงจุด

3. Digitalization – การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มศักยภาพเปลี่ยนจากระบบกระดาษเป็นระบบดิจิทัล ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและให้บริการ พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ Chatbot Big Data

**การปรับกระบวนการให้บริการแบบ One Stop Service ของมหาวิทยาลัย**

กระบวนการปฏิบัติงานการบริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการส่งข้อมูลเพิ่มเติมแก่คณะกรรมการอำนวยการ

1. แต่งตั้งคณะทำงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (นักประชาสัมพันธ์ทุกคณะ/สำนัก/กอง)
2. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์เพื่อให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
3. ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์
4. ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
5. กำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของมหาวิทยาลัย
6. การให้บริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย

6.1 กำหนดช่องทางหลักและแหล่งรวมข้อมูลข่าวสารการให้บริการต่างๆ ของทุกหน่วยงาน

6.2 นักประชาสัมพันธ์ของทุกหน่วยงาน ดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการให้บริการมายังเครือข่ายสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัย โดยการแจ้งผ่านกลุ่มเครือข่ายฯ และบันทึกข้อมูลการจัดกิจกรรมลงบนปฏิทินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

6.3 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางที่กำหนด ได้แก่ ติดต่อด้วยตัวเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อทาง Social media หรือแพลตฟอร์มออนไลน์

6.4 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรให้การต้อนรับและบันทึกเรื่องที่ขอรับบริการ

6.5 เจ้าหน้าที่พิจารณาคำร้อง (ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที)

6.6 กรณีมีข้อมูล ช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำ/ให้ข้อมูลโดยค้นหาจากแหล่งข้อมูล ณ สำนักงานเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร ระบบปฏิทิน ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ระยะเวลา 15 นาที)

6.7 กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรโทรศัพท์สอบถามข้อมูลไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสังกัดที่รับผิดชอบ (ระยะเวลา 5 นาที)

6.7.1 แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง แจ้งสถานที่ตั้ง หรือหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ

6.8 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรให้ข้อมูลแก่นักประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ โอน – ต่อหมายเลขโทรศัพท์ภายในเพื่อส่งต่อข้อมูล
การให้บริการต่าง ๆ ตามคำขอของผู้รับบริการ

6.9 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรส่งช่องทางการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ เพจเฟสบุค เว็บไซต์

6.10 เจ้าหน้าที่นักประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่าง ๆ รับทราบข้อมูลและประสานการติดต่อข้อมูลการขอรับบริการของผู้รับบริการ

6.11 ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

6.12 เจ้าหน้าที่นักประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ รายงานผลการให้บริการผ่านช่องทางที่กำหนด

6.13 ร่วมกันดำเนินการประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานต่อไป

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ GECC มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

1. การเปิดคลินิกกฎหมายเพื่อให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายสำหรับประชาชนและนักศึกษา

หนึ่งในบริการที่มีความสำคัญคือการพัฒนาคลินิกกฎหมาย ซึ่งเป็นพื้นที่ให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปและนักศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย รวมถึงช่วยเหลือในกรณีที่ประชาชนประสบปัญหาทางกฎหมาย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และสามารถดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุม

2. การเป็นศูนย์ประสานงานการพัฒนาศักยภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยจัดอบรม สัมมนา หรือเวิร์กช็อปในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะในยุคดิจิทัล เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีคุณภาพ

3. การเป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จัดหลักสูตรอบรมวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดดิจิทัล คอร์สออนไลน์ และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. การเป็นพื้นที่สีเขียวและปอดแห่งใหม่สำหรับชุมชน

นอกจากการให้บริการด้านวิชาการและกฎหมายแล้ว ยังสามารถพัฒนาเป็นพื้นที่สีเขียวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนในชุมชน โดยจัดสวนหย่อม ลานกิจกรรม หรือพื้นที่ออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจของประชาชน

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการผ่านการประเมิน**

1. หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และนักศึกษาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ

การผ่านการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทำให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นระบบเดียวกัน และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ การรับรองจาก GECC ถือเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ยืนยันคุณภาพของการบริหารจัดการและการให้บริการที่โปร่งใส มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ ผู้รับบริการจึงสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างมั่นใจว่าขั้นตอนต่าง ๆ จะถูกต้อง รวดเร็ว และเชื่อถือได้

2. บุคลากรเกิดความตระหนักรู้และมุ่งมั่นพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการประเมินเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น

3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยได้ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการใหม่ ทำให้ขั้นตอนสั้นลง ลดภาระเอกสาร และลดการเดินติดต่อหลายหน่วยงาน การจัดทำคู่มือบริการและป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ได้ง่ายและสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดภูมิทัศน์ที่เอื้อต่อการใช้บริการ และระบบออนไลน์ที่รองรับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งนักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป สิ่งเหล่านี้ช่วยลดระยะเวลารอคอยและสร้างความพึงพอใจที่มากขึ้นให้แก่ผู้รับบริการ

4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยในระดับประเทศ

การผ่านเกณฑ์การประเมิน GECC เป็นการยืนยันถึงศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชน และนักศึกษาอย่างมืออาชีพ นับเป็นการยกระดับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานการศึกษาในท้องถิ่น สู่การเป็น “หน่วยงานบริการภาครัฐที่ได้มาตรฐาน” ที่ได้รับการยอมรับใน

ระดับประเทศ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยได้รับความไว้วางใจจากภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือประชาชน และนักศึกษาทั่วไป ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยต่อไป

5. สนับสนุนพันธกิจการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

การผ่านการประเมินช่วยเสริมบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะศูนย์กลางการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุม สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ชุมชน และสังคมได้อย่างแท้จริง ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในพื้นที่ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจึงไม่จำกัดเพียงการเป็นสถาบันการศึกษา แต่ยังเป็น “ศูนย์กลางบริการสาธารณะ” ที่ประชาชน และนักศึกษาเข้าถึงได้ง่ายและไว้วางใจได้

**ข้อจำกัดหรืออุปสรรค**

ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน GECC มีประเด็นที่ควรพิจารณา ดังนี้

1. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่บางครั้งล่าช้า เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีภาระงานประจำสูง ทำให้การทำงานร่วมกันไม่สามารถดำเนินไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตามที่กำหนด ส่งผลให้กระบวนการบางขั้นตอนล่าช้าและกระทบต่อผลลัพธ์โดยรวม

2. การรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน GECC ยังไม่ทั่วถึง แม้จะมีการประชุมหรือชี้แจง แต่บุคลากรบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงรายละเอียดของเกณฑ์ได้อย่างลึกซึ้ง ทำให้การปฏิบัติงานบางด้านไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวัง

3. งบประมาณและทรัพยากรสำหรับการปรับปรุงกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างบรรยากาศการบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เมื่อทรัพยากรไม่เพียงพอ การพัฒนาในด้านนี้จึงยังไม่สามารถดำเนินการได้เต็มศักยภาพ

**แนวทางในการแก้ไข**

1. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ล่าช้า

ควรกำหนดกลไกการทำงานร่วมกันที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น การจัดตั้งคณะทำงานประสานกลางที่มีบทบาทในการกำหนดกรอบเวลาและติดตามความก้าวหน้า รวมถึงการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อการประสานงาน (เช่น ระบบจัดการงานออนไลน์หรือแพลตฟอร์มแชร์ข้อมูลกลาง) ที่ช่วยลดการสื่อสารซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล นอกจากนี้ การกำหนดตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบหลักจากแต่ละหน่วยงานก็จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น

2. การรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน GECC

ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่ลงลึกในรายละเอียดเกณฑ์การประเมินที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การจัดทำคู่มือหรือสื่อสารผ่านอินโฟ

กราฟิก วิดีโอสั้น หรือ e-learning ก็จะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างกลไกพี่เลี้ยง จากบุคลากรที่มีความเข้าใจเกณฑ์แล้ว มาช่วยแนะนำหน่วยงานต่าง ๆ จะทำให้ความรู้กระจายตัวได้รวดเร็วขึ้น

3. งบประมาณและทรัพยากรสำหรับการปรับปรุงกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของการลงทุน โดยเลือกพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการมากที่สุดก่อน เช่น จุดบริการ การปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ หรือการพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อรองรับการใช้บริการ อีกทั้งควรแสวงหาความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย เช่น หน่วยงานท้องถิ่นหรือเอกชน เพื่อสนับสนุนทรัพยากรบางส่วน และนำแนวทางการบริหารจัดการแบบประหยัดพลังงานและยั่งยืนมาใช้ เพื่อให้การลงทุนมีความคุ้มค่าในระยะยาว

**ข้อเสนอแนะและข้อคำถามจากคณะกรรมการตรวจเยี่ยม**

<u>คำถามจากอนุกรรมการ</u>

1. GECC ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย ลดระยะเวลา ขั้นตอน แล้วเรามีการลดขั้นตอน/ระยะเวลาอย่างไรที่ต่อจากเดิม

<u>ตอบ</u> มหาวิทยาลัยได้นำแอปพลิเคชันและระบบออนไลน์มาใช้ ทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ตั้ง ช่วยลดขั้นตอนและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการวิชาการเชิงรุก จากเดิมที่รอให้ประชาชนและนักศึกษาเข้ามารับบริการ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเป็นฝ่ายลงไปหาประชาชนและนักศึกษาโดยตรง อีกทั้งยังมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนและยกระดับการให้บริการ

2. ห้องสมุดให้ประชาชนและนักศึกษา เพราะประชาชนขาดแหล่งเรียนรู้ เราได้ประชาสัมพันธ์หรือไม่

<u>ตอบ</u> ห้องสมุดได้เปิดโอกาสให้ประชาชนและนักศึกษาเข้ามาใช้บริการด้านการเรียนรู้ โดยประชาชนและนักศึกษาสามารถสมัครเป็นสมาชิกสบทบได้ในอัตรา 500 บาท เพื่อใช้ทรัพยากรและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ในการใช้โทรศัพท์มือถือถ่ายภาพเอกสาร หากเป็นการถ่ายบางส่วนเพื่อการศึกษาและอ้างอิง ไม่ถือว่าเป็นปัญหา แต่หากถ่ายสำเนาทั้งหมดจะไม่อนุญาต เพื่อเป็นการรักษาสิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์และป้องกันการละเมิด

ห้องสมุดเปิดให้ประชาชนและนักศึกษามาใช้พื้นที่บริการได้ แต่มีค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่กำหนด และบางฐานข้อมูลมีข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ที่ต้องเข้ามาใช้แบบ Walk in เท่านั้น ขณะเดียวกัน ห้องสมุดได้พัฒนาระบบบริการ เช่น ระบบยืม-คืน ที่สามารถเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ทำให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นหลังสถานการณ์โควิด ห้องสมุดถือเป็นโอกาสในการยกระดับและพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการแนะนำห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ในช่วงการออกหน่วยบริการวิชาการ เพื่อให้ประชาชนและนักศึกษาเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง

3. เราได้ทำการเชื่อมโยง Thai ID กับกรมการปกครองหรือไม่

<u>ตอบ</u> มหาวิทยาลัยได้ทำบันทึกถึงกรมการปกครอง และได้จัดทำระบบรองรับการยืนยันตัวตนผ่านการยืมทรัพยากรต่าง ๆ ไว้เรียบร้อยแล้ว สำหรับบางหน่วยงานที่มีความพร้อม เช่น ระบบลงเวลาออนไลน์ในขอบเขตการให้บริการ มีการยืนยันตัวตนผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ กรอกหมายเลขบัตรประชาชน และใช้ Thai ID

ระบบเริ่มต้นการใช้งานแล้ว และมีการพิจารณายืนยันตัวตนอย่างร้อยเปอร์เซ็นต์ สำหรับบุคคลที่จำเป็นต้องยืนยันตัวตนเท่านั้น โดยเจ้าของบัญชีหรือเจ้าของสิทธิ์สามารถเข้าดูข้อมูลได้เพียงผู้เดียว เพื่อรักษาความปลอดภัยและสิทธิส่วนบุคคล

4. KPRU Mind ประชาชนเข้ามาสื่อสารอย่างไรได้บ้าง

<u>ตอบ</u> ปัจจุบันประชาชนยังไม่สามารถเข้ามาใช้บริการ KPRU Mind ได้โดยตรง โดยระบบนี้ให้บริการเฉพาะภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น

5. ศูนย์ HLC มีประโยชน์อย่างมากต่อประชาชน ให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ดีกว่าการไปปรึกษาทนายความ นอกจากนี้ ยังมีการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับคำร้องต่าง ๆ หรือไม่ เช่น กรณีแรงงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

<u>ตอบ</u> ปัจจุบันยังไม่ได้เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการ แต่มีการวางแผนว่า มหาวิทยาลัยอาจพัฒนาศูนย์ให้เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยงานตำรวจ หรือส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรบุคคลของคลินิกกฎหมายน้อย จึงยังไม่สามารถขยายการให้บริการไปยังหน่วยงานภายนอกได้โดยตรง

ในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนและนักศึกษาให้ความสำคัญ มหาวิทยาลัยสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกในจังหวัดที่มีการตั้งคณะกรรมการไว้ได้

นอกจากนี้ ศูนย์ LPC ยังมีบทบาทในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อร่วมกันทำงานและพัฒนาแรงงานภายในจังหวัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีการจัดหลักสูตรออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมและสามารถออกใบรับรอง (Certificate) ให้กับผู้ผ่านหลักสูตรหรือไม่

<u>ตอบ</u> งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีทั้งหลักสูตรแบบ Walk-in และหลักสูตรออนไลน์ โดยหลักสูตรออนไลน์จัดผ่าน KPRU MOOC ทำให้นักศึกษาเข้าเรียนได้สะดวก และสามารถเทียบหน่วยกิตกับคลังหน่วยกิต (อ5) หลักสูตรบางหลักสูตรเรียนฟรีพร้อมออกใบรับรอง (Certificate) ให้ผู้เรียน
ตัวอย่างเช่น หลักสูตรด้านพยาบาล มีการจัดรุ่นที่ 1 เป็นหลักสูตรออนไลน์สำหรับการดูแลผู้สูงอายุ จำนวนผู้เรียน 28 คน และรุ่นที่ 2 จำนวน 30 คน ทั้งสองรุ่นได้รับใบรับรองหลังจบหลักสูตร

7. ระบบ KPRU Mind รองรับการทำวิทยานิพนธ์ (Thesis) ของนักศึกษา และสามารถใช้เป็นช่องทางในการสนทนา (Chat) แบบต่อหน้า ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้หรือไม่

<u>ตอบ</u> ปัจจุบัน KPRU Mind ยังไม่รองรับการต่อยอดโดยตรง แต่มีระบบสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาในการติดตามนักศึกษาในเรื่องทั่วไป เพื่อให้คำแนะนำและสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

8. คลินิกกฎหมาย กลมีกลการทำงานของคลินิกที่อำนวยความสะดวก และการรับเอกสารจากผู้ร้องอย่างไร

<u>ตอบ</u> ปัจจุบันยังไม่มีระบบแจ้งออนไลน์สำหรับการให้คำปรึกษา คลินิกกฎหมายให้บริการโดยนักศึกษาช่วยรับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับค่าแรงงาน ในบางกรณีจะแจ้งเงื่อนไขการว่าความแก่ผู้ร้อง ข้อมูลสามารถให้ผ่านการบริการที่ห้องส่วนตัว โทรศัพท์ หรือ Facebook โดยระบบมีมาตรการความปลอดภัยเพื่อรักษาความลับของผู้รับบริการ การส่งเอกสารขึ้นอยู่กับความยินยอมของผู้รับบริการเป็นหลัก

- มีโต้ตอบในเฟสบุ๊คหรือไม่

<u>ตอบ</u> แม้ว่าจะยังไม่มีการโต้ตอบผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยตรง แต่ระบบสามารถประชุมออนไลน์ (Conference) กับผู้ขอรับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

- Ai มาแรงมาก ในการให้คำปรึกษาจะใช้ Ai ช่วยให้คำปรึกษาอย่างไร

<u>ตอบ</u> มหาวิทยาลัยได้สอนนักศึกษาให้ใช้ AI อย่างรอบคอบ โดยไม่เชื่อถือ AI ทั้งหมด ในการให้คำปรึกษา AI จะถูกใช้เป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์บางกรณี เช่น การกำหนดทิศทางการวิเคราะห์เคสเป็นกรอบแนวทางเท่านั้น ขณะนี้ยังไม่มีการพัฒนาระบบ AI ให้เป็น Prompt สำหรับการให้คำปรึกษาอย่างเต็มรูปแบบ

- สถิติ 42 เคส พบร่างประกาศฉ้อโกงอื่น ๆ นั้นมีการบริการเชิงรุกหรือไม่ เช่น ให้ความรู้ / หลักสูตร / ประชาชน / ให้แก่บุคคลภายนอก

<u>ตอบ</u> ศูนย์คลินิกกฎหมายได้ดำเนินการเผยแพร่ความรู้และบริการเชิงรุกหลายรูปแบบ ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ผ่านเพจ Facebook ของคลินิก โดยการโพสต์เนื้อหาและสนทนาเกี่ยวกับเคสที่เกิดขึ้นบ่อย การจัด Podcast เชิญอาจารย์และนักศึกษามาพูดคุยและให้ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การจัดอบรมและลงพื้นที่ในโครงการคลินิกกฎหมายสัญจร ณ มหาวิทยาลัยชุมชนและโรงเรียน เพื่อให้ความรู้และพูดคุยปัญหาทางกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชน

ความแตกต่างระหว่างรูปแบบบริการ: เชิงรุก: การลงพื้นที่และเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและ เชิงรับ: การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาตามคำร้องของผู้รับบริการ

<u>คำถามจากฝ่ายเลขา</u>

1. แม้ว่ามหาวิทยาลัยมีบริการผ่านระบบออนไลน์จำนวน 120 ระบบ แต่บางระบบหรือบางงานยังคงต้องให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง (Walk-in) ใช่หรือไม่

<u>ตอบ</u> ปัจจุบันยังไม่ได้วิเคราะห์งานบริการทั้งหมด 100% แต่ได้คัดเลือกบริการที่มีการใช้งานบ่อยเพื่อนำมาพัฒนาระบบก่อน โดยจากการสำรวจพบว่ามีประกาศทั้งหมด 74 รายการที่จะได้รับการพัฒนาต่อไป

2. มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการพัฒนาหรือไม่ สามารถได้ดูในภาพรวมทั้งหมดหรือไม่ว่ามีทั้งหมดกี่บริการ พัฒนาแล้วกี่บริการ

<u>ตอบ</u> โดยภาพรวม เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยได้เชื่อมโยงการให้บริการทั้งหมดของหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการที่หน่วยงาน หรือผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการเข้าถึงและการใช้บริการทุกส่วนงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- บุคคลสามารถเข้าถึงบริการของมหาวิทยาลัยตามความสะดวก และสามารถแจ้งข้อมูลหรือคำร้องได้ทุกหน่วยงาน
- เมื่อมีข้อความเข้ามาใน Inbox จะมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin) คอยตอบ หากจำเป็นต้องส่งต่อไปยังเพจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่สามารถโทรแจ้งหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อ
- ระบบบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมี FAQ และข้อมูลคำตอบที่หน้าเว็บไซต์ KPRU เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- กระบวนการให้บริการประชาชนถูกออกแบบให้เชื่อมโยงกันตั้งแต่หน่วยงานต้นทางจนถึงหน่วยงานปลายทาง โดยรองรับทั้งการ Walk-in และการเข้าถึงผ่านระบบออนไลน์ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนในการส่งต่อคำร้องและงานบริการ
- การประสานงาน (Joint Process) มีการกำหนดขั้นตอนหลักในการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน และมีระบบติดตามการคืนงานอย่างเป็นกลาง เพื่อให้การบริการต่อเนื่อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพันธุ์กล้วยไข่ เมื่อประชาชนเข้ามา หน่วยงานต้นทางสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น จากนั้นงานจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปจนครบกระบวนการ

# บรรณานุกรม


คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2568). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก. https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568/เล่มคู่มือเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก.pdf

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2568, 18 สิงหาคม). ประกาศผลการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2568 [Status update]. Facebook. https://www.facebook.com/share/p/1CLD1AkpoL/

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (ม.ป.ป.). Dashboard ข้อมูลหน่วยงานที่ขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน. สืบค้นจาก https://203.113.10.112/gecc2025/dashboard_public.aspx

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). คู่มือแนวทางการพัฒนาที่ทำการปกครองอำเภอ ด้านกายภาพ สู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC). สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1tyOD_ndOSwY2uwkvDqZhgpNiYyqFpUlN

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2567, 30 ตุลาคม). ปฏิทินแนวทางการเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) และการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568 [หนังสือราชการ เลขที่ มท 0305.1/ว 38672]. สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1tyOD_ndOSwY2uwkvDqZhgpNiYyqFpUlN

อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2567, 25 ธันวาคม). เอกสารการนำเสนอหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC). สืบค้นจาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2568/การบรรยายหลักเกณฑ์มาตรฐาน_GECC_2568.pdf

ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. (ม.ป.ป.). ตัวอย่างการจัดทำเอกสารหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง. สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1LoxbvHmceF6O5DtmtwehJz1bxrrC-opN

# ภาคผนวก

ก. เอกสารนำเสนอการขอรับการประเมิน ผ่าน VDO Conference เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
อาคารบริการ 11 อาคาร
ศูนย์การเรียนรู้ 2 อาคาร
อาคารเรียนและอำนวยการ 29 อาคาร
สินทรัพย์
อาคารที่พัก 16 อาคาร
อาคารหอประชุม 2 อาคาร
อาคารทั่วไป 9 อาคาร
เทคโนโลยีสารสนเทศ
สื่อการเรียนการสอนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4 ระบบ
เครือข่ายอินเตอร์เน็ตและจุดปล่อยสัญญาณ 418 จุด
คอมพิวเตอร์ให้บริการ 511 เครื่อง
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การรับรองคุณภาพ
เกณฑ์การประกันคุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ระดับสถาบัน คณะ
EdPEx
มาตรฐาน ISO9001:2015 ในการรับรองมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดกลาง
เกณฑ์การประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) ระดับหลักสูตร
AUN-QA
มาตรฐาน ISO 17025 ในการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการของศูนย์ FOSIC
ISO/IEC 17025
เกณฑ์ Time Higher Education Impact Ranking (THE) และเกณฑ์ Webometrics Rankings
เกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก (UI Green Metric) และ Green Office
UI GreenMetric
World University Rankings
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

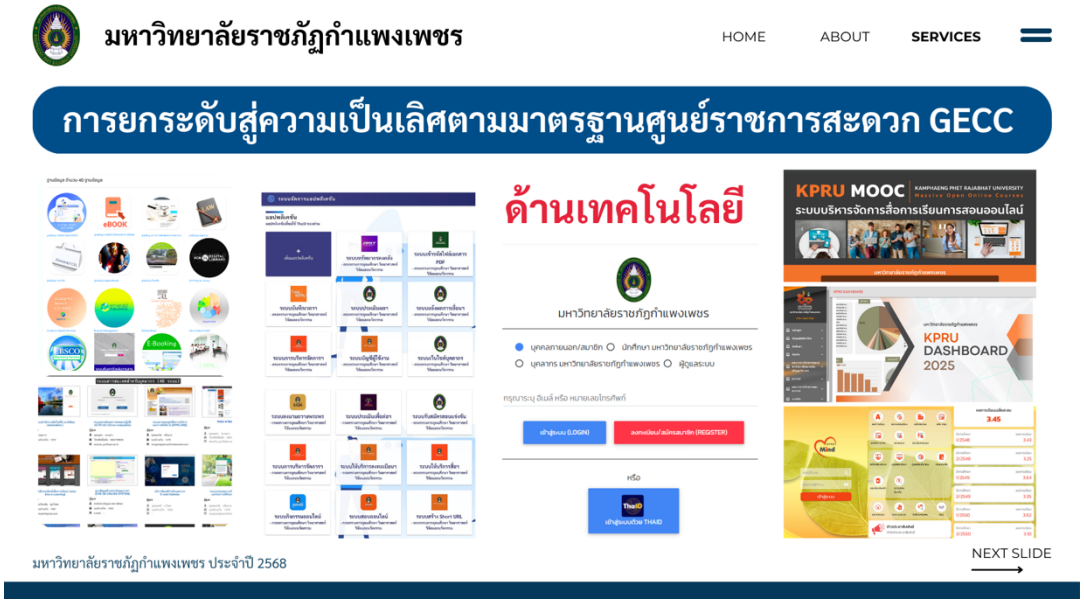
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
นักเรียนม.ปลาย
แหล่งทุนวิจัย
ศิษย์เก่า
ประชาชนทั่วไป
นักศึกษา
หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
ลูกค้าที่สำคัญของมหาวิทยาลัย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ชุมชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
บริการที่สำคัญ
ด้านการวิจัย
การบริการวิชาการ
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ด้านบริหารจัดการ
ด้านการเรียนการสอน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การยกระดับสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC
ด้านสถานที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การยกระดับสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC
ด้านบริการ
สถิติการขอรับบริการ
คู่มือการขอรับบริการ
อาคารและสถานที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2568
คู่มือการขอรับบริการ
บริการยืม-คืน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
BCP
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

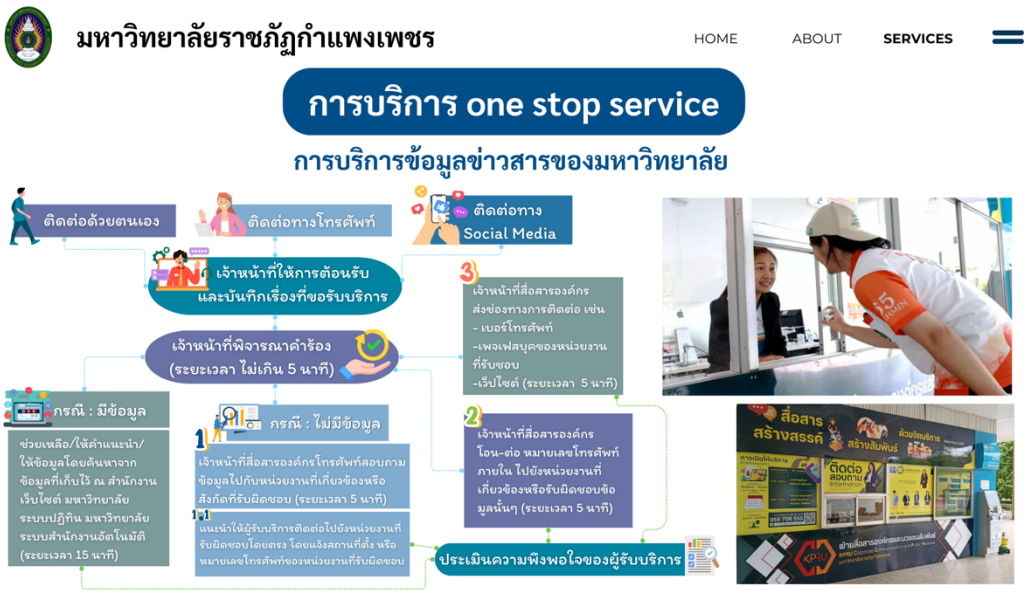
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การยกระดับสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC
ด้านบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

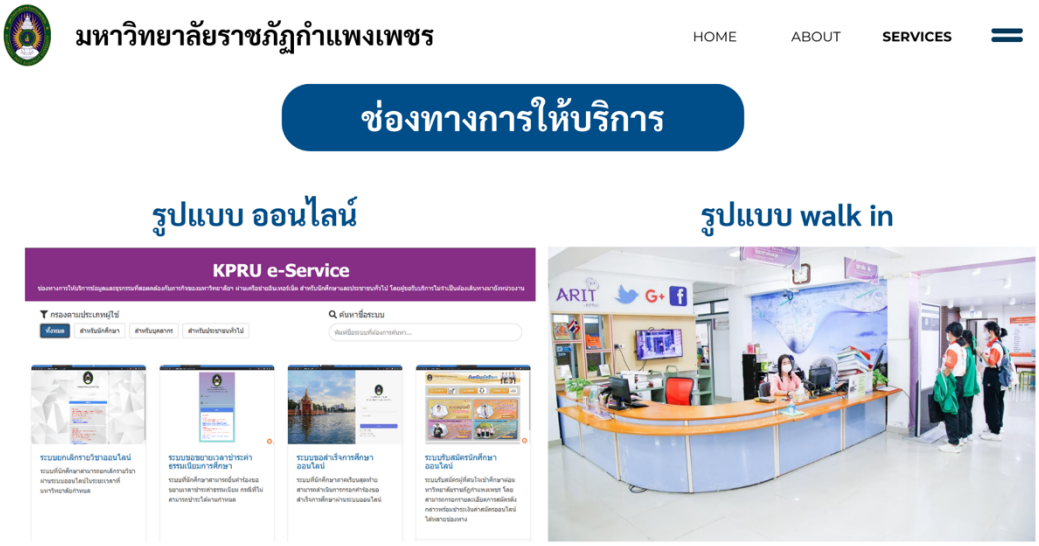

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การยกระดับสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC
ด้านเทคโนโลยี
KPRU MOOC
ระบบบริหารจัดการสื่อการเรียนการสอนออนไลน์
KPRU DASHBOARD 2025
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
นวัตกรรมบริการ
ระบบ KPRU Mind
เบาะรองนั่งจากหลอดเพื่อสุขสาพ
คณะพยาบาลศาสตร์
ระบบร้องเรียนออนไลน์
ระบบและเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร
และนักศึกษาปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
KPRU MOOC
Massive Open Online Course
ระบบบริหารจัดการ
สื่อการเรียนการสอนออนไลน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568
NEXT SLIDE

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ปี 2569
การเปิดคลินิกกฎหมายเพื่อให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายสำหรับประชาชนและนักศึกษา
คลินิกกฎหมาย
การเป็นศูนย์ประสานงานการพัฒนาศักภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
การเป็นพื้นที่สีเขียวและปอดแห่งใหม่สำหรับชุมชน
KPRU
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

ข. เอกสารนำเสนอการขอรับการประเมิน Site Visit เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2568


มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การบริการ one stop service
การบริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย
ติดต่อด้วยตนเอง
ติดต่อทางโทรศัพท์
ติดต่อทาง Social Media
เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ และบันทึกเรื่องที่ขอรับบริการ
เจ้าหน้าที่พิจารณาคำร้อง (ระยะเวลา ไม่เกิน 5 นาที)
กรณี : มีข้อมูล
ช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำ/ ให้ข้อมูลโดยค้นหาจาก ข้อมูลที่เก็บไว้ ณ สำนักงาน เว็บไซต์ มหาวิทยาลัย ระบบปฏิทิน มหาวิทยาลัย ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ระยะเวลา 15 นาที)
กรณี : ไม่มีข้อมูล
1 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรโทรศัพท์สอบถาม ข้อมูลไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ สังกัดที่รับผิดชอบ (ระยะเวลา 5 นาที)
1.1 แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบโดยตรง โดยแจ้งสถานที่ตั้ง หรือ หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร ส่งช่องทางการติดต่อ เช่น - เบอร์โทรศัพท์ -เพจเฟสบุคของหน่วยงาน ที่รับชอบ -เว็บไซต์ (ระยะเวลา 5 นาที)
2 เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร โอน-ต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ภายใน ไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบข้อ มูลนั้นๆ (ระยะเวลา 5 นาที)
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ


มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
ช่องทางการให้บริการ
รูปแบบ ออนไลน์
รูปแบบ walk in
KPRU e-Service
ARIT

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ
ขั้นตอนการให้บริการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ขั้นตอนการให้บริการ งานอาคารสถานที่
ขั้นตอนการให้บริการ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ
การรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน
ศึกษาระเบียบและรายละเอียด
พิมพ์เอกสาร
ตรวจสอบเอกสาร
วิธีที่ 1
วิธีที่ 2
วิธีที่ 3
พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน
การยืมทรัพย์สินเพื่อใช้ในราชการ
ดาวน์โหลด
ตรวจสอบ
ยื่นเรื่องขอยืมที่งานพัสดุ
นัดหมายการรับทรัพย์สิน
คืนตามการคืนทรัพย์สิน
ตรวจสอบสภาพของทรัพย์สิน
การขอใบรับรองเอกสารทางการศึกษาออนไลน์
ไปที่เว็บไซต์
https://e-student.kpru.ac.th/rubrongkpru/
เข้าสู่ระบบขอเอกสารทางการศึกษา
กรอกข้อมูลคำร้องให้เรียบร้อยและ
รอผลการอนุมัติ และชำระเงิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ
การสมัครเรียน KPRU แบบออนไลน์
การรับหนังสือราชการ
คลินิกอบอุ่น (คณะพยาบาลศาสตร์)
รับบัตรคิว
เข้ารับการตรวจ
รับยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
ตัวอย่างขั้นตอนการใช้บริการ ยืม - คืน ทรัพยากร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
1 รับบัตรสมาชิกและทรัพยากรสารสนเทศ (10 วินาที)
- ผู้รับบริการยื่นบัตรสมาชิกพร้อมกับทรัพยากรสารสนเทศ ที่จะทำการยืมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ บริการยืม-คืน
2 ตรวจสอบบัตรสมาชิก (20 วินาที)
- เจ้าหน้าที่แสกนบาร์โค้ดบัตรสมาชิกเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล
3 พิจารณาสิทธิ์การยืมของสมาชิก (30 วินาที)
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์และพิจารณาสิทธิ์การยืมของสมาชิก
4 บันทึกข้อมูล (12 วินาที)
- บันทึกข้อมูลการยืมลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยวิธีการแสกนบาร์โค้ดแต่ละเล่ม
- ประทับตราวันที่กำหนดส่ง ในใบกาหนดส่ง
- ลบสัญญาณแม่เหล็กจากทรัพยากรสารสนเทศ
5 คืนบัตรสมาชิกละทรัพยากรสารสนเทศ (5 วินาที)
- คืนบัตรสมาชิกพร้อมกับทรัพยากรสารสนเทศ
- ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดอีกครั้งเมื่อถูกต้องแล้วให้รับทรัพยากรสารสนเทศไปได
6 ค่าธรรมเนียม
- มีค่าธรรมเนียม ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2559 หมวดที่ 5 การยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
7 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ พ.ศ. 2559
สิ้นสุดกระบวนการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

## ตัวอย่างขั้นตอนการใช้บริการ การขอรับบริการอาคารและสถานที่

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
(สำหรับหน่วยงานภายนอก)

- ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบสถานที่แจ้งรายละเอียดการขอใช้อาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย — 5 นาที
- ขั้นตอนที่ 2 กรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้อาคารสถานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร — 5 นาที
- ขั้นตอนที่ 3 ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติการขอใช้บริการ — 15 นาที
- ขั้นตอนที่ 4 ประสานงานฝ่ายต่างๆและส่ง เอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ — 10 นาที
- ขั้นตอนที่ 5 ผู้รับบริการชำระเงินและขอรับใบเสร็จรับเงิน — 5 นาที
- ขั้นตอนที่ 6 บันทึกข้อมูลการขอใช้บริการ และสรุปผลรายงานนำส่ง ผู้บริหารมหาวิทยาลัย — 5 นาที

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

## ตัวอย่างแผนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

### 1 เลือกพื้นที่ในการบริการวิชาการร่วมกับจังหวัด

**กิจกรรม**
1. ประสานความร่วมมือกับจังหวัด/หน่วยงานท้องถิ่น
2. คัดเลือกพื้นที่เป้าหมาย (เช่น ตำบล/ชุมชน)
3. ประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ผลลัพธ์** ได้พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

### 2 ลงพื้นที่สำรวจบริบทชุมชน

**กิจกรรม**
1. ลงพื้นที่ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้นำชุมชน
2. สำรวจปัญหา ความต้องการ จุดแข็ง จุดอ่อนของชุมชน
3. เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์ กลุ่มสนทนา เวทีรับฟังความคิดเห็น)

**ผลลัพธ์** ได้ข้อมูลความต้องการของชุมชนและบริบทที่ชัดเจน

### 3 จัดทำแผนบริการวิชาการ/จัดทำโครงการ

**กิจกรรม**
1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ
2. ประชุมทีมวิจัย/บริการวิชาการเพื่อออกแบบกิจกรรม
3. เขียนโครงการ/แผนการดำเนินงานพร้อมกรอบงบประมาณ
4. เสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ/ผู้บริหาร

**ผลลัพธ์** โครงการบริการวิชาการพร้อมดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

## ตัวอย่างแผนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

### 4 ดำเนินการบริการวิชาการตามแผน

**กิจกรรม**
1. ดำเนินกิจกรรมอบรม สัมมนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรม
2. ติดตามผลระหว่างดำเนินงาน
3. เชื่อมโยงและบูรณาการกับหน่วยงานภายใน (เช่น นักศึกษา อาจารย์) และภายนอก (เช่น สาธารณสุข พัฒนาชุมชน เกษตร ฯลฯ)

**ผลลัพธ์** ชุมชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ปัญหาถูกแก้ไขหรือพัฒนา

### 5 สรุปผลและประเมินผล

**กิจกรรม**
1. สรุปผลการดำเนินงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ
2. ประเมินผลความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ถอดบทเรียนเพื่อการพัฒนาในครั้งต่อไป

**ผลลัพธ์** รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาต่อเนื่อง

### 6 เสนอผู้บริหาร

**กิจกรรม**
1. นำเสนอสรุปรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการมหาวิทยาลัย
2. เสนอแนวทางการขยายผล/พัฒนาเพิ่มเติม

**ผลลัพธ์** ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการต่อยอด และสนับสนุนการขยายผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

## ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน (แบบทั่วไป)

### สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

**1 การติดต่อขอรับบริการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)**

-ชุมชน/หน่วยงาน/ประชาชนทั่วไป มาติดต่อผ่าน "ฝ่ายสื่อสารองค์กร" หรือ "ศูนย์บริการวิชาการ"

-รับเรื่อง วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในมหาวิทยาลัย

**ผลลัพธ์**

-บันทึกคำขอ/แบบฟอร์มรับบริการ

-ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เชี่ยวชาญ โดยตรง

**2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาเบื้องต้น**

-ประเมินความเป็นไปได้ในการให้บริการ

-แนะนำแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาเบื้องต้น

-พิจารณาความเร่งด่วน ความเหมาะสม และขอบเขตการให้บริการ

**ผลลัพธ์**

-แบบประเมินเบื้องต้น/บันทึกการให้คำปรึกษา

-แผนสำรวจ/ลงพื้นที่

**3 ลงพื้นที่สำรวจและวิเคราะห์ปัญหา**

-หน่วยงานรับผิดชอบร่วมกับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น

-เก็บข้อมูลบริบท ความต้องการและสภาพปัญหา

-ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินการ

**ผลลัพธ์**

-รายงานการสำรวจ

-ร่างแผนดำเนินงานเบื้องต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

## ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน (แบบทั่วไป)

### สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

**4 ให้บริการวิชาการตามแผนที่กำหนด**

**4.1 แบบมีค่าใช้จ่าย**

-จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย

-ทำข้อตกลงการให้บริการ (MOU/สัญญา)

-ออกใบแจ้งค่าบริการ และดำเนินการตามแผน

**4.2 แบบให้เปล่า**

-จัดทำกิจกรรมในรูปแบบความร่วมมือ (อาจเป็นโครงการพัฒนาชุมชน/CSR/ทุนสนับสนุน)

-ไม่มีการเรียกเก็บเงินจากชุมชน

**การดำเนินการบริการ**

-อบรม/ถ่ายทอดองค์ความรู้/แก้ปัญหา

-มีการบูรณาการกับหน่วยงานภายใน เช่น นักศึกษา อาจารย์

-มีการเชื่อมโยงภาคีภายนอก เช่น อบต. สาธารณสุข เกษตร ฯลฯ

**ผลลัพธ์**

-รายงานผลดำเนินงานระหว่างกิจกรรม

-เอกสารประกอบกิจกรรม เช่น คู่มือ ภาพถ่าย ใบรายชื่อผู้เข้าร่วม

**5 สรุปผลและประเมินผลการดำเนินงาน**

-ประเมินความพึงพอใจของชุมชน

-ประเมินผลสำเร็จของกิจกรรม (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ)

-ถอดบทเรียนและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการในอนาคต

**ผลลัพธ์**

-รายงานผลการดำเนินงาน

-สรุปผลการประเมิน

-เอกสารประกอบการรายงานต่อผู้บริหาร/มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

HOME ABOUT SERVICES

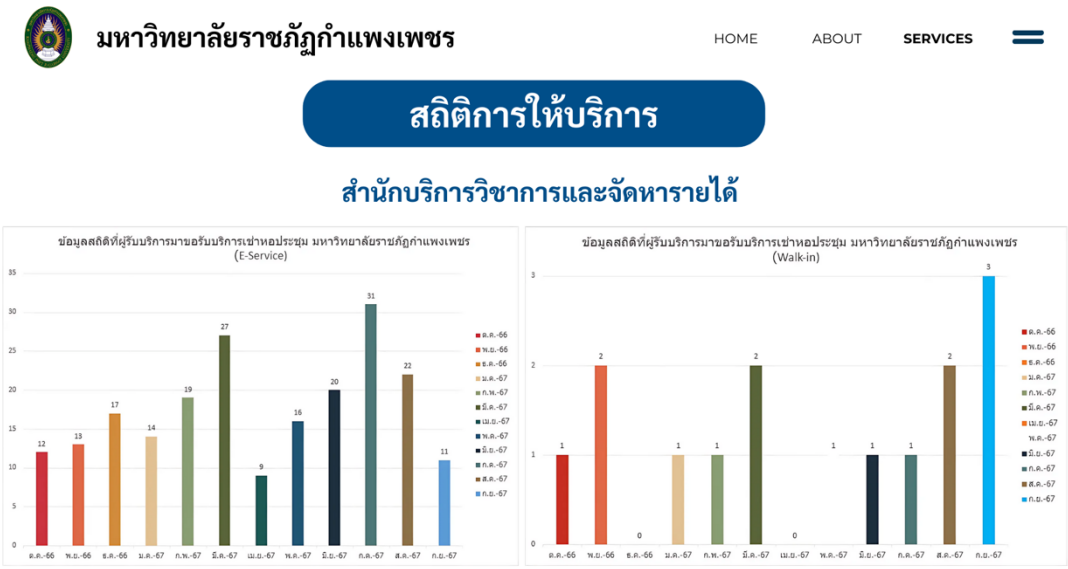
## สถิติผู้เข้าร่วมโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี 2568

### จำนวน 81 โครงการ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 4,280 คน

| โครงการชุมชนดิจิทัล (DIGITAL COMMUNITY) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 | โครงการบูรณาการพันธกิจระดับหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 | โครงการศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น | โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก | โครงการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนยั่งยืนสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ |
|---|---|---|---|---|
| 1,250 คน | 1,620 คน | 390 คน | 900 คน | 120 คน |
| 1 โครงการ | 54 โครงการ | 13 โครงการ | 7 โครงการ | 6 โครงการ |

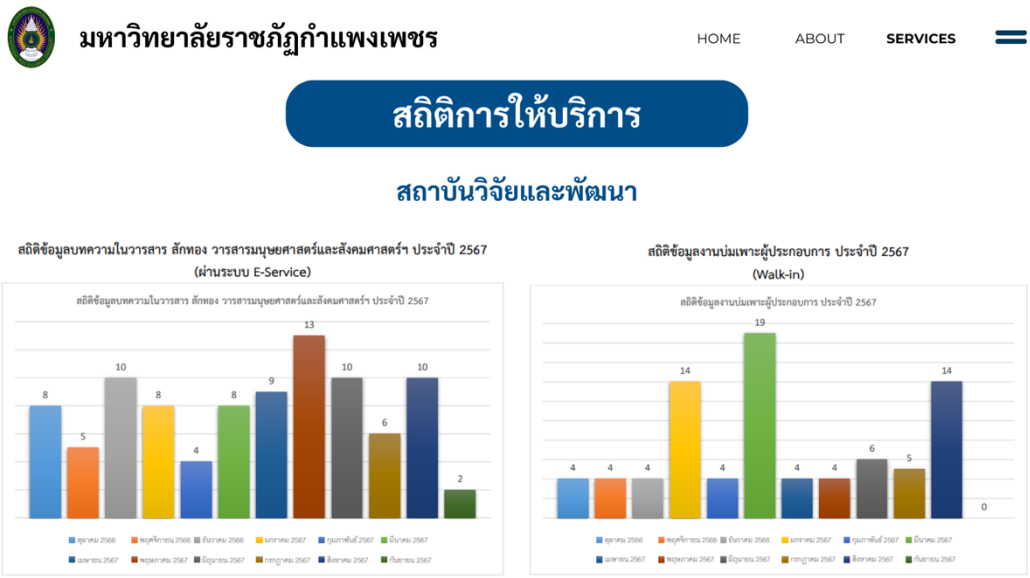
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

NEXT SLIDE →


มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
ข้อมูลสถิติที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการเช่าหอประชุม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (E-Service)
ข้อมูลสถิติที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการเช่าหอประชุม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (Walk-in)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถิติผู้เข้าใช้บริการ E-Service
สถิติผู้เข้าใช้บริการ Walk-in (One stop service)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
กราฟแสดงจำนวนการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ และ ณ จุดให้บริการ (Walk in) ระหว่างเดือน ตุลาคม 2566 - กันยายน 2567
กราฟแสดงภาพรวมจำนวนการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ และ ณ จุดให้บริการ (Walk in) ระหว่างเดือน ตุลาคม 2566 กันยายน 2567


มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
สถิติข้อมูลบทความในวารสาร สักทอง วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ฯ ประจำปี 2567
(ผ่านระบบ E-Service)
สถิติข้อมูลงานบ่มเพาะผู้ประกอบการ ประจำปี 2567
(Walk-in)

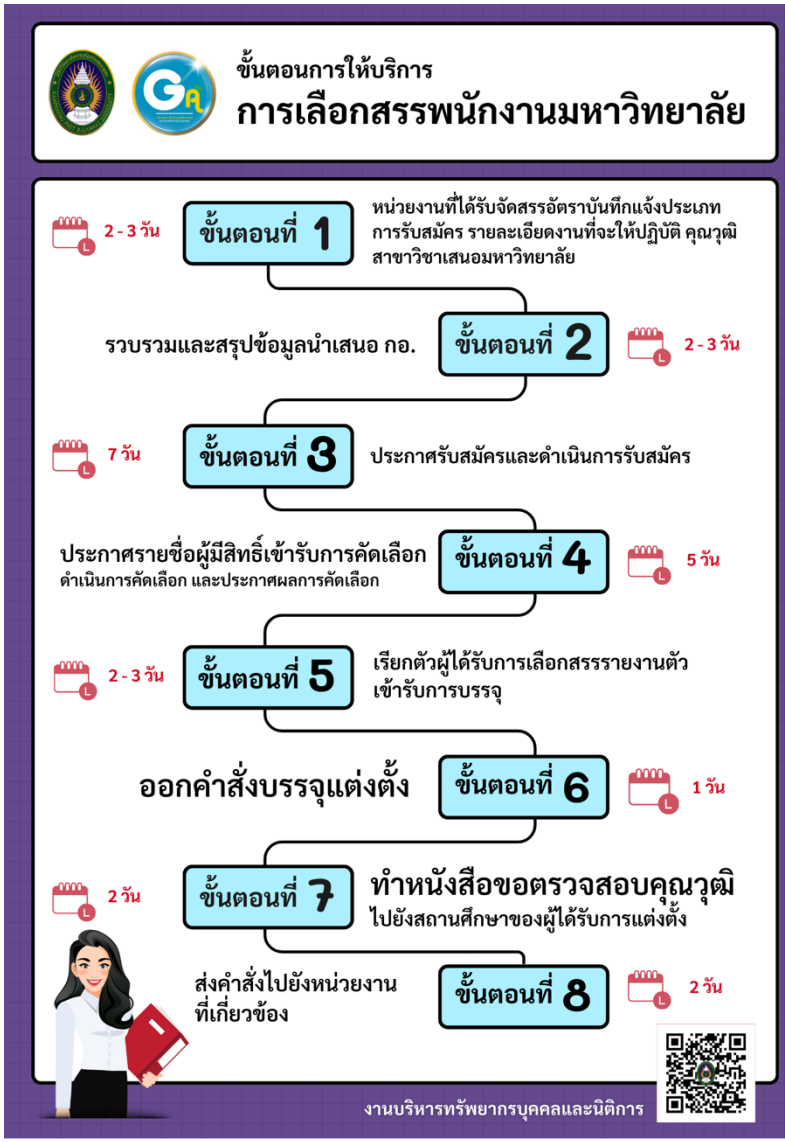
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
คลินิกกฎหมาย สำหรับนักศึกษาและประชาชน
ระหว่างปี 2567 - 2568
60
50
40
30
20
10
0
2.4
52.4
9.4
2.4
2.4
0
31.0
คณะวิทย์ฯ
คณะมนุษยฯ
คณะครุฯ
คณะพยาบาลฯ
คณะเทคโนฯ
คณะวิทยาการฯ
ประชาชน

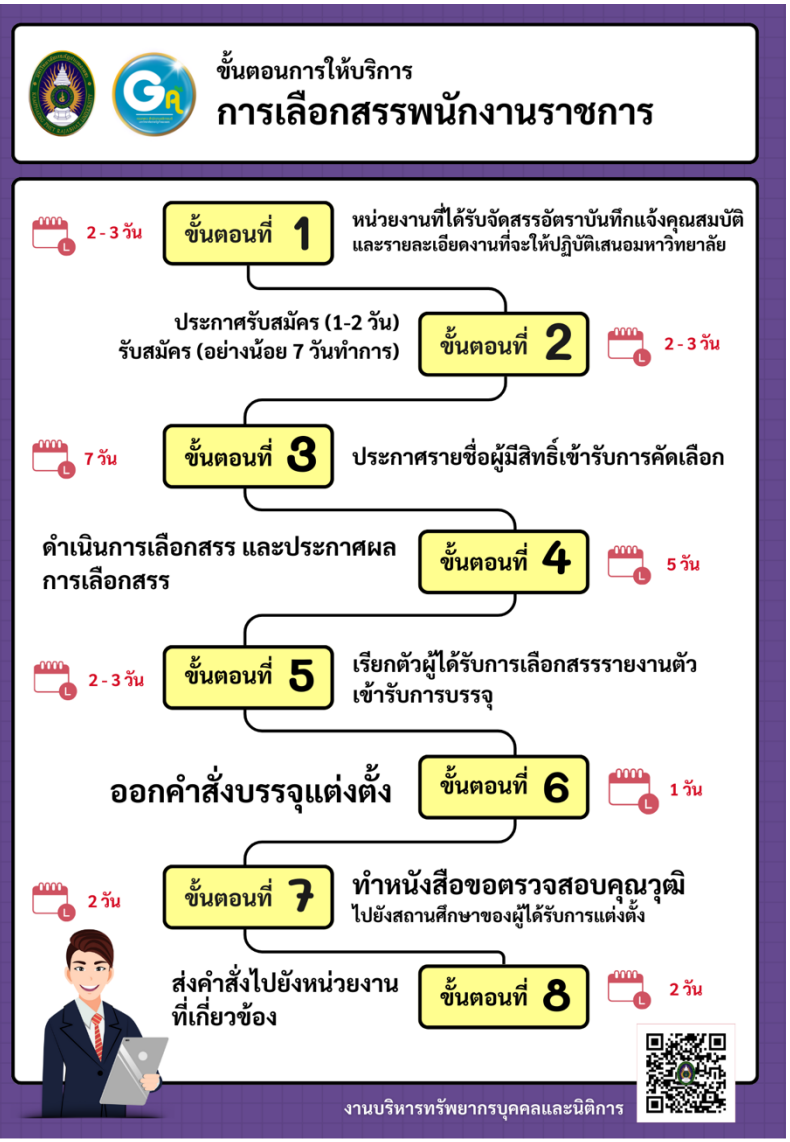
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
สถิติการให้บริการ
คลินิกพยาบาลชุมชนอบอุ่น ศูนย์บริการสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์
จำนวนผู้มาขอรับบริการในศูนย์บริการสุขภาพ คลินิกพยาบาลชุมชนอบอุ่น
40
30
20
10
0
35.3
34.86
29.82
ประชาชน
นักศึกษา
บุคลากร

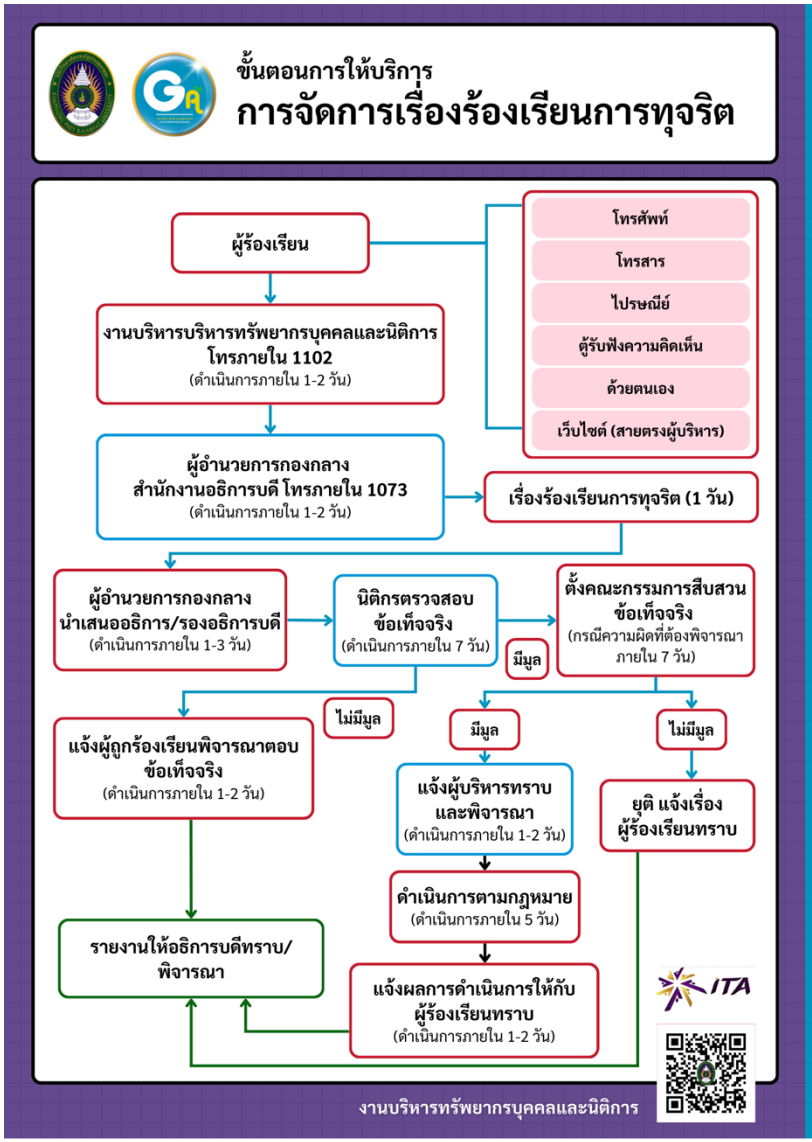
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
การพัฒนาศูนย์ LPC
1. จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นพัฒนากำลังคนทุกช่วงวัย Up-skilling/Re-skilling/New Skilling ด้วยองค์ความรู้ นวัตกรรม และมาตรฐานวิชาชีพ
2. ให้บริการอาคารสถานที่ในการจัดอบรม ฝึกฝีมือแรงงาน และพื้นที่การเรียนรู้และทำงานนอกห้องเรียน (Co-working space)
3. ประสานความร่วมมือในการเป็นศูนย์ทดสอบ ศูนย์สอบ และศูนย์จัดฝึกอบรมตามมาตรฐานฝีมือแรงงานและมาตรฐานอื่น ๆ ที่รับรองโดยหน่วยงานระดับสำนักงาน กรม และกระทรวง
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
HOME
ABOUT
SERVICES
แนวทางการพัฒนาการให้บริการ GECC
การเปิดคลินิกกฎหมายเพื่อให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายสำหรับประชาชนและนักศึกษา
คลินิกกฎหมาย
การเป็นศูนย์ประสานงานการพัฒนาศักภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
e-University
มหาวิทยาลัยดิจิทัล
ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
การเป็นพื้นที่สีเขียวและปอดแห่งใหม่สำหรับชุมชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2568

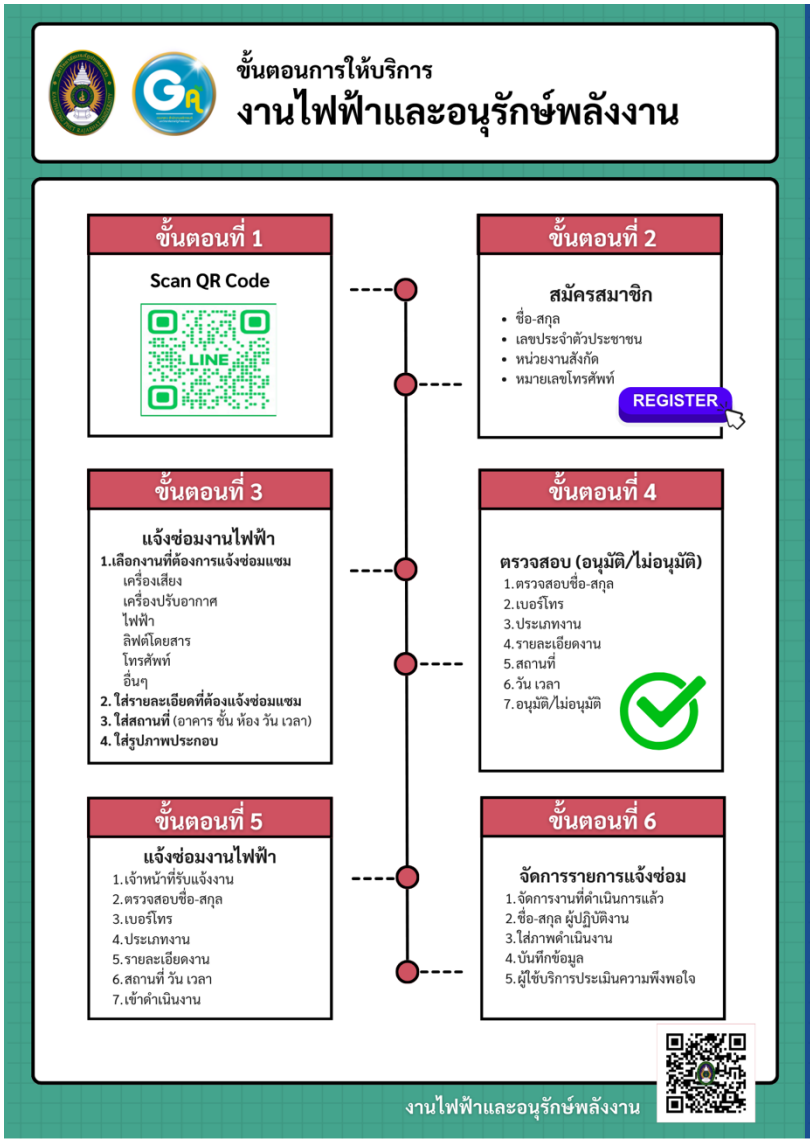
ค. ป้ายขั้นตอนการให้บริการ

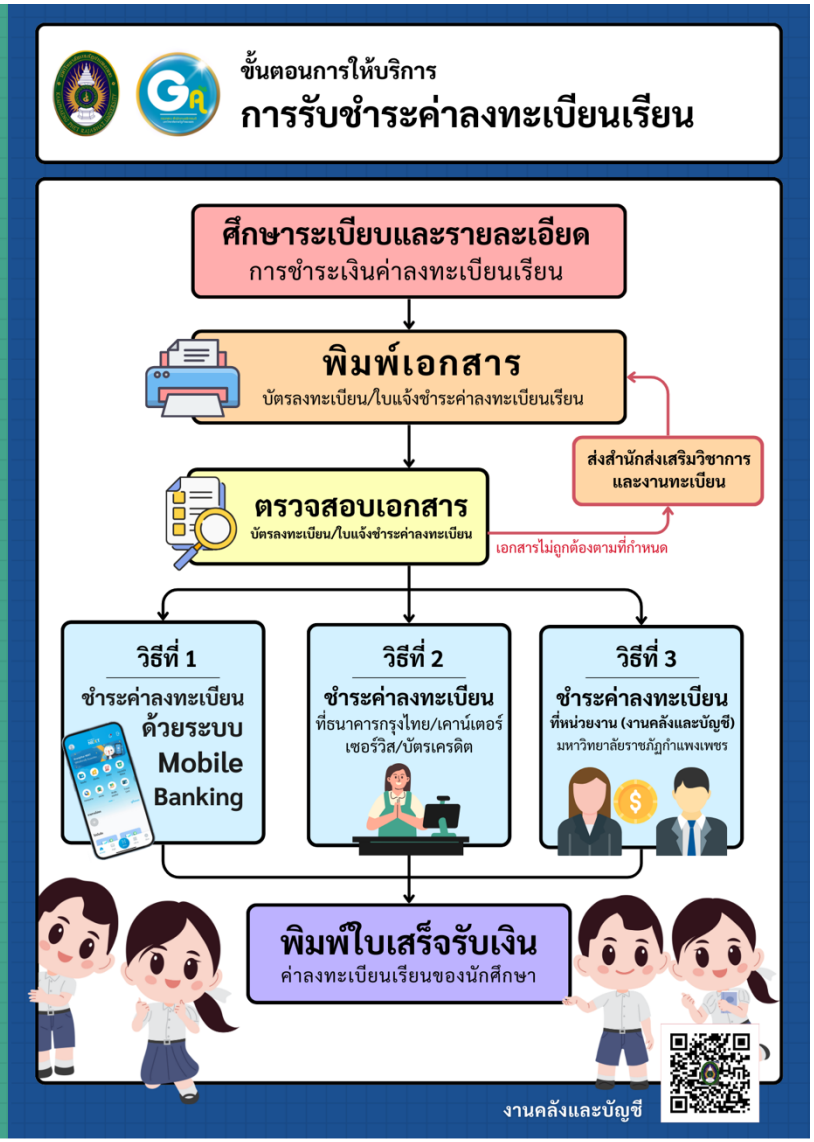


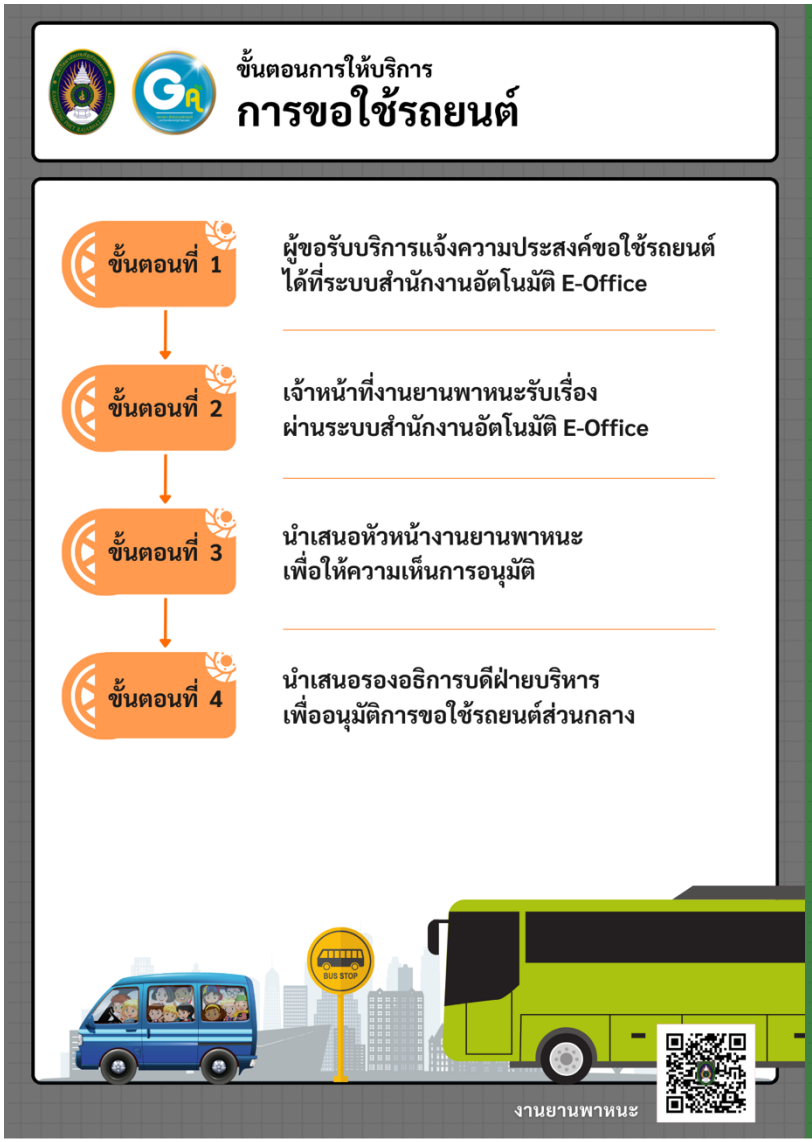




ขั้นตอนการให้บริการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์
โทรสาร
ไปรษณีย์
ตู้รับฟังความคิดเห็น
ด้วยตนเอง
เว็บไซต์ (สายตรงผู้บริหาร)
งานบริหารบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ โทรภายใน 1102
(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โทรภายใน 1073
(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
เรื่องร้องเรียนการทุจริต (1 วัน)
ผู้อำนวยการกองกลาง นำเสนออธิการ/รองอธิการบดี
(ดำเนินการภายใน 1-3 วัน)
นิติกรตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
(ดำเนินการภายใน 7 วัน)
ตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง
(กรณีความผิดที่ต้องพิจารณา ภายใน 7 วัน)
มีมูล
ไม่มีมูล
แจ้งผู้ถูกร้องเรียนพิจารณาตอบ ข้อเท็จจริง
(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
มีมูล
แจ้งผู้บริหารทราบ และพิจารณา
(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
ไม่มีมูล
ยุติ แจ้งเรื่อง ผู้ร้องเรียนทราบ
ดำเนินการตามกฎหมาย
(ดำเนินการภายใน 5 วัน)
รายงานให้อธิการบดีทราบ/ พิจารณา
แจ้งผลการดำเนินการให้กับ ผู้ร้องเรียนทราบ
(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
ITA
งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ

ขั้นตอนการให้บริการ
งานอาคารสถานที่
ขั้นตอนที่ 1
แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการจัดสถานที่/ซ่อมบำรุง ผ่านระบบคำขอใช้บริการงานอาคารสถานที่ https://ga.kpru.ac.th/pmrs/
5 นาที
ขั้นตอนที่ 2
ตรวจสอบ
คำขอใช้บริการและมอบหมายงาน
30 นาที
ขั้นตอนที่ 3
เข้าสำรวจพื้นที่และปฏิบัติงาน
1-3 วัน
ขั้นตอนที่ 4
รายงานผลการดำเนินงาน
ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
30 นาที
PMRS
ระบบแจ้งความประสงค์ในการซ่อมบำรุง
ของงานอาคารสถานที่
งานอาคารสถานที่


ขั้นตอนการให้บริการ
งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
ขั้นตอนที่ 1
Scan QR Code
LINE
ขั้นตอนที่ 2
สมัครสมาชิก
• ชื่อ-สกุล
• เลขประจำตัวประชาชน
• หน่วยงานสังกัด
• หมายเลขโทรศัพท์
REGISTER
ขั้นตอนที่ 3
แจ้งซ่อมงานไฟฟ้า
1.เลือกงานที่ต้องการแจ้งซ่อมแซม
เครื่องเสียง
เครื่องปรับอากาศ
ไฟฟ้า
ลิฟต์โดยสาร
โทรศัพท์
อื่นๆ
2. ใส่รายละเอียดที่ต้องแจ้งซ่อมแซม
3. ใส่สถานที่ (อาคาร ชั้น ห้อง วัน เวลา)
4. ใส่รูปภาพประกอบ
ขั้นตอนที่ 4
ตรวจสอบ (อนุมัติ/ไม่อนุมัติ)
1.ตรวจสอบชื่อ-สกุล
2.เบอร์โทร
3.ประเภทงาน
4.รายละเอียดงาน
5.สถานที่
6.วัน เวลา
7.อนุมัติ/ไม่อนุมัติ
ขั้นตอนที่ 5
แจ้งซ่อมงานไฟฟ้า
1.เจ้าหน้าที่รับแจ้งงาน
2.ตรวจสอบชื่อ-สกุล
3.เบอร์โทร
4.ประเภทงาน
5.รายละเอียดงาน
6.สถานที่ วัน เวลา
7.เข้าดำเนินงาน
ขั้นตอนที่ 6
จัดการรายการแจ้งซ่อม
1.จัดการงานที่ดำเนินการแล้ว
2.ชื่อ-สกุล ผู้ปฏิบัติงาน
3.ใส่ภาพดำเนินงาน
4.บันทึกข้อมูล
5.ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจ
งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน


ขั้นตอนการให้บริการ
การรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน
ศึกษาระเบียบและรายละเอียด
การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน
พิมพ์เอกสาร
บัตรลงทะเบียน/ใบแจ้งชำระค่าลงทะเบียนเรียน
ส่งสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน
ตรวจสอบเอกสาร
บัตรลงทะเบียน/ใบแจ้งชำระค่าลงทะเบียน
เอกสารไม่ถูกต้องตามที่กำหนด
วิธีที่ 1
ชำระค่าลงทะเบียน
ด้วยระบบ
Mobile
Banking
วิธีที่ 2
ชำระค่าลงทะเบียน
ที่ธนาคารกรุงไทย/เคาน์เตอร์
เซอร์วิส/บัตรเครดิต
วิธีที่ 3
ชำระค่าลงทะเบียน
ที่หน่วยงาน (งานคลังและบัญชี)
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน
ค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
งานคลังและบัญชี


ขั้นตอนการให้บริการ
การขอใช้รถยนต์
ขั้นตอนที่ 1
ผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์ขอใช้รถยนต์ ได้ที่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ E-Office
ขั้นตอนที่ 2
เจ้าหน้าที่งานยานพาหนะรับเรื่อง ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ E-Office
ขั้นตอนที่ 3
นำเสนอหัวหน้างานยานพาหนะ เพื่อให้ความเห็นการอนุมัติ
ขั้นตอนที่ 4
นำเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เพื่ออนุมัติการขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง
BUS STOP
งานยานพาหนะ

ขั้นตอนการให้บริการ
การยืมทรัพย์สินเพื่อใช้ในราชการ
ขั้นตอนที่ 1
ดาวน์โหลด แบบฟอร์ม
1 นาที
ขั้นตอนที่ 2
ตรวจสอบ รายการทรัพย์สิน
1 นาที
ขั้นตอนที่ 3
ยื่นเรื่องขอยืมที่งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
1 นาที
ขั้นตอนที่ 4
ตรวจสอบรายการและ สถานะของทรัพย์สิน
1 นาที
ขั้นตอนที่ 5
นัดหมายการรับทรัพย์สิน
1 นาที
ขั้นตอนที่ 6
ติดตามการคืนทรัพย์สิน
1 นาที
ขั้นตอนที่ 7
ตรวจสอบสภาพของทรัพย์สิน
1 นาที
งานพัสดุ

ขั้นตอนการให้บริการ
การขอใบรับรองเอกสารทางการศึกษาออนไลน์
ขั้นตอนที่ 1
ไปที่เว็บไซต์
https://e-student.kpru.ac.th/rubrongkpru/
ขั้นตอนที่ 2
เข้าสู่ระบบขอเอกสารทางการศึกษา แบบออนไลน์ด้วยรหัสนักศึกษา
ขั้นตอนที่ 3
กรอกข้อมูลคำร้องให้เรียบร้อยและ ยืนยันการขอเอกสารทางการศึกษา
ขั้นตอนที่ 4
รอผลการอนุมัติ และชำระเงิน
เมื่อกระบวนการเสร็จสิ้นแล้ว ระบบจะแจ้ง ให้ดาวน์โหลดเอกสารทางการศึกษาแบบออนไลน์
*หากได้รับเอกสารไม่ถูกต้อง สามารถติดต่อได้ที่ 055 706 555 ต่อ 1477
Facebook: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มรภ. กพ.
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

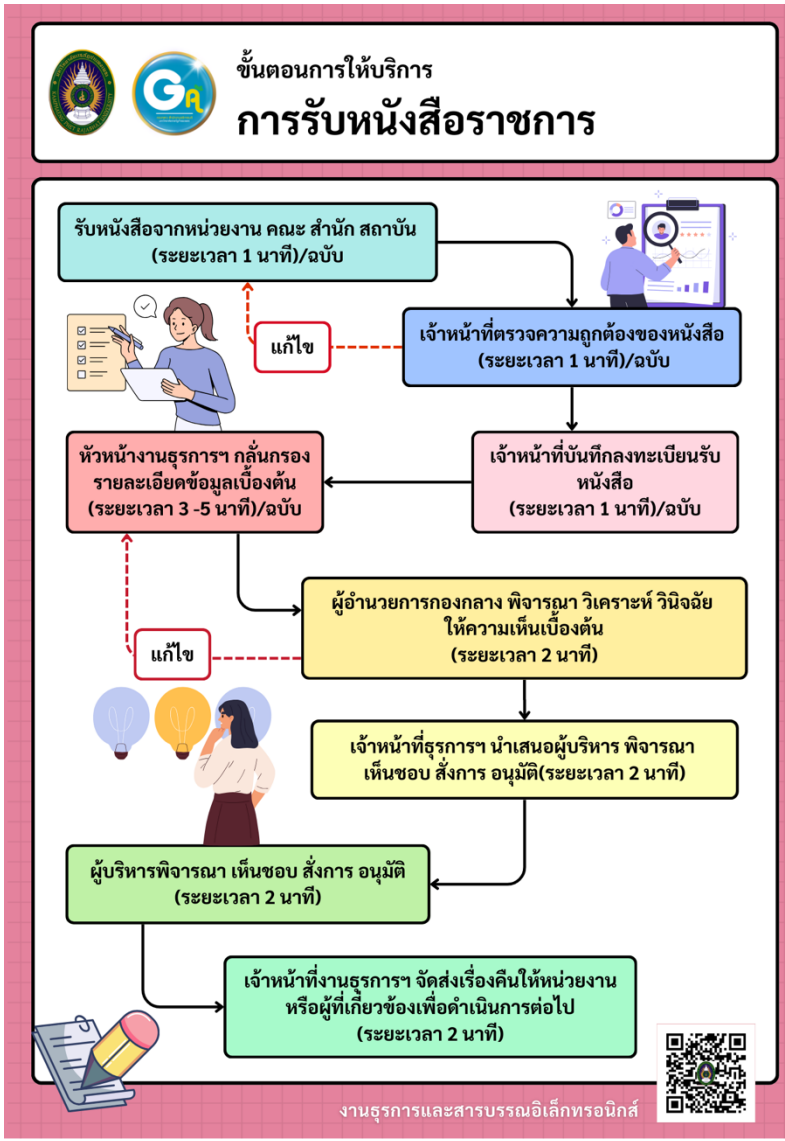
ขั้นตอนการให้บริการ
การสมัครเรียน KPRU แบบออนไลน์
1 กรอกข้อมูลการสมัครเรียน ที่เว็บไซต์ https://admission.kpru.ac.th และพิมพ์ใบชำระเงิน
5 นาที
2 ชำระเงินค่าสมัครสอบคัดเลือก ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารกรุงไทย Internet Banking Mobile Banking บัตรเครดิตทุกธนาคารและงานการเงินมหาวิทยาลัยฯ
2 นาที
3 ตรวจสอบสถานะสมัครภายใน 1 วันทำการ นับจากชำระเงินค่าสมัคร
2 นาที
4 ตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการสอบสัมภาษณ์ ที่เว็บไซต์ https://admission.kpru.ac.th
- พิมพ์ใบสมัคร
-ตรวจสอบรายละเอียดการเข้ารับการสอบสัมภาษณ์
2 นาที
OK!
5 สอบสัมภาษณ์
ไม่เกิน 15 นาที
(คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของผู้สมัคร)
6 ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก ที่เว็บไซต์ https://admission.kpru.ac.th
5 วัน
นับจากวันเข้ารับการสอบสัมภาษณ์
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

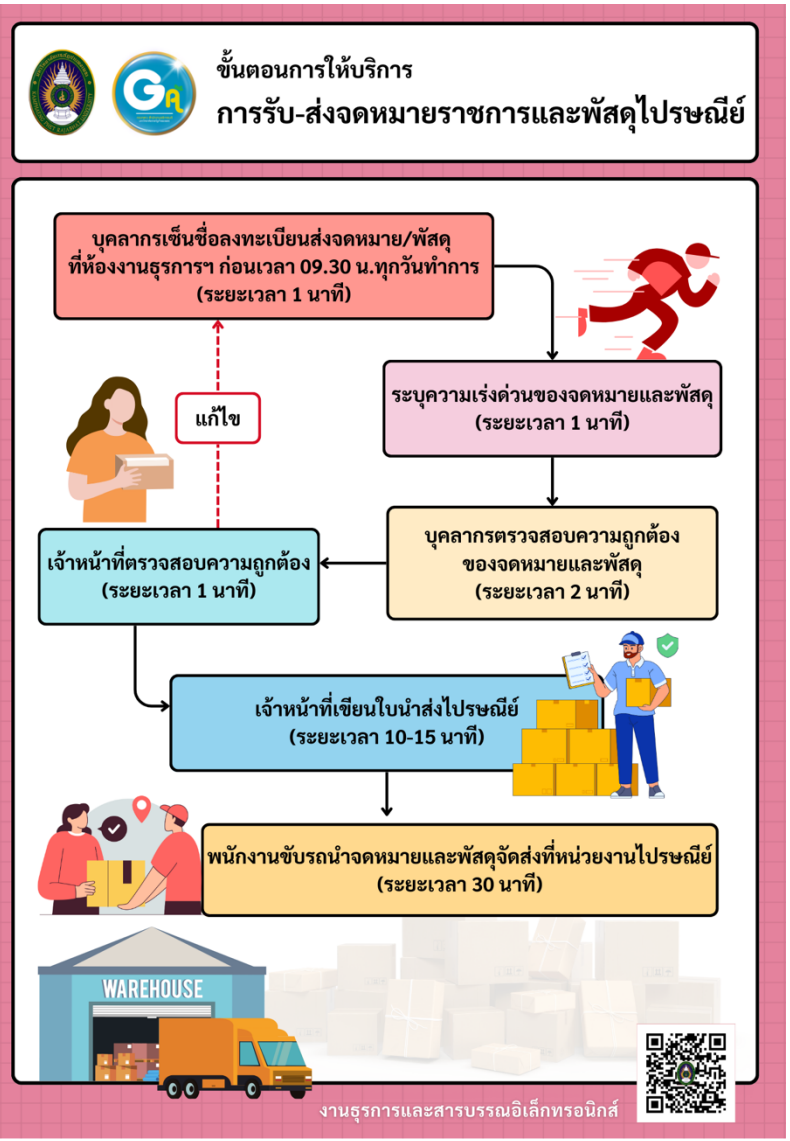
ขั้นตอนการให้บริการ
การใช้บริการห้องประชุม ชั้น 8 (ห้องรวงผึ้ง)
ขั้นตอนที่ 1
เข้าหน้าเว็บกองกลาง ga.kpru.ac.th
1 นาที
ขั้นตอนที่ 2
ตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม
ที่เมนูตรวจสอบข้อมูล จะมีรายการแต่ละชั้นแสดง
1 นาที
ขั้นตอนที่ 3
เมื่อเช็ควันเวลาที่ต้องการแล้ว ให้คลิกที่เมนู
ระบบสาระสนเทศฯ จะมีเมนูขอใช้ทั้ง 3 ชั้น
1 นาที
ขั้นตอนที่ 4
เมื่อคลิกเข้ามา จะเป็นฟอร์ม ข้อใช้ห้องประชุม
กรอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้วกดส่ง และรอแอดมิน
มาตรวจสอบและอัพขึ้นตาราง หากมีการจองตรงกับ
หน่วยงานอื่นหรือมีปัญหา แอดมินจะติดต่อผู้จอง
ตามเบอร์โทรที่แจ้งไว้ในระบบการจอง
1 นาที
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม
087 - 5462921
(นายธนกฤต ภูโอบ)
งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการให้บริการ
การใช้บริการห้องประชุม ชั้น 9 (ห้องดาวเรือง)
ขั้นตอนที่ 1
เข้าหน้าเว็บกองกลาง ga.kpru.ac.th
1 นาที
ขั้นตอนที่ 2
ตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม
ที่เมนูตรวจสอบข้อมูล จะมีรายการแต่ละชั้นแสดง
1 นาที
ขั้นตอนที่ 3
เมื่อเช็ควันเวลาที่ต้องการแล้ว ให้คลิกที่เมนู
ระบบสาระสนเทศฯ จะมีเมนูขอใช้ทั้ง 3 ชั้น
1 นาที
ขั้นตอนที่ 4
เมื่อคลิกเข้ามา จะเป็นฟอร์ม ข้อใช้ห้องประชุม
กรอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้วกดส่ง และรอแอดมิน
มาตรวจสอบและอัพขึ้นตาราง หากมีการจองตรงกับ
หน่วยงานอื่นหรือมีปัญหา แอดมินจะติดต่อผู้จอง
ตามเบอร์โทรที่แจ้งไว้ในระบบการจอง
1 นาที
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม
087 - 5462921
(นายธนกฤต ภูโอบ)
งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการให้บริการ
การใช้บริการห้องประชุม ชั้น 4 (ห้องดารารัตน์)
ขั้นตอนที่ 1
เข้าหน้าเว็บกองกลาง ga.kpru.ac.th
1 นาที
ขั้นตอนที่ 2
ตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม
ที่เมนูตรวจสอบข้อมูล จะมีรายการแต่ละชั้นแสดง
1 นาที
ขั้นตอนที่ 3
เมื่อเช็ควันเวลาที่ต้องการแล้ว ให้คลิกที่เมนู
ระบบสาระสนเทศฯ จะมีเมนูขอใช้ทั้ง 3 ชั้น
1 นาที
ขั้นตอนที่ 4
เมื่อคลิกเข้ามา จะเป็นฟอร์ม ข้อใช้ห้องประชุม
กรอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้วกดส่ง และรอแอดมิน
มาตรวจสอบและอัพขึ้นตาราง หากมีการจองตรงกับ
หน่วยงานอื่นหรือมีปัญหา แอดมินจะติดต่อผู้จอง
ตามเบอร์โทรที่แจ้งไว้ในระบบการจอง
1 นาที
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม
088 - 2938029
(นางสาวปาริชาติ ภู่จันทร์)
งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร

ขั้นตอนการให้บริการ
การนัดหมายอธิการบดีและผู้บริหารด้วยหนังสือราชการ
ขั้นตอนที่ 1
รับหนังสือจากหน่วยงาน ตรวจสอบตารางอธิการบดี
และนัดหมาย โดยไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน
1 นาที
ขั้นตอนที่ 2
นำเสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณา
1 นาที
ขั้นตอนที่ 3
• กรณีอธิการบดีลงตารางปฏิบัติงาน นำเรื่องเข้าระบบ
E-Calendar Manager Rajabhat University
• กรณีอธิการบดีมอบหมายให้ผู้บริหารท่านอื่น
โดยจะประสาน ให้กับผู้บริหารท่านนั้น ได้รับทราบ
2 นาที
ขั้นตอนที่ 4
แจ้งกลับไปยังหน่วยงานต้นเรื่องในการนัดหมาย
1 นาที
ขั้นตอนที่ 5
บันทึกลงสมุดหมายเหตุ
1 นาที
งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร


ขั้นตอนการให้บริการ
การรับหนังสือราชการ
รับหนังสือจากหน่วยงาน คณะ สำนัก สถาบัน (ระยะเวลา 1 นาที)/ฉบับ
เจ้าหน้าที่ตรวจความถูกต้องของหนังสือ (ระยะเวลา 1 นาที)/ฉบับ
แก้ไข
เจ้าหน้าที่บันทึกลงทะเบียนรับหนังสือ (ระยะเวลา 1 นาที)/ฉบับ
หัวหน้างานธุรการฯ กลั่นกรองรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้น (ระยะเวลา 3 -5 นาที)/ฉบับ
ผู้อำนวยการกองกลาง พิจารณา วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นเบื้องต้น (ระยะเวลา 2 นาที)
แก้ไข
เจ้าหน้าที่ธุรการฯ นำเสนอผู้บริหาร พิจารณา เห็นชอบ สั่งการ อนุมัติ(ระยะเวลา 2 นาที)
ผู้บริหารพิจารณา เห็นชอบ สั่งการ อนุมัติ (ระยะเวลา 2 นาที)
เจ้าหน้าที่งานธุรการฯ จัดส่งเรื่องคืนให้หน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป (ระยะเวลา 2 นาที)
งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์


ขั้นตอนการให้บริการ
การรับ-ส่งจดหมายราชการและพัสดุไปรษณีย์
บุคลากรเซ็นชื่อลงทะเบียนส่งจดหมาย/พัสดุ ที่ห้องงานธุรการฯ ก่อนเวลา 09.30 น.ทุกวันทำการ (ระยะเวลา 1 นาที)
ระบุความเร่งด่วนของจดหมายและพัสดุ (ระยะเวลา 1 นาที)
แก้ไข
บุคลากรตรวจสอบความถูกต้อง ของจดหมายและพัสดุ (ระยะเวลา 2 นาที)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง (ระยะเวลา 1 นาที)
เจ้าหน้าที่เขียนใบนำส่งไปรษณีย์ (ระยะเวลา 10-15 นาที)
พนักงานขับรถนำจดหมายและพัสดุจัดส่งที่หน่วยงานไปรษณีย์ (ระยะเวลา 30 นาที)
WAREHOUSE
งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการให้บริการ
คลินิกอบอุ่น (คณะพยาบาลศาสตร์)
IDENTITY CARD
1
เตรียมบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง
ผู้เข้ารับบริการยื่นบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง
ที่เคาร์เตอร์เพื่อตรวจสอบสิทธิ
รับบัตรคิว
รับบัตรคิวที่ประชาสัมพันธ์
รอเจ้าหน้าที่เรียกเข้าห้องตรวจ
2
3
เข้ารับการตรวจ
เข้ารับการตรวจวินิจฉัยโรคให้ตรวจ / ห้องทำแผล
รับยา
เมื่อได้รับการตรวจแล้ว
นั่งรอรับยาหน้าห้องตรวจ
4
5
รอรับบัตรประจำตัวประชาชน
ผู้รับบริการสามารถรอรับ
บัตรประจำตัวประชาชนคืนได้ที่หน้าห้องตรวจ
สอบถามเพิ่มเติมได้ที่
055 706 555 ต่อ 1810
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
คณะพยาบาลศาสตร์

ง. ป้ายการให้บริการ

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
11.00 - 12.00 น.
นางสาวแพรญาภัศช์ ดอนไพวัลย์
นางรุ่งทิพย์ แสงสว่าง
นางวาสนา มณีโชติ
นางสาวเกตุแก้ว สร้อยอ่วม
เวลาพักของบุคลากร
12.00 - 13.00 น.
นายณัฐวุฒิ วิบูลสุนทรางกูล
นายศรณรงค์ เอี่ยมตา
นางสาวอนัตตา เผ่าตัน
วันเสาร์ - วันอาทิตย์
ติดต่อการให้บริการออนไลน์ได้ที่
SCAN HERE
โทร 0 5570 6555
ต่อ 7907
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
ชื่อ - นามสกุล
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายอนุชิต อ่อนเกษ
เวลา 12.00 - 13.00 น.
นายธาดา พรมทับ
วันเสาร์ - วันอาทิตย์
ติดต่อการให้บริการออนไลน์ได้ที่
SCAN HERE
โทร 0 55706 555
ต่อ 4010
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายอิสราวัชร เฟื่องอิ่ม
นายจิรพงษ์ เทียนแขก
นางพรวิลัย วัฒนศิริ
นายเมตตรัย ตะติยะ
นางขนิษฐา ศิริรัตน์
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางสุมาพร จั่นศรี
นางสาวรุ่งทิวา เหมือนอ่อง
นางสาวจิตราภรณ์ ขาวจุ้ย
นางสาวรุ่งทิวา ฉัตรชัยสุริยา
นางสาวเฉลิมรัตน์ จันทร์กระจ่าง
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 3010
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางสาวปราณี แผนดี
นายกิตติกร กล้าแข็ง
นางสาวลัดดาวัลย์ สวัสดี
นายเจษฎา พุทระโร
นายวุฒิชัย อาจกล้า
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายณราทิ น้อยม่วง
นางสาวโสรยา สมภักดี
นางสาวนารีรัตน์ กนกสิงห์
นางสาวตาริกา กิ่งกังวาลย์
นางสาวชญานันท์ กาฬภักดี
นายอนุวัฒน์ แนไพร
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1373
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

งานห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางสาวรุ่งรุจี ศรีดาเดช
นางกาญจนา จันทร์สิงห์
นางสาวดรุณี สายหยุด ฉิมพลี
นางสาวนภัทร ศรีนิ่มนวล
นางสาวมาลี ประสงค์ดี
นายนฤเบศร์ กลัดภิบาล
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางนริศรา อินน่วม
นางสาวสรัลชนา น้ำเงินสกุณี
นางเกศรินทร์ เมฆโพธิ์
นางอรวรรณ คชฤทธิ์
นางไพรัตน์ พวงผกา
นายภูเบศ มาศธนานันต์
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1503
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายณัฏฐากร บุญค้ำ
นางมัทรี ขาวจุ้ย
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางสุภาภรณ์ นุชรุ่งเรือง
นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 3613
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายสุริยา คชฤทธิ์
นายมนตรี กาไสย
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นายปฐมพงษ์ สุดเขียว
นางสาวนัจรีวรรณ อูปคำ
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1550
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

งานศูนย์คอมพิวเตอร์
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 11.00 - 12.00 น.
นางสาวอรปรียา คำแพ่ง
นายกรวีร์ วีระพันธ์
นายอดิศักดิ์ กินา
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 12.00 - 13.00 น.
นางกนกวรรณ นาคเหล็ก
นายวันเฉลิม พูนใจสม
นายสาวพัตร์ ชูแจ่ม
นางสาวอนันตพร อรุณฉาย
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1561
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

งานศูนย์ภาษา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เปิดให้บริการ
วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น.
วันพุธ เวลาทำการ 08.30 - 19.00 น. (ตามตารางสอบ)
เวลาพักของบุคลากร
เวลา 12.00 - 13.00 น.
NOW
FUTURE
PAST
นางสาวสุพรรษา สมหารวงศ์
นางสาวรินรดา เวชกร
นางสาวนันท์นลิน มั่งเมือง
นางสาวพิมพ์ประภัส เหมือนพลอย
นางสาวอุษา วีระพันธ์
โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1571
0 557 06555
0 557 06518
www.kpru.ac.th
sarabankpru@kpru.ac.th

# รวมไฟล์หลักฐาน

# การขอรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก

# ประจำปี 2568

## มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

# ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G681682

พิมพ์

## ข้อมูลหน่วยงาน

**** เอกสารนี้ เป็นร่างใบสมัคร เท่านั้น ****

### ศูนย์ราชการสะดวก

**ชื่อศูนย์ :** มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
**หน่วยงาน :** มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
**สังกัด :** กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
**สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :** 69 หมู่ที่ 1 **แขวง/ตำบล :** นครชุม **เขต/อำเภอ :** เมืองกำแพงเพชร **จังหวัด :** กำแพงเพชร **รหัสไปรษณีย์ :** 62000

**พิกัด :** 16.453821735599185,99.5158963381526

**ด้านตามลักษณะการให้บริการ :**
**5. อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)**

### ผู้ประสานงานหลัก

**ชื่อ :** นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
**ตำแหน่ง :** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
**เบอร์โทรศัพท์1 :** 055706555 **ต่อ :** 1050
**เบอร์โทรศัพท์2 :** **ต่อ :**
**เบอร์โทรสาร :**
**เบอร์มือถือ :** 0648235492
**อีเมล :** took.kpru@gmail.com

**สำนัก/กอง :** กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

### ผู้ประสานงานสำรอง

**ชื่อ :** นางสาวรัตติญาภรณ์ รอดตะเภา
**ตำแหน่ง :** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
**เบอร์โทรศัพท์1 :** **ต่อ :**
**เบอร์โทรศัพท์2 :** **ต่อ :**
**เบอร์โทรสาร :**
**เบอร์มือถือ :** 0826299235
**อีเมล :**

:

## 1. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 1 | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น<br>- วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น.<br>- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น.<br>- ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก | มี | ✓ | |
| 2 | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง | มี | ✓ | |
| 3 | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน) | มี | ✓ | |
| 4 | มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) | มี | ✓ | |
| 5 | มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน | มี | ✓ | |
| 6 | มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับ การเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | มี | ✓ | |
| 7 | มีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) | มี | ✓ | |
| 8 | มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ | มี | ✓ | |
| 9 | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น | มี | ✓ | |
| 10 | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ) | มี | ✓ | |
| 11 | มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | มี | ✓ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12 | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย | มี | ✓ | |
| 13 | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | มี | ✓ | |
| 14 | มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม | มี | ✓ | |

# 2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

## 1. ด้านสถานที่

| ข้อ | สัญลักษณ์ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 | ☺ | มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design ทั้งนี้ ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ |

| ที่ | สิ่งอำนวยความสะดวก | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก |
|---|---|---|---|
| 1 | ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* | 1.1 ที่จอดรถผู้พิการ.pdf | 6/2/2568 10:21:26 |
| 2 | ทางลาด* | 1.1 ทางลาด.pdf | 6/2/2568 10:21:38 |
| 3 | สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* | 1.1 สถานที่ติดต่อ.pdf | 6/2/2568 10:21:51 |
| 4 | ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* | 1.1 ป้ายแสดงอุปกรณ์.pdf | 6/2/2568 10:22:06 |
| 5 | ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* | 1.1 ห้องน้ำผู้พิการ.pdf | 6/2/2568 10:22:16 |
| 6 | ประตูสำหรับคนพิการ* | 1.1 ประตูสำหรับผู้พิการ.pdf | 6/2/2568 10:23:15 |
| 7 | อื่น ๆ ที่ต้องคำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ* | 1.1 อื่นๆ ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ.pdf | 6/2/2568 10:52:06 |
| 8 | ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น | 1.1 พื้นที่สีเขียว.pdf | 6/2/2568 10:31:45 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.2 | ☺ | มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดเส้นทางการจัดการขยะ 4 เส้นทางตามประเภทขยะ เพื่อดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) โดยใช้หลักการ 3Rs และจัดการขยะตามเส้นทางการจัดการขยะของมหาวิทยาลัย |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ราชภัฏกำแพงเพชร<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ.pdf \| 10/3/2568 11:52:54 |
| 1.3 | ☺ | มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานทดแทนผ่านการดำเนินงานของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน โดยได้มีการจัดการเรียนการสอนด้านพลังงานทดแทน การสร้างศูนย์เรียนรู้ด้านพลังงานทดแทน รวมไปถึงการศึกษาขั้นตอนและแนวทางในการติดตั้ง Solar Rooftop ให้กับอาคารภายในมหาวิทยาลัย<br>ในปัจจุบันได้มีจุดติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีการประกาศนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และการนำแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อขับเคลื่อนความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) ผ่านการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เว็บไซต์การดำเนินงานสำนักงานสีเขียว มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร https://green-office.kpru.ac.th/การดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) รวมถึงการดำเนินงานเพื่อก้าวสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs)<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 1.3 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน.pdf \| 10/3/2568 12:03:21 |

## 2. ด้านบริการ

| ข้อ | สัญลักษณ์ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|---|
| | 👍 | | | | |
| 2.1 | | มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้<br>- ประเภทงานบริการ<br>- วันและเวลาเปิดให้บริการ<br>- สถานที่ให้บริการ<br>- ความยาก<br>-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ<br>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ<br>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการสำรวจความต้องการในการให้บริการเพื่อให้ทราบความต้องการและปัญหาในการบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงการให้บริการผ่าน Google Form ไปยังทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ.pdf \| 10/2/2568 14:57:21 |
| 2.2 | 👍 | มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ใน การออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้ทำการสำรวจเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการและปัญหาการบริการ ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น โดยมีผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2567 ผ่าน Google Form สำรวจในภาพรวม และได้วิเคราะห์ผลสำรวจและดำเนินการปรับปรุงในด้านต่างๆ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ.pdf \| 6/3/2568 9:44:15 |
| 2.3 | 👍 | มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้<br>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน<br>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน<br>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีงานบริการครอบคลุมประเภทงานได้แก่ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.3 มีงานบริการ.pdf \| 10/3/2568 15:12:13 |
| 2.4 | 👍 | มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและรับบริการแก่ผู้รับบริการ โดยได้มีการออกแบบขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน | | | อิเล็กทรอนิกส์ และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายต่อการให้บริการ ด้วยการแสดงผังภาพและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ.pdf \| 10/2/2568 15:04:48 |
| 2.5 | ☺ | มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานที่ให้บริการและในงานที่ปฏิบัติ รวมถึงคู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานภาครัฐ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน.pdf \| 3/3/2568 14:53:43 |
| 2.6 | ☺ | มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการให้บริการตามภารกิจหน่วยงาน ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการทั้งทางหน้าเคาน์เตอร์และผ่านระบบออนไลน์ โดยจะมีระบบแจ้งเตือนขั้นตอนและติดตามสถานะการให้บริการ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ.pdf \| 10/3/2568 15:11:42 |
| 2.7 | ☺ | มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีนโยบายที่จะพัฒนาสู่ e-university อย่างเต็มรูปแบบโดยได้พัฒนาระบบการให้บริการ และมีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการผ่านทางระบบสารสนเทศออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย https://www.kpru.ac.th/th/information-service-online/ โดยในแต่ละระบบนั้น มีระบบการติดตามสถานะและการแจ้งเตือนผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งนี้ยังมีระบบการให้บริการประชนผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://arit.kpru.ac.th/ap/app/<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์.pdf \| 11/2/2568 14:39:11 |
| 2.8 | 👍 | มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลการให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้<br>1. นำผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกด้านงานบริการมาปรับปรุงหาแนวทางทำเป็นมาตรการปรับปรุง ดังลิ้งก์ https://www.kpru.ac.th/img-approach/o35-measure-report12-66.pdf<br>2. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน (KM สัญจร) เพื่อทราบถึงปัญหาและสร้างแนวทางพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการภายในหน่วยงานและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้มีการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการติดตาม ดังลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/km/km.php<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.8 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงาน.pdf \| 3/3/2568 15:03:46 |
| 2.9 | ☺ | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีกลไกการรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๖ ช่องทาง ดังนี้<br>(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่จุดบริการประชาชน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี<br>(2) ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร<br>(3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 055 706 555 ต่อ 1102<br>(4) ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลขโทรสาร 055 706 518<br>(๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่อยู่ 69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000<br>(๖) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.kpru.ac.th (หัวข้อสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป) หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป https://www.kpru.ac.th/president/<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ.pdf \| 10/3/2568 15:14:29 |
| 2.10 | ☺ | กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการ | มี | ✓ | ในปี 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ของหน่วยงานข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง) | | | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.10 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ.pdf \| 20/2/2568 15:19:13 |
| 2.11 | ☺ | มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ดังนี้<br>1. อีเมล์หลักของมหาวิทยาลัย และของแต่ละหน่วยงาน<br>2. เบอร์โทรศัพท์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 055-706555 และสายตรงสำนักงานของแต่ละหน่วยงาน<br>3. จดหมายผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนตามอาคารเรียนต่างๆ<br>4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14)<br>และได้เพิ่มช่องทางการให้บริการและคำปรึกษา ดังนี้<br>1. Facebook ของแต่ละหน่วยงาน<br>2. สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน คณบดี และอธิการบดี หรือรองอธิการบดีผ่านระบบและเบอร์โทรศัพท์<br>3. แอปพลิเคชัน Line ของหน่วยงาน<br>4. ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ https://register.kpru.ac.th/complain/<br>5. มีคลินิกกฎหมาย HLC ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายกับนักศึกษา บุคลากร และประชาชน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ.pdf \| 10/3/2568 15:16:15 |
| 2.12 | 👍 | มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ดังนี้<br>1. การประชุมเตรียมความพร้อมการเข้าร่วมการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก<br>2. การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานและปฏิบัติตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง | | | แนวทางศูนย์ราชการสะดวก<br>3. มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน แบ่งตามเกณฑ์ ดังนี้<br>3.1 ด้านกายภาพ<br>3.2 ด้านคุณภาพ<br>3.3 ด้านผลลัพธ์<br>ทั้งนี้ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ดังลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/pdf/plan_monitor_GECC.pdf<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.12 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน.pdf \| 3/3/2568 15:09:23 |
| 2.13 | ☺ | มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้<br>1. การนำปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการในครั้งถัดไป<br>2. ประชุมเพื่อสรุปและรวบรวมปัญหาการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ<br>3. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน หน่วยงานมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีภายใน 1-2 วัน โดยจะเร่งดำเนินการตามขั้นตอนในระบบและจะแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป<br>4. กรณีที่เกิดปัญหา ได้มีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหา และตรวจสอบโดยการลงพื้นที่สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาหารือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน และนำมาจัดทำมาตรการปรับปรุงต่อไป<br>5. ระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถติดตามการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ตามขั้นตอน ที่ลิ้ง https://www.kpru.ac.th/president/files/chart-ita.pdf<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.13 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน.pdf \| 10/3/2568 15:19:08 |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.14 | ☺ | มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ(มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และ/หรือหลักฐานกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (KM สัญจร) โดยมีหัวข้อดังนี้<br>1. งานที่ให้บริการของหน่วยงาน<br>2. ขั้นตอนการให้บริการ/การลดขั้นตอนการให้บริการ<br>3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ<br>4. วัฒนธรรมองค์กร จิตบริการ G – KPRU Service Mild<br>5. แผนบริหารความต่อเนื่อง BCP<br>6. แผนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก GECC<br>7. แผนการดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University<br><br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน.pdf \| 4/3/2568 8:36:31 |
| 2.15 | ☺ | มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานในพื้นที่และระดับชาติ เช่น<br>1. ระบบงานสารบรรณสำนักงานอัตโนมัติ (e-office) ร่วมกับส่วนราชการจังหวัดกำแพงเพชร<br>2. ระบบ TDC หรือ ThaiLis Digital Collection ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ที่รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ<br>3. ระบบฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการของเครือข่ายคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งประเทศไทย โดยใช้เป็นฐานข้อมูลในการค้นหารายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในเรื่องของการอ่านตำรา และการขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการ เป็นต้น<br>4. อักขราวิสุทธิ์ เป็นระบบตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรมทางวิชาการ โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย<br><br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 2.15 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.pdf \| 4/3/2568 9:08:07 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.16 | ☺ | มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ Call Center ของมหาวิทยาลัย โดยได้มีแนวทางและมาตรการในการดูแลรักษาระบบ Call Center หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง<br><br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 2.16 มีการปรับปรุงพัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call Center.pdf \| 20/2/2568 16:28:00 |
| 2.17 | 👍 | มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้นและมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และมีการซ้อมแผนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี<br><br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 2.17 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ.pdf \| 4/3/2568 9:45:58 |
| 2.18 | ☺ | มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดทำแผนบริหารความเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อให้การบริหารหน่วยงานสามารถรักษาการดำเนินการได้โดยเกิดความต่อเนื่อง ลดผลกระทบจากวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และฟื้นฟูการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนอย่างรอบคอบและเตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมในทุกสถานการณ์<br><br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 2.18 มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน.pdf \| 6/3/2568 13:57:40 |

## 3. ด้านบุคลากร

| ข้อ | สัญลักษณ์ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 | 👍 | มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักกลางวัน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการบริหารจัดการบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้รองรับการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ สำหรับงานที่ให้บริการจะเป็นในส่วนภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.1 มีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลา.pdf \| 10/3/2568 15:30:03 |
| 3.2 | ☺ | มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีนโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นรักษาคนดี คนเก่ง รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ประกอบกับ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน.pdf \| 21/2/2568 9:53:54 |
| 3.3 | ☺ | มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน จัดทำคู่มือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ (Service Mind) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน.pdf \| 21/2/2568 10:38:39 |
| 3.4 | ☺ | เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการ จนสามารถสร้างความประทับใจ แก่ผู้รับบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สนับสนุนภารกิจด้านการบริหารจัดการกับหน่วยงานสนับสนุนดังนี้<br>1. พัฒนาบุคลากรด้านงานบริการโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามพื้นฐานหรือคำถามเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการเพื่อให้บริการสามารถแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยกัลยาณมิตร<br>2. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี และรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มาพัฒนา แก้ไข โดยจัดทำเป็นมาตรการแนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชน<br>3. มหาวิทยาลัยมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ดังนี้<br>1) มีคณะทำงานด้านการขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน<br>2) จัดทำโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมการอบรมการพัฒนาทักษะการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน<br>3) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ สถานที่ให้เป็นสัดส่วนต่อผู้รับบริการ เช่น จัดมุมที่นั่งให้กับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ พระภิกษุสงฆ์ ติดป้ายพื้นที่ต่างระดับ จุดรอให้บริการ และจุดให้บริการ จัดระบบบัตรคิว<br>4) ส่งเสริมให้มีการพัฒนางานบริการเป็นนวัตกรรมบริการ<br>5) สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีภารกิจการให้บริการดำเนินการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนการให้บริการ<br>6) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ ระบบสารสนเทศการให้บริการให้เป็น one stop service<br>4. มหาวิทยาลัยจัดให้มีคลีนิคให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางด้านกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน โดยมีการพัฒนาเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้คำปรึกษา หรือ ณ จุดที่ตั้ง<br>5. มหาวิทยาลัยมีการจัดให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อสำรวจความต้องการในการให้บริการท้องถิ่น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ.pdf \| 21/2/2568 10:48:40 |
| 3.5 | ☺ | เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่อง | มี | ✓ | เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมี |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง ที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง | | | การกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้.pdf \| 21/2/2568 10:59:05 |

## 4. ด้านเทคโนโลยี

| ข้อ | สัญลักษณ์ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 | ☺ | มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการรวบรวม บันทึก จัดเก็บ วิเคราะห์ และจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ ระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระบบการเงินและงบประมาณ ระบบรายงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้ ได้มีการนำข้อมูลจากส่วนกลางมาใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงาน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย.pdf \| 21/2/2568 11:28:40 |
| 4.2 | ☺ | มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกัน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีแผนงาน และระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยง |
| | | ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ | | | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย โดยมีกระบวนการและวิธีการเกี่ยวกับบุคลากรที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ภายใน มหาวิทยาลัยแต่งตั้งบุคลากรที่มีความเชียวชาญ และ ปฏิบัติงานด้าน IT ของแต่ละหน่วยงานเข้ามาเป็นทีมงาน และมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics แนวปฏิบัติการพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ และมีกระบวนการในการปฏิบัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 4.2 มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.pdf \| 21/2/2568 11:42:06 |
| 4.3 | ☺ | การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี มาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ<br>* นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มคุณค่า ประสิทธิภาพ หรือแก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น<br>* เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการ ให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ เช่น Application ทางรัฐ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีความทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาลมีการพัฒนาต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง และบรรลุเป้าประสงค์ในการมี ระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีหลักธรรมาภิบาล<br>ปัจจุบันระบบบริหารจัดการการให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ การชำระเงินออนไลน์ และระบบอื่นๆ มหาวิทยาลัยมีการทบทวนและวางแผนการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 4.3 การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ.pdf \| 21/2/2568 11:56:09 |
| 4.4 | ☺ | มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน 24 ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยมีการจัดทำระบบให้บริการต่างๆ อาทิ ระบบการให้บริการ ระบบฐานข้อมูล เครื่องมืออำนวยความสะดวก ฐานข้อมูลความร่วมมือภาครัฐและเอกสาร และบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบให้บริการที่ถึงตรงต่อ บุคคลภายในและภายนอก |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | และนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูลและสามารถใช้ประโยชน์ได้ | | | มหาวิทยาลัย และทางมหาวิทยาลัยได้จัดเก็บและรวบรวม เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 4.4 มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์.pdf \| 21/2/2568 12:03:36 |

## 5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

### *5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน*

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 5.1.1 | หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักศึกษา โดยมีการสำรวจความต้องการของทั้ง 2 กลุ่ม จากนั้น มีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนและนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองและสอดรับกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น<br>2. มีการกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ GECC เพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว อนึ่ง ได้มีการจัดโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและนักศึกษาโดยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ไม่ว่าจะเป็นการอบรมด้านบุคลิกภาพ อบรมจิตบริการให้กับบุคลากรผู้รับบริการ<br>3. มีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเผยแพร่ขั้นตอนในรูปแบบ E – BOOK ประกอบกับมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการโดยให้มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ลดลงโดยสามารถยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ระบบการรับสมัครงาน ระบบการขออื่นใบรับรองการเป็นนักศึกษา เป็นต้น<br>4. มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของมหาวิทยาลัยในรูปแบบ Multichannel เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงลดระยะเวลาของการใช้บริการด้วย<br>5. มีการปรับปรุงสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ |
| | | | | เช่น มีการติดป้ายบอกทาง ติดป้ายจุดให้บริการ การให้บริการคนพิการ และพระสงฆ์ สตรีมีครรภ์ มีระบบคิวออนไลน์ และออนไซต์ มีสถานที่ให้นักศึกษาและประชาชนเข้ามารับบริการอ่านหนังสือ Co-Working Space<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.1.1 หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการ.pdf \| 4/3/2568 10:29:38 |
| 5.1.2 | มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการเพื่อลดความแออัดโดยการให้นักศึกษาและประชาชนสามารถสมัครงาน สมัครเรียน หรือจองคิวต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ รับบัตรคิว โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เช่น การสมัครงานผ่านระบบรับสมัครงาน การออกหนังสือรับรองต่าง ๆ การยืม - คืนหนังสือ การจองห้องประชุมและอาคารสถานที่ เป็นต้น<br>2. สำหรับการให้บริการต่าง ๆ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯสามารถยื่นความประสงค์ผ่านแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานได้พัฒนาระบบการให้บริการที่ดี ได้แก่ ระบบการขอซ่อมแซมด้านพลังงานไฟฟ้า ระบบ E-Service GA KPRU ระบบการจองห้องประชุมและพื้นที่เรียนออนไลน์ ระบบการตลาดออนไลน์ ระบบความเชี่ยวชาญด้านวิทยากร เป็นต้น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.1.2 มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัด.pdf \| 10/3/2568 15:31:04 |
| 5.1.3 | หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไร เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการบริการโดยการจัดให้มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในการคัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับการบริการทุกหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่จะให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ไม่พักเที่ยง หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือติดภาระกิจ จะมีการสับเปลี่ยนบุคลากรในการให้บริการเป็นประจำ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.1.3 หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการ.pdf \| 6/3/2568 14:08:47 |
| 5.1.4 | หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจในการบริการวิชาการในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งในแต่ละปี ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจะกำหนดออกบริการวิชาการที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน เช่น<br>1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดกิจกรรมการเข้าถึงประชาชนโดย |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | กำหนดจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ และโครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 เคลื่อนที่<br>2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการออกสัญจรการแนะแนวการเข้าศึกษาต่อของนักเรียนภายในและภายนอกจังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก<br>3. สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้และคณะ มีการให้บริการองค์ความรู้แก่ประชาชนและท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการความรู้ด้านการเกษตร การจัดการขยะ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าและพลังงาน การเงินและบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นต้น<br>4. กองพัฒนานักศึกษา มีงานบริการเคลื่อนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน เช่น โครงการราชภัฏจิตอาสา "เติมฝัน แต้มสี ทำความดีด้วยหัวใจ" ครั้งที่ 10 ณ โรงเรียนบ้านหนองหิน ตำบลหินดาต อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร โครงการราชภัฏร่วมจิตบริจาคโลหิตต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ (ครั้งที่ 15) วันพุธที่ 19 กุมภาพันธ์ 2568 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อออกแบบและแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยกระบวนการวิศวกรสังคม เป็นต้น อีกทั้งยังจัดให้มีการประกวดสิ่งสร้างสรรค์ การประกวดภาพถ่ายและคลิปวิดิโอสั้น กิจกรรมจิตอาสาหัวข้อการประกวด เราทำความดีด้วยหัวใจ จิตอาสาช่วยเหลือประชาชนรุ่นใหม่ใจอาสาและรวมพลังจิตอาสา<br>5. คณะพยาบาลศาสตร์ มีการจัดให้บริการเคลื่อนที่กับประชาชนโดยรอบ เช่น การจัดตรวจสุขภาพ ตรวจเยี่ยม การสอนวิธีกายภาพบำบัดต่างๆ ให้กับประชาชน ผู้สูงอายุและชุมชน<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.1.4 หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่.pdf \| 10/3/2568 15:40:46 |
| 5.1.5 | มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ร่วมเป็นคณะกรรมการในการบริหารจัดการในพื้นที่ของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อรับนโยบายของรัฐบาลและจังหวัดมาดำเนินการให้สอดคล้องในด้านต่างๆ<br>2. มีเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย และท้องถิ่น โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ผ่านการประเมินการให้บริการและผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ดังผลประเมิน https://kpru.ac.th/files/nacc-ita-kpru2024.pdf<br>3. ได้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อให้ได้ประเด็นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์การบริการวิชาการชุมชนเป้าหมาย และนำประเด็นดังกล่าวไปปรับปรุงแผนบริการวิชาการรวมทั้งโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2568 ดังลิ้งก์ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Opportunity-for-participation&lang=TH<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.1.5 มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง.pdf \| 4/3/2568 11:33:22 |
| 5.1.6 | หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยคณะทุกคณะได้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อฝึกปฏิบัติให้นักศึกษาในทักษะวิชาชีพ และงานบริการเพื่อปลูกจิตสำนึกในการให้บริการแก่นักศึกษาเมื่อออกไปแล้วได้มีจิตบริการ ประกอบกับ มีการอบรมจิตบริการให้กับบุคลากรอีกทางหนึ่งด้วย<br>2. มีการจัดประชุมพบปะประชาชนในท้องถิ่นโดยรอบของมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.1.6 หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ.pdf \| 4/3/2568 14:21:19 |

## *5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม*

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 5.2.1 | มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจง (Personalized Service) ของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชุมชนท้องถิ่น ซึ่งผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นชุมชน และนักศึกษา ซึ่งมีการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการนักศึกษา การให้บริการทางด้านกายภาพที่อำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน อุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาหาความรู้ รวมถึงการมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และแหล่งเรียนรู้ ประกอบกับ มีระบบการให้บริการนักศึกษาทั้งในรูปแบบออนไลน์และที่ตั้ง การสร้างระบบต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เช่น ระบบ KPRU Mind ทั้งนี้ ยังมีการสำรวจความต้องการการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ กับนักศึกษาเพื่อประกอบการจัดทำมาตรการปรับปรุงในปีถัดไป<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.2.1 มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจงของ \| 10/3/2568 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | หน่วยงาน.pdf 15:46:36 |
| 5.2.2 | มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักศึกษา ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยสามารถยื่นคำร้องการบริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ เพื่อสะดวก รวดเร็ว<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.2.2 มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการ.pdf \| 5/3/2568 14:44:22 |
| 5.2.3 | มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการให้บริการแบบเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการง่ายตลอด 24 ชั่วโมง โดยการออกคำร้องออนไลน์ จองคิวออนไลน์ สแกนจ่ายผ่านธนาคาร การขอรับบริการงานทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ การสมัครงาน และงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการตั้งค่าระบบตอบรับอัตโนมัติในการสอบถามข้อมูลผ่านเพจ Facebook ของมหาวิทยาลัย ในการติดต่อสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เช่น<br>□ สมัครเรียนและสอบถามได้ที่ https://www.facebook.com/KPRU.Register โทร 055706555 ต่อ 1022-1023<br>□ สอบถาม หอพัก การรับปริญญา ทุน-กยศ. https://www.facebook.com/kpru.stud/ 055706555 ต่อ 1373<br>□ แฟนเพจ แต่ละหน่วยงาน https://www.kpru.ac.th/social.php<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.2.3 มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง.pdf \| 10/3/2568 15:48:06 |
| 5.2.4 | มีบริการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอะไรบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการเปิดให้บริการจองคิวออนไลน์สำหรับประชาชน เช่น การให้บริการการเช่าอาคารสถานที่ ห้องประชุมต่าง ๆ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/e-olrs/index.php รวมถึงการให้บริการยืม - คืนหนังสือออนไลน์ผ่านระบบ Oder Book ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/ap/app/ ระบบกู้ยืม กยศ. ออนไลน์ ระบบจิตอาสาออนไลน์ เป็นต้น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.2.4 มีบริการจองคิวออนไลน์.pdf \| 10/3/2568 15:50:03 |
| 5.2.5 | มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและหลากหลาย รวมถึงสามารถติดตามสถานะได้ ดังนี้<br>1. การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จำนวน 6 ช่องทาง ดังนี้<br>1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้วยตนเองด้วยวาจา ณ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน<br>1.2 ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ บริเวณชั้น 1 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร<br>1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1102 โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน<br>1.4 ร้องเรียนทางโทรสาร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 055-706518<br>1.5 ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่อยู่ 69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000<br>1.6 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร www.kpru.ac.th (หัวข้อการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>ทั้งนี้ สามารถติดตามสถานะได้โดยตรงที่ https://register.kpru.ac.th/complain/ โดยจะมีแถบสถานะให้ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ได้แก่ รอรับเรื่อง รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการแล้ว อยู่ระหว่างการพิจารณาของอธิการบดี และดำเนินการแล้วเสร็จ<br><br>2. การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องสามารถร้องได้ที่ระบบสายตรงอธิการบดี<br>ระบบสายตรงอธิการบดีนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ<br>1) รับข้อเสนอความคิดเห็นในการพัฒนา ปรับปรุงมหาวิทยาลัยฯ<br>2) รับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชนทั่วนี้ ข้อมูลการร้องเรียน จะถือเป็นความลับทางราชการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ได้ที่ https://www.kpru.ac.th/president/<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.2.5 มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียน.pdf \| 10/3/2568 15:54:05 |
| 5.2.6 | การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการอย่างไร | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการดำเนินการจัดทำช่องทางการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักศึกษาโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ โดยจัดให้มีคู่มือให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ไว้ในกรณีที่ผู้รับบริการใช้บริการผ่านระบบ ดังนี้<br>1.1 คู่มือการให้บริการประชาชน https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=&catalogCode=EDMS-Process&lang=TH<br>1.2 คู่มือการคืนสภาพนักศึกษา https://e-student.kpru.ac.th/templeave/assets/manual-DqHAU_RD.pdf<br>1.3 คู่มือการให้บริการอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย https://asl.kpru.ac.th/main/contents/ edms/EDMS-Operation-manual-20190504155698 0992.pdf เป็นต้น ทั้งนี้ ยังได้เก็บสถิติการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ดังลิ้ง<br>□ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://arit.kpru.ac.th/ap/dashboard/?nu=e-service<br>□ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ https://livekpruac-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/asr_center_kpru_ac_th/ERA9DEyKeltKqWQ66bqXYDsBmsKa7JdVOECmQ-2UaS3Ykg?e=oCGi91<br>□ สถาบันวิจัยและพัฒนา https://research.kpru.ac.th/th/form/2567.pdf<br>□ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน https://reg.kpru.ac.th/th/base_stat66.asp<br><br>2. มีการจัดโครงการบริการวิชาการในการลงพื้นที่ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการองค์ความรู้ การให้บริการการณรงค์ต่างๆ เป็นต้น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.2.6 การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ.pdf \| 10/3/2568 15:55:53 |

## *5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต*

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 5.3.1 | เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีความเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย เช่น<br>1. การบูรณาการกับธนาคารกรุงไทยในการชำระค่าเทอมนักศึกษา การชำระหนี้กองทุนกยศ. ค่าเช่าห้องประชุม ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร หรือการโอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยของมหาวิทยาลัย<br>2. การบูรณาการการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงานกับสำนักงานป.ป.ช. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.3.1 เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่น.pdf \| 5/3/2568 14:59:00 |
| 5.3.2 | เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการสำรวจความต้องการ หรือการลงพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีการคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงจัดเวรรักษาการณ์ในการให้บริการทุกเวลาในวัน เวลา ราชการ<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 5.3.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา.pdf \| 5/3/2568 15:56:49 |
| 5.3.3 | แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานบริการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน รวบรวมข้อมูล ถาม - ตอบ และปัญหา ที่พบเจอเป็นประจำ มาจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาและจัดทำมาตรการปรับปรุงในการให้บริการ สำหรับปัญหาใหม่ที่พบ ตัวอย่างเช่น |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | - การชำระค่าเล่าเรียนการศึกษาผ่านระบบธนาคารโดยไม่จำเป็นต้องมาชำระเอง ณ ที่ตั้ง<br>- การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถโอนเงินเข้าบัญชีให้กับบุคลากรได้โดยรวดเร็วโดยไม่ต้องไปผ่านเคาเตอร์ธนาคารด้วยตนเอง<br>- การร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์โดยไม่ต้องมาร้องเรียน ณ ที่ตั้ง พร้อมติดตามสถานะการดำเนินการ<br>ผ่านระบบได้โดยเร็ว<br>- การปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ KPRU MIND ของนักศึกษา ให้สะดวก รวดเร็ว ตามความต้องการของนักศึกษาที่ได้ผ่านการสำรวจความต้องการอย่างเหมาะสม<br>- การปรับปรุงระบบเครือข่ายพื้นที่ WIFI ให้กับบุคลากร นักศึกษา และประชาชน ให้ทั่วถึง เป็นต้น<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.3.3 แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ.pdf \| 5/3/2568 15:19:54 |
| 5.3.4 | ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในบริการที่ได้รับ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มอบหมายให้หน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการ ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งยื่นความประสงค์ขอรับบริการและสามารถติดตามสถานะได้ตลอดเวลาเมื่อยื่นคำขอแล้ว ยกตัวอย่างเช่น การติดตามสถานะการยืม - คืน หนังสือสำหรับประชาชนและนักศึกษา<br>การติดตามสถานะผลการดำเนินงานด้านการร้องเรียนต่าง ๆ การติดตามสถานะการยื่นคำขอด้านการเรียนการสอนของนักศึกษา การติดตามสถานะของหนังสือราชการต่าง ๆ เป็นต้น<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.3.4 ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ.pdf \| 6/3/2568 14:17:13 |
| 5.3.5 | แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบการแจ้งเตือนปัญหาสำหรับบุคลากร ดังนี้<br>- มีระบบแจ้งเตือนปัญหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ใช้สำหรับแจ้งเตือนเอกสาร E – Office ทั้งหมดให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อป้องกันความปลอดภัย และแจ้งล่วงหน้าสำหรับหนังสือที่มีเข้ามาของบุคลากร รวมไปถึงการแจ้งเตือนการเข้า - ออกในการปฏิบัติงานของบุคลากร<br>- มีการแจ้งเตือนปัญหาเหตุขัดข้องล่วงหน้า เช่น การเกิดกระแสไฟฟ้าดับ ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและโดยรอบมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันความเสียหายและการสูญเสีย |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ทั้งนี้ ยังมีการแจ้งเตือนปัญหาสำหรับนักศึกษา ประชาชน และสมาชิกห้องสมุด มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการยืม - คืน เมื่อพบปัญหาระหว่างการดำเนินการ<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.3.5 แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น.pdf \| 5/3/2568 15:53:32 |
| 5.3.6 | เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ | มี | ✓ | 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นการให้บริการและยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัล ISO 9001: 2015 การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน โดยมีขอบเขตข้อกำหนดใช้กับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร<br>2. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน และนักศึกษา โดยอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ได้รับรางวัลโครงการสำนักงานสีเขียว ระดับเหรียญทอง ดีเยี่ยม (2 สมัย) อาคารพิพิธภัณฑ์สถานเรือนไทยจังหวัดกำแพงเพชร ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง ดีเยี่ยม อาคารการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และอาคารเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้รับรางวัลระดับเหรียญทองแดง ดี ซึ่งการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าว ยังขยายผลไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประกอบกับ ยังต่อยอดไปสู่การดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก UI Green Metric World 2003 – 2004 ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมความยั่งยืนผ่านการประเมิน 6 หมวดหลัก ได้แก่ สถานที่และโครงสร้าง พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของเสีย น้ำ การขนส่ง และการศึกษา โดยได้รับการจัดอันดับโลกที่ 320 จากมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วม จำนวน 1,477 แห่ง อันดับที่ 26 ของประเทศไทย จาก 59 มหาวิทยาลัย อันดับที่ 4 กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จาก 24 มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งนี้ ได้ขยายผลต่อยอดการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กลุ่มเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ 8 แห่ง อีกด้วย<br>**ที่** \| **รายการไฟล์แนบ** \| **วันที่บันทึก**<br>1 \| 5.3.6 เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล.pdf \| 5/3/2568 16:18:02 |

# 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

## *1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)*

พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | วิธีการจัดเก็บข้อมูล (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการมอบหมายให้หน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และกองพัฒนานักศึกษา รวมไปถึงระดับคณะต่าง ๆ ทำการจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของแต่ละหน่วยงาน มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี มีรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจ 2 รูปแบบ ได้แก่<br>1. การจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google Form (Online) โดยบุคลากร นักศึกษา และประชาชน สามารถแสกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจของงานบริการ ณ จุดที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงานหลังจากที่ได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว<br>2. มีการจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ณ การให้บริการนอกสถานที่ต่าง ๆ สำหรับประชาชน นักเรียน<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 1.1 วิธีการจัดเก็บข้อมูล.pdf \| 6/3/2568 10:03:09 |
| 1.2 | ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (3 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าของการให้บริการต่าง ๆ เช่น กลุ่มลูกค้านักศึกษา ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานเอกชน เป็นต้น โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทฤษฎีคำนวนของ Yamame เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้มีความครอบคลุมและเพียงพอ เหมาะกับตัวแทนกลุ่มประชากร และยังมีการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าตามเกณฑ์คุณภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPex ของแต่ละหน่วยงานอีกด้วย |
| | | | | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพช ได้จัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยทฤษฎีของ Taro Yamane โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +-3% เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่ม ประชากร โดยกลุ่มประชากรผู้รับบริการทั้งหมดในปีที่ผ่านมา (N) = 346 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) = 264 คน<br>กลุ่มประชากร (N) = 346 , กลุ่มตัวอย่าง (n) = 264<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 1.2 ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง.pdf \| 6/3/2568 13:32:32 |
| 1.3 | ผลความพึงพอใจของประชาชน (5 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีรูปแบบการสำรวจความพึงอใจ 2 รูปแบบ โดยสแกนจาก QR Code หรือ แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ โดยมีผลความพึงพอใจของประชาชน นักศึกษา ดังนี้<br>- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/contents/edms/ EDMS-Contentment-20250110173649533 7.pdf<br>- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังลิ้ง https://reg.kpru.ac.th/th/base_servey.asp<br>- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu =&catalogCode=EDMS-Summary-ASR&lang=TH<br>- สถาบันวิจัยและพัฒนา ดังลิ้ง https://research.kpru.ac.th/th/form/complacence/11.pdf<br>- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังลิ้ง https://ga.kpru.ac.th/doc/reportga66.pdf<br>- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ดังลิ้ง https://std.kpru.ac.th/kpnnews/prnews/file/ 040325681500.pdf<br>หน่วยงาน<br>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.58<br>สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 4.49<br>สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ 4.81<br>สถาบันวิจัยและพัฒนา 4.70<br>กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 4.43 |

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี 4.45
ค่าเฉลี่ยรวม 4.57

| ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก |
|---|---|---|
| 1 | 1.3 ผลความพึงพอใจของประชาชน.pdf | 6/3/2568 10:39:52 |

## 2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)

พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน))

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 2.1 | จำนวนช่องทางการให้บริการ (5 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการบริการโดยมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน นักศึกษา บุคลากร สามารถเลือกใช้บริการ เพื่อลดความแออัด เพิ่มความรวดเร็ว และเป็นการบริการที่ดี<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.1 จำนวนช่องทางการให้บริการ.pdf \| 6/3/2568 10:45:28 |
| 2.2 | จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (5 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการทั้ง 2 ช่องทาง ในรูปแบบ Walk In และรูปแบบออนไลน์<br>- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/# และ https://arit.kpru.ac.th/ap/dashboard/<br>- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง https://reg.kpru.ac.th/th/base_stat66.asp<br>- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Summary-ASR&lang=TH<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 2.2 จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น.pdf \| 6/3/2568 11:05:18 |

## 3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)

พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ 2 คะแนน

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 3.1 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการมอบหมายฝ่ายสื่อสารองค์กรทำหน้าที่ดูแลระบบตอบกลับใน Facebook Line และกระทู้ถาม – ตอบ หน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถตอบกลับข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง และมีระบบติดตามสถานะการรับบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบการยืม – คืน หนังสือ ระบบร้องเรียนต่าง ๆ ระบบการจองห้องประชุม และสถานที่ เป็นต้น<br>อนึ่ง นอกจากการมีเจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อมูลในระบบแล้ว ยังมีการจัดให้เจ้าหน้าที่พักอาศัยภายในที่พักอาศัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อคอยอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กระแสไฟฟ้าดับ น้ำท่วม น้ำไม่ไหล เป็นต้น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง .pdf \| 10/3/2568 16:00:40 |
| 3.2 | มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์ (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการดังนี้<br>1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบการจองคิวหนังสือออนไลน์ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจองคิวหนังสือและนัดรับหนังสือได้ที่ https://arit.kpru.ac.th/ap/orderbooks/ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2. กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีระบบการจองคิวกิจกรรมจิตอาสาออนไลน์ให้กับนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม<br>3. มหาวิทยาลัยฯ มีระบบการร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถยื่นร้องเรียนที่ได้ที่สายตรงอธิการบดี https://www.kpru.ac.th/president/ และ ระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ https://register.kpru.ac.th/complain/<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.2 มีระบบจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์.pdf \| 6/3/2568 11:20:58 |
| 3.3 | มีระบบยื่นคำขอออนไลน์ (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการจัดทำระบบยื่นคำขอออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการใช้แบบฟอร์มคำร้องในการให้บริการนักศึกษา และศิษย์เก่า เช่น<br>- ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/adddrop/<br>- ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016<br>- ระบบขอขยายเวลาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และระบบขอเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ https://e-student.kpru.ac.th/expansionshortage/<br>- ระบบยกเลิกรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/withdrawal/login/<br>- ระบบตรวจสอบผลการเรียนสำหรับนักศึกษา https://e-student.kpru.ac.th/web2016<br>- ระบบพิมพ์ใบผลการเรียน https://e-student.kpru.ac.th/web2016<br>- ระบบขอใบรับรอง https://e-student.kpru.ac.th/web2016<br>- ระบบขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ https://e-student.kpru.ac.th/rubrongkpru<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.3 มีระบบยื่นคำขอออนไลน์.pdf \| 6/3/2568 11:29:07 |
| 3.4 | มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากการออกใบรับรองการเป็นนักศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากระบบ E-Office เอกสารการขอรับรองการปฏิบัติงานและรับรองเงินเดือนของบุคลากร เอกสารหนังสือการรับสมัครงานต่าง ๆ และใบเสร็จรับเงินการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.4 มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ .pdf \| 6/3/2568 11:50:37 |
| 3.5 | มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน (2 คะแนน) | มี | ✓ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้ผู้รับบริการสามารถชำระเงินค่าสมัครเรียน ค่าเล่าเรียน ค่าสมัครงาน ค่าลงทะเบียนการเข้ารับการฝึกอบรมหรือการนำเสนอผลงานนวัตกรรมระดับชาติต่าง ๆ ผ่านระบบธนาคารกรุงไทยในรูปแบบออนไลน์และชำระผ่านหน้าเคาท์เตอร์ Service<br>ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| 3.5 มีบริการชำระเงินออนไลน์หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน.pdf \| 6/3/2568 11:59:48 |

## แบบประเมินความพร้อม

| ข้อ | รายละเอียด | การดำเนินการ | หมายเหตุ | กรอกข้อมูลใบสมัคร |
|---|---|---|---|---|
| 1 | มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568 หรือไม่ | มี | ✓ | ที่ \| รายการไฟล์แนบ \| วันที่บันทึก<br>1 \| แบบประเมินความพร้อม gecc.pdf \| 10/3/2568 16:04:39 |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ทางลาด)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ทางลาด รองรับสำหรับผู้พิการ มหาวิทยาลัยฯ มีการอำนวยความสะดวกทางลาดให้ผู้ใช้รถเข็น ผู้สูงอายุและสตรีมีครรภ์

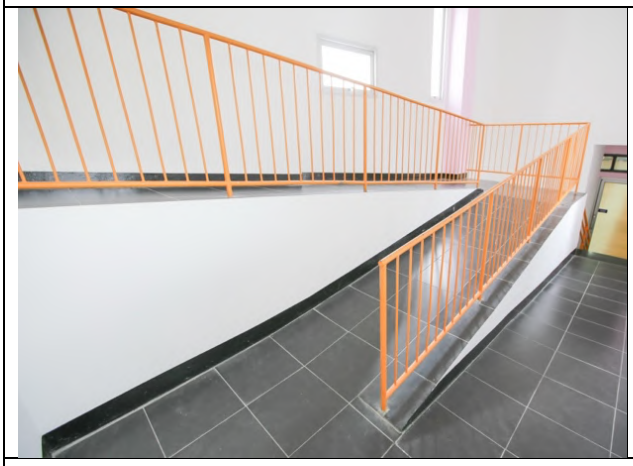
| | |
|---|---|
| | |
| อาคารเรียนรวมและอำนวยการ | ตึกคณะพยาบาล |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ทางลาด)</u>

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร-แม่สอด

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ที่จอดรถสำหรับคนพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีสถานที่จอดรถสำหรับคนพิการ ในจุดของอาคารที่ให้บริการ หลายจุด เช่น อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี) อาคารหอประชุมรัตนอาภาที่ให้เช่าห้องประชุม อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ เป็นต้น

| | |
|---|---|
| | |
| ที่จอดรถสำหรับคนพิการ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ | ที่จอดรถสำหรับคนพิการ หอประชุมรัตนอาภา |

**ด้านคุณภาพ**

**1. ด้านสถานที่**

1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

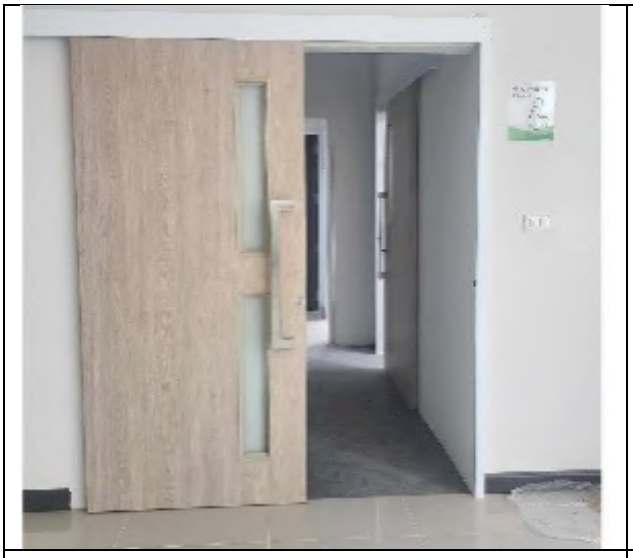
**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ประตูสำหรับผู้พิการ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ประตูสำหรับคนพิการ ออกแบบให้เป็นประตูบานใหญ่ มีทางขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ

| | |
|---|---|
|  | |
| ประตูสำหรับผู้พิการ อาคารคณะพยาบาลศาสตร์ | ประตูสำหรับคนพิการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารเทศ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น

| | |
|---|---|
| | |
| ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการ กองพัฒนานักศึกษา | ป้ายแสดงที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ งานคลังและบัญชี |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ)</u>

| | |
|---|---|
| | |
| ป้ายแสดงที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ<br>สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | ป้ายแสดงที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ<br>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (สร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

สวนหย่อมสำหรับเป็นสถานที่ระหว่างรอรับบริการ พื้นที่จอดรถเข็น พื้นที่สีเขียวสำหรับพักรอ

พื้นที่พักรอ และพื้นที่สีเขียวบริเวณบ่อปลาบึก

คณะวิทยาการจัดการ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (สร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน)</u>

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (สถานที่ติดต่อ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ มีการจัดเคาน์เตอร์ สำหรับผู้พิการและประชาชนทั่วไป

| | |
|---|---|
| | |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | งานคลังและบัญชี |
| | |
| งานพัสดุ | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (สถานที่ติดต่อ)</u>

| | |
|---|---|
| | |
| ฝ่ายสื่อสารองค์กร<br>บริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย | ป้ายบอกทางจุดประชาสัมพันธ์สำหรับผู้พิการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด |
| | |
| ศูนย์บริการสุขภาพ | ห้องพยาบาล |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ห้องน้ำผู้พิการ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีการออกแบบกว้างขวาง มีราวจับ มีที่นั่ง มีอ่างล้างมือ และมีสัญญาณขอความช่วยเหลือ

| | |
|---|---|
| | |
| ห้องน้ำผู้พิการ กองพัฒนานักศึกษา | ห้องน้ำผู้พิการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารเทศ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (ห้องน้ำผู้พิการ)</u>

ห้องน้ำสำหรับคนพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (อื่นๆ ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ)</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้โดยมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน นักศึกษา บุคลากร) ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษ/ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยดำเนินงานจัดช่องทางจอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดหรือการติดตั้งลิฟต์โดยสาร กำหนดให้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่รับรองการติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำสัญลักษณ์ป้ายแสดงอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทั้งในส่วนพื้นที่จอดรถและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมไปถึงการจัดภูมิทัศน์ให้สะดวกต่อการพักผ่อนหย่อนใจเวลาผู้รับบริการมาติดต่อ ดังเช่น

ที่จอดรถสำหรับคนพิการในจุดของอาคารที่ให้บริการหลายจุด ทางลาดที่มีราวจับที่เอื้ออำนวยต่อผู้พิการ ผู้สูงอายุ รวมถึงสตรีมีครรภ์ และมีการออกแบบเคาน์เตอร์ที่เหมาะสำหรับการให้บริการแก่ผู้ที่ใช้รถเข็น

| | |
|---|---|
| | |
| ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ อาคารเรียนรวมฯ | ทางลาด อาคารเรียนรวมและอำนวยการ |
| | |
| ทางลาดอาคารคณะพยาบาลศาสตร์ | |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ (อื่นๆ ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ)</u>

| | |
|---|---|
| | |
| ห้องน้ำสำหรับผู้พิการบริเวณลานกิจกรรม | ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการ กองพัฒนานักศึกษา |
| | |
| พื้นที่รอรับบริการงานคลังและบัญชี | พื้นที่รอรับบริการสำนักวิทยบริการฯ |
| | |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ห้องสื่อสารองค์กร (จุดคัดกรองผู้มารับบริการ) |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการกำหนดเส้นทางการจัดการขยะ 4 เส้นทางตามประเภทขยะเพื่อดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) โดยใช้หลักการ 3Rs และจัดการขยะตามเส้นทาง ดังนี้

1.1 ขยะทั่วไป – มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดให้บุคลากรและนักศึกษา ร่วมกันคัดแยกขยะแต่ละประเภท โดยมีการรณรงค์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัย เพื่อลดปริมาณขยะลดโลกร้อน กำหนดจุดถังขยะสีน้ำเงินในแต่ละจุดของอาคารที่มีการให้บริการและพื้นที่ส่วนกลาง ทั้งนี้ การจัดการขยะทั่วไปได้ดำเนินงานว่าจ้างหน่วยงานเอกชนเข้ามาจัดเก็บเพื่อนำส่งไปยังบ่อฝังกลบของหน่วยงานท้องถิ่น

1.2 ขยะอินทรีย์ – มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการ ดังนี้

- กำหนดให้บุคลากรภายในอาคาร คัดแยกขยะเศษอาหารลงถังขยะเศษอาหาร เพื่อนำไปจัดทำปุ๋ยหมัก
- กำหนดให้บุคลากรภาคสนามนำเศษใบไม้มาผ่านกระบวนการทำปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อนำมาใส่แปลงผักในโครงการเรือนผักรั้ว ครัวพอเพียง
- กำหนดจัดพื้นที่รัดรอบต้นไม้เพื่อให้เศษใบไม้หมักบริเวณโคกต้นไม้เพื่อเป็นปุ๋ยให้กับต้นไม้คืนกลับไป

1.3 ขยะรีไซเคิล – มีการจัดกิจกรรมรณรงค์การคัดแยกขยะและกำหนดให้บุคลากร นักศึกษานำขยะรีไซเคิลมาฝากเป็นสมาชิกกับโครงการธนาคารขยะ

1.4 ขยะอันตราย – มีการจัดทำจุดรับขยะอันตรายที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์ประเภทขยะอย่างชัดเจน เพื่อรวบรวบและนำส่งต่อกับทางหน่วยงานท้องถิ่น ทั้งนี้ในส่วนขยะสารเคมีมีการจัดจ้างหน่วยงานเอกชนที่ได้รับอนุญาตในการทำลายขยะอันตรายเพื่อให้เป็นไปตามวิธีที่ได้กำหนด

1.5 มีการบูรณาการการจัดการขยะร่วมกันระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม โรงเรียนสาธิต วัด ผู้ประกอบการหอพัก ผู้ประกอบการร้านค้า ในชุมชนในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้มีการรณรงค์ให้ผู้ที่เข้ามารับบริการได้ร่วมคัดแยกขยะ โดยการจัดให้มีถังแยกขยะพร้อมป้ายการคัดแยกขยะในจุดทิ้งขยะอีกด้วย

2. กำหนดจัดกิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนให้กับบุคลากรและนักศึกษา ได้แก่

2.1 จัดโครงการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้การจัดการขยะมูลฝอย เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2567 ที่ห้องประชุมราชพฤกษ์ ชั้น 3 อาคารทีปังกรรัศมีโชติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชชัย พวกดี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร พร้อมด้วยบุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดโครงการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้การจัดการขยะมูลฝอย ภายในมหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย โดยมี อาจารย์นพรัตน์

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

ไชยวิโน อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี บรรยายให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัย แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โครงการนี้จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงการจัดการขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความร่วมมือในการรักษาสิ่งแวดล้อม และร่วมกันดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และเกณฑ์ UI Green Metric World UniversityRankings

2.2 บุคลากรและนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2567 เข้าร่วมกิจกรรมมหาวิทยาลัยสีเขียว KPRU GREEN โครงการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปี 2567 กิจกรรมการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัย ในสถานศึกษา กิจกรรมการสร้างความตระหนักปลูกจิตสำนึกการรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัยฯ กิจกรรมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก วันพุธที่ 19 มิถุนายน 2567 เวลา 13.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมราชพฤกษ์ ชั้น 3 อาคารทีปังกรรัศมีโชติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2.3 จัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 72 พรรษา 28 กรกฎาคม 2567 ภายใต้แนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะและการอนุรักษ์น้ำระหว่างวันที่ 18-28 กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ ลานกิจกรรม ชั้น 1 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

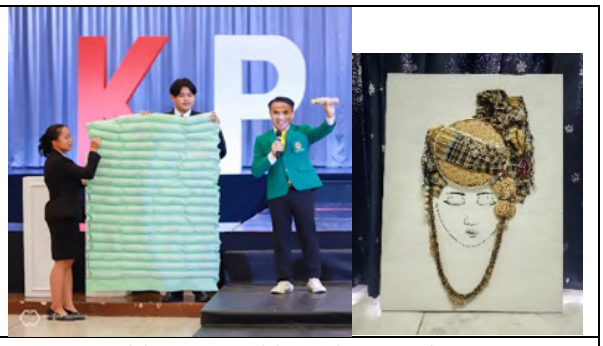
2.4 โครงการประกวดสิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ ประจำปี 2567 เหลือใช้ ไม่เหลือทิ้งใช้ได้จริง รักษ์สิ่งแวดล้อม วันที่ 21 มิถุนายน 2567 หอประชุมรัตนอาภา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

| | |
|---|---|
| | |
| ระบบและกลไกการจัดการขยะภายในมหาวิทยาลัย | ติดป้ายรณรงค์การแยกขยะในมหาวิทยาลัย |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

| | |
|---|---|
| |  |
| การใช้กระดาษ 2 หน้า | การใช้วัสดุเหลือใช้มาสร้างสรรค์ผลงาน |
| | |
| โครงการประกวดสิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ ประจำปี 2567 | จัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 72 พรรษา 28 กรกฎาคม 2567 ภายใต้แนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม |
| | |
| การจัดทำปุ๋ยหมักจากวัชพืช และเศษใบไม้ | ธนาคารขยะ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

การบูรณาการการจัดการขยะร่วมกันระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม โรงเรียน สาธิต วัด ผู้ประกอบการหอพัก ผู้ประกอบการร้านค้า ในชุมชนในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

รณรงค์การคัดแยกขยะในมหาวิทยาลัย

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับแนงทางการจัดการขยะ

มีจุดทิ้งขยะและตู้แยกขยะรีไซเคิลทุกชั้น อาคารเรียนรวมและอำนวยการ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</u>

มีจุดทิ้งขยะของแต่ละชั้น ตึกกองพัฒนานักษา

มีจุดทิ้งขยะของแต่ละชั้น ตึกคณะวิทยาการจัดการ

การดำเนินงานในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.3 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน</u>

มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานทดแทนผ่านการดำเนินงานของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน โดยได้มีการจัดการเรียนการสอนด้านพลังงานทดแทน การสร้างศูนย์เรียนรู้ด้านพลังงานทดแทน รวมไปถึงการศึกษาขั้นตอนและแนวทางในการติดตั้ง Solar Rooftop ให้กับอาคารภายในมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบันได้มีจุดติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีการประกาศนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และการนำแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อขับเคลื่อนความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) ผ่านการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เว็บไซต์การดำเนินงานสำนักงานสีเขียว มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร https://green-office.kpru.ac.th/การดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) รวมถึงการดำเนินงานเพื่อก้าวสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs)

1. การดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียวและมหาวิทยาลัยสีเขียวเพื่อลดการใช้พลังงาน

โดยให้มีการประหยัดพลังงาน ตามมาตรการประหยัดพลังงาน เช่น ภายในอาคาร กำหนดให้การปิด - เปิดเครื่องปรับอากาศภายในอาคารเป็นเวลา อุณหภูมิ 25 องศา การใช้ลิฟต์โดยสาร การใช้บันได

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.3 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน</u>

มีการติดป้ายรณรงค์การลดใช้พลังงาน ตึกคณะวิทยาการจัดการ

ป้ายรณรงค์อาคารเรียนรวมและอำนวยการ

2. การดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) โดยมีนโยบายในการใช้พลังงานหมุนเวียนทดแทน ได้แก่ การติดตั้ง Solar cell อาคารคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ศูนย์การเรียนรู้พลังงาน สถานที่ให้บริการ co-working คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ LPC การติดตั้งพื้นที่ด้านล่างเพื่อนำมาหมุนเวียนการใช้พลังงานภายในอาคารเรียนรวมและ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>1. ด้านสถานที่</u>**

<u>1.3 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน</u>

อำนวยการ อาคาร 14 ทั้งนี้ โดยงบประมาณ 2568 จะมีติดตั้งเพิ่มเติม ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ เพื่อดำเนินการเข้าสู่โครงการห้องสมุดสีเขียวต่อไป

ติดตั้ง solar cell เพื่อใช้ในมหาวิทยาลัย

3. การรณรงค์ให้ใช้รถไฟฟ้า และจักรยานในการขับขี่เพื่อการลดการปล่อยคาร์บอน พร้อมทั้งมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์พลังงาน

ใช้รถไฟฟ้าในระบบขนส่งสาธารณะในมหาวิทยาลัย

จัดอบรมถ่ายทอดความรู้ภายในศูนย์การเรียนรู้พลังงานและนวัตกรรมเพื่อชุมชน

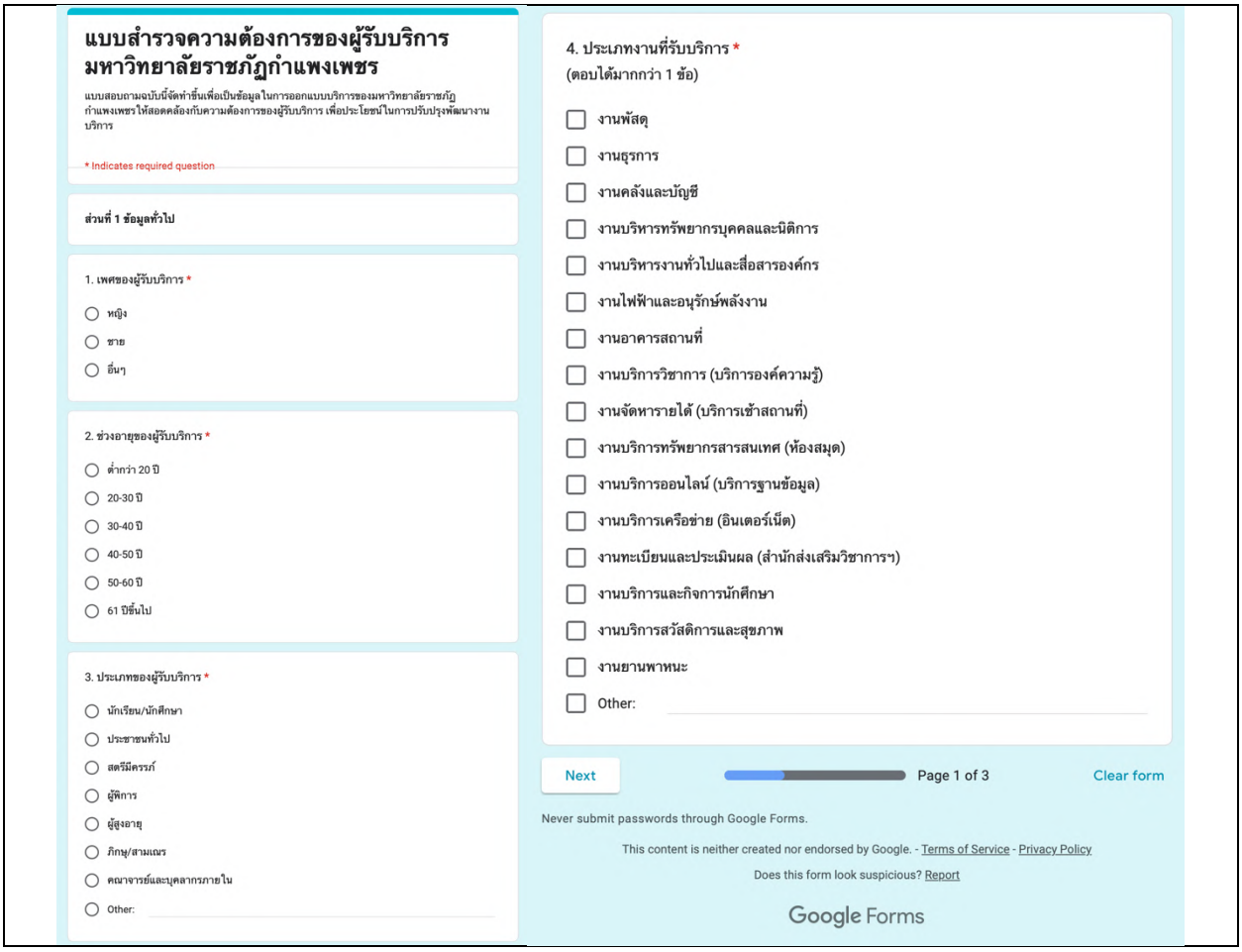
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการให้บริการและแก้ไขปัญหา</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการสำรวจความต้องการในการให้บริการเพื่อให้ทราบความต้องการและปัญหาในการบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงการให้บริการผ่าน Google Form ไปยังทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมประเด็นดังนี้

1. ประเภทงานบริการ
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ
3. สถานที่ให้บริการ
4. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ



**แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ

* Indicates required question

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศของผู้รับบริการ *
- หญิง
- ชาย
- อื่นๆ

2. ช่วงอายุของผู้รับบริการ *
- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 30-40 ปี
- 40-50 ปี
- 50-60 ปี
- 61 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของผู้รับบริการ *
- นักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนทั่วไป
- สตรีมีครรภ์
- ผู้พิการ
- ผู้สูงอายุ
- ภิกษุ/สามเณร
- คณาจารย์และบุคลากรภายใน
- Other:

4. ประเภทงานที่รับบริการ *
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- งานพัสดุ
- งานธุรการ
- งานคลังและบัญชี
- งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ
- งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร
- งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
- งานอาคารสถานที่
- งานบริการวิชาการ (บริการองค์ความรู้)
- งานจัดหารายได้ (บริการเช้าสถานที่)
- งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด)
- งานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล)
- งานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต)
- งานทะเบียนและประเมินผล (สำนักส่งเสริมวิชาการฯ)
- งานบริการและกิจการนักศึกษา
- งานบริการสวัสดิการและสุขภาพ
- งานยานพาหนะ
- Other:

Next | Page 1 of 3 | Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - Terms of Service - Privacy Policy

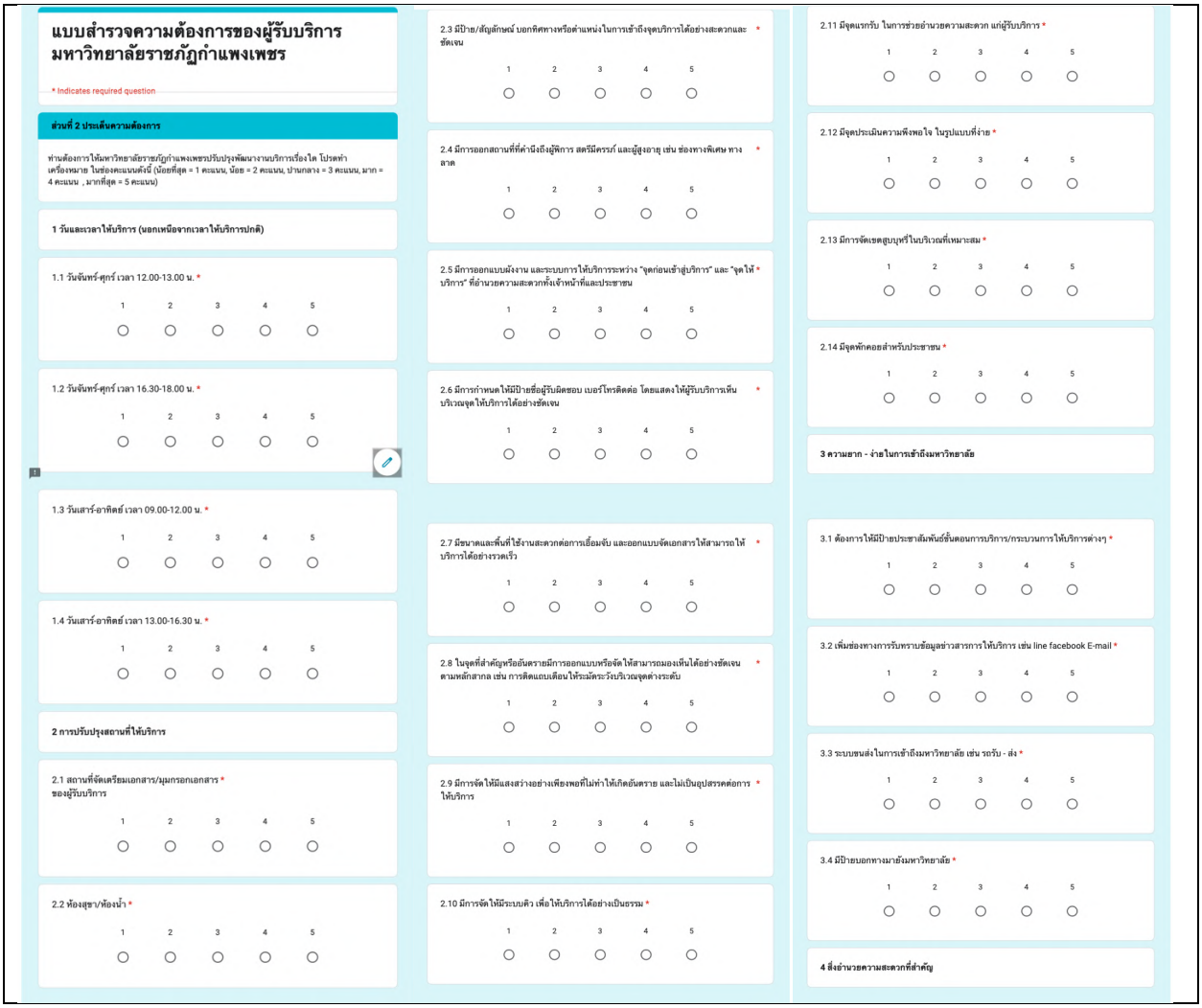
Does this form look suspicious? Report

Google Forms

**ด้านคุณภาพ**

## 2. ด้านบริการ

2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการให้บริการและแก้ไขปัญหา



**แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

* Indicates required question

**ส่วนที่ 2 ประเด็นความต้องการ**

ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรปรับปรุงพัฒนางานบริการเรื่องใด โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องคะแนนดังนี้ (น้อยที่สุด = 1 คะแนน, น้อย = 2 คะแนน, ปานกลาง = 3 คะแนน, มาก = 4 คะแนน , มากที่สุด = 5 คะแนน)

**1 วันและเวลาให้บริการ (นอกเหนือจากเวลาให้บริการปกติ)**

1.1 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-13.00 น. *

1.2 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.30-18.00 น. *

1.3 วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00-12.00 น. *

1.4 วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00-16.30 น. *

**2 การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ**

2.1 สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมกรอกเอกสาร ของผู้รับบริการ *

2.2 ห้องสุขา/ห้องน้ำ *

2.3 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน *

2.4 มีการออกสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ช่องทางพิเศษ ทางลาด *

2.5 มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน *

2.6 มีการกำหนดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ โดยแสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน *

2.7 มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ และออกแบบจัดเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว *

2.8 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนตามหลักสากล เช่น การติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดต่างระดับ *

2.9 มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ *

2.10 มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม *

2.11 มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ *

2.12 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ในรูปแบบที่ง่าย *

2.13 มีการจัดเขตสูบบุหรี่ในบริเวณที่เหมาะสม *

2.14 มีจุดพักคอยสำหรับประชาชน *

**3 ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงมหาวิทยาลัย**

3.1 ต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่างๆ *

3.2 เพิ่มช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ เช่น line facebook E-mail *

3.3 ระบบขนส่งในการเข้าถึงมหาวิทยาลัย เช่น รถรับ - ส่ง *

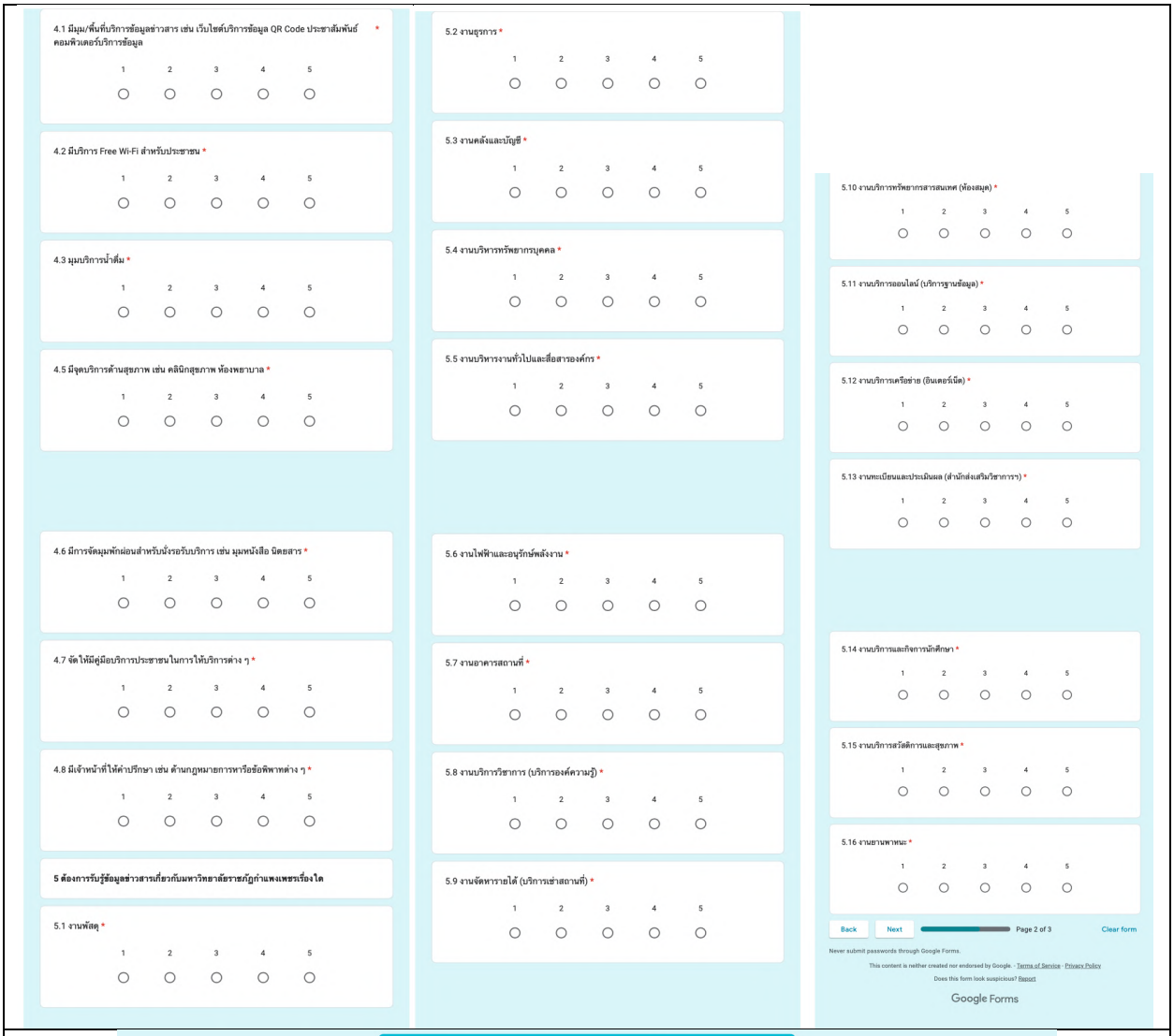
3.4 มีป้ายบอกทางมายังมหาวิทยาลัย *

**4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ**

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการให้บริการและแก้ไขปัญหา</u>



4.1 มีมุม/พื้นที่บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์บริการข้อมูล QR Code ประชาสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูล *

4.2 มีบริการ Free Wi-Fi สำหรับประชาชน *

4.3 มุมบริการน้ำดื่ม *

4.5 มีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลินิกสุขภาพ ห้องพยาบาล *

4.6 มีการจัดมุมพักผ่อนสำหรับนั่งรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือ นิตยสาร *

4.7 จัดให้มีคู่มือบริการประชาชนในการให้บริการต่าง ๆ *

4.8 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เช่น ด้านกฎหมายการหารือข้อพิพาทต่าง ๆ *

5 ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเรื่องใด

5.1 งานพัสดุ *

5.2 งานธุรการ *

5.3 งานคลังและบัญชี *

5.4 งานบริหารทรัพยากรบุคคล *

5.5 งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร *

5.6 งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน *

5.7 งานอาคารสถานที่ *

5.8 งานบริการวิชาการ (บริการองค์ความรู้) *

5.9 งานจัดหารายได้ (บริการเช่าสถานที่) *

5.10 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) *

5.11 งานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) *

5.12 งานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต) *

5.13 งานทะเบียนและประเมินผล (สำนักส่งเสริมวิชาการฯ) *

5.14 งานบริการและกิจการนักศึกษา *

5.15 งานบริการสวัสดิการและสุขภาพ *

5.16 งานยานพาหนะ *

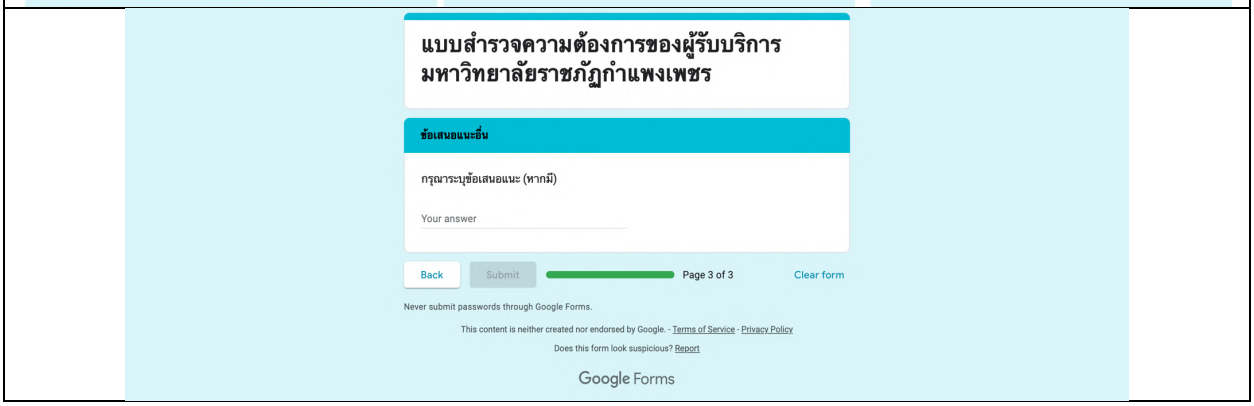
Back Next Page 2 of 3 Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - Terms of Service - Privacy Policy

Does this form look suspicious? Report

Google Forms



แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้อเสนอแนะอื่น

กรุณาระบุข้อเสนอแนะ (หากมี)

Your answer

Back Submit Page 3 of 3 Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - Terms of Service - Privacy Policy

Does this form look suspicious? Report

Google Forms

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการให้บริการและแก้ไขปัญหา

โดยการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละงานตามภารกิจที่ให้บริการมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 346 คน กำหนดให้มีการประเมินค่าเฉลี่ย มากที่สุด - น้อยที่สุด แบ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทงานที่รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และกำหนดประเด็นครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น ซึ่งผลที่ได้รับครั้งนี้ ได้แก่

| ความต้องการ/ความคาดหวัง | หัวข้อที่น่าสนใจมากที่สุด |
|---|---|
| 1. ประเภทงานบริการ | ความต้องการในเรื่องงานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) |
| 2. วันและเวลาเปิดให้บริการ | วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00-16.30 น. |
| 3. สถานที่ให้บริการ | มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตราย และการจัดให้มีระบบคิว |
| 4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ | ต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่างๆ |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ | มีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลินิกสุขภาพ ห้องพยาบาล |
| 6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) และงานบริการสวัสดิการและสุขภาพ |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้ทำการสำรวจเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการและปัญหาการบริการ ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น โดยมีผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2567 ผ่าน Google Form สำรวจในภาพรวม และได้วิเคราะห์ผลสำรวจและดำเนินการปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังนี้

**รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งนี้ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน กำหนดให้เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

โดยมี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 156 | 45.1 |
| หญิง | 151 | 43.6 |
| อื่นๆ | 39 | 11.3 |
| **รวม** | **346** | **100** |

**จากตารางที่ 1** พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาเป็น เพศหญิง

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 56 | 16.2 |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 21 - 30 ปี | 160 | 46.2 |
| 31 - 40 ปี | 51 | 14.7 |
| 41 - 50 ปี | 42 | 12.1 |
| 51 - 60 ปี | 18 | 5.2 |
| 61 ปี ขึ้นไป | 19 | 5.5 |
| **รวม** | **346** | **100** |

**จากตารางที่ 2** พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อจำกัดของผู้รับบริการ

| ประเภทของผู้รับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| นักเรียน/นักศึกษา | 147 | 42.5 |
| คณาจารย์และบุคลากรภายใน | 126 | 36.4 |
| ประชาชนทั่วไป | 18 | 5.2 |
| ผู้ประกอบการ | 1 | 0.3 |
| ร้านค้า | 1 | 0.3 |
| สตรีมีครรภ์ | 17 | 4.9 |
| ผู้สูงอายุ | 14 | 4.0 |
| ภิกษุ/สามเณร | 13 | 3.8 |
| ผู้พิการ | 9 | 2.6 |
| **รวม** | **346** | **100** |

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาเป็น คณาจารย์และบุคลากรภายใน คิดเป็นร้อยละ 37.6 ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และร้านค้า ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทที่รับบริการ (โดยสามารถเลือกได้หลายรายการ)

| ประเภทงานที่รับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| งานพัสดุ | 54 | 5.9 |
| งานธุรการ | 58 | 6.3 |
| งานคลังและบัญชี | 53 | 5.7 |
| งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ | 56 | 6.1 |
| งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร | 45 | 4.9 |
| งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน | 40 | 4.3 |
| งานอาคารสถานที่ | 69 | 7.5 |
| งานบริการวิชาการ (บริการองค์ความรู้) | 49 | 5.3 |
| งานจัดหารายได้ (บริการเช่าสถานที่) | 35 | 3.8 |
| งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) | 59 | 6.4 |
| งานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) | 108 | 11.7 |
| งานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต) | 84 | 9.1 |
| งานทะเบียนและประมวลผล (สำนักส่งเสริมวิชาการฯ) | 70 | 7.6 |
| งานบริการและกิจการนักศึกษา | 83 | 9 |
| งานบริการสวัสดิการและสุขภาพ | 59 | 6.4 |
| งานยานพาหนะ | 50 | 5.4 |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คน ต้องการเรื่องงานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.7 รองลงมาเป็นงานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต) และบริการและกิจการนักศึกษา

**ตารางที่ 5** จำนวนค่าเฉลี่ยและการแปลงผลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามแยกตามความต้องการ เรื่องวันและเวลาเปิดให้บริการ (นอกเหนือจากเวลาให้บริการปกติ)

| วันและเวลาเปิดให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00 น. - 13.00 น. | 2.14 | น้อย |
| วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 16.30 น. - 18.00 น. | 2.22 | น้อย |
| วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 09.00 น. – 12.00 น. | 2.09 | น้อย |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| วันและเวลาเปิดให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น. | 2.25 | น้อย |
| **รวม** | **2.18** | **น้อย** |

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คน ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเปิดให้บริการในวันและเวลาในช่วง วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 13.00-16.30 น. มากที่สุด รองลงมาเป็นช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 16.30-18.00 น. วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00 น. - 13.00 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 09.00-12.00 น. ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** จำนวนค่าเฉลี่ยและการแปลงผลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามแยกตามความต้องการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

| ประเภทที่งานบริการ | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมกรอกเอกสารของผู้รับบริการ | 3.21 | ปานกลาง |
| ห้องสุขา/ห้องน้ำ | 3.20 | ปานกลาง |
| มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน | 3.23 | ปานกลาง |
| มีการออกสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ช่องทางพิเศษ ทางลาด | 3.25 | ปานกลาง |
| มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน | 3.23 | ปานกลาง |
| มีการกำหนดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ โดยแสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน | 3.30 | ปานกลาง |
| มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ และออกแบบจัดเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.12 | ปานกลาง |
| ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนตามหลักสากล เช่น การติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดต่างระดับ | 3.38 | ปานกลาง |
| มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ | 3.43 | ปานกลาง |
| มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | 3.39 | ปานกลาง |
| มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ | 3.33 | ปานกลาง |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเภทที่งานบริการ | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| มีจุดประเมินความพึงพอใจ ในรูปแบบที่ง่าย | 3.15 | ปานกลาง |
| มีการจัดเขตสูบบุหรี่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.30 | ปานกลาง |
| มีจุดพักคอยสำหรับประชาชน | 3.21 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.27** | **ปานกลาง** |

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คนต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปรับปรุงสถานที่ให้บริการในประเด็น มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาเป็นการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม และในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนตามหลักสากล เช่น การติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดต่างระดับ และมีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** จำนวนค่าเฉลี่ยและการแปลงผลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามแยกตามความยาก – ง่ายในการเข้าถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

| ความยาก – ง่ายในการเข้าถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| ต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่างๆ | 3.42 | ปานกลาง |
| เพิ่มช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ เช่น line Facebook E-mail | 2.88 | มาก |
| ระบบขนส่งในการเข้าถึงมหาวิทยาลัย เช่น รถรับ - ส่ง | 3.10 | ปานกลาง |
| มีป้ายบอกทางมายังมหาวิทยาลัย | 3.40 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.20** | **ปานกลาง** |

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คน ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรปรับปรุงเรื่องความยาก – ง่ายในการเข้าถึงในประเด็นต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่างๆ มากที่สุด รองลงต้องการให้มีมีป้ายบอกทางมายังมหาวิทยาลัย ระบบขนส่งในการเข้าถึงมหาวิทยาลัย เช่น รถรับ – ส่ง และเพิ่มช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ เช่น line Facebook E-mail ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

**ตารางที่ 8** จำนวนค่าเฉลี่ยและการแปลงผลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามแยกตามสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

| สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| มีมุม/พื้นที่บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์บริการข้อมูล QR Code ประชาสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูล | 3.23 | ปานกลาง |
| มีบริการ Free Wi-Fi สำหรับประชาชน | 3.15 | ปานกลาง |
| มุมบริการน้ำดื่ม | 2.98 | ปานกลาง |
| มีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลินิกสุขภาพ ห้องพยาบาล | 3.34 | ปานกลาง |
| มีการจัดมุมพักผ่อนสำหรับนั่งรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือ นิตยสาร | 3.06 | ปานกลาง |
| จัดให้มีคู่มือบริการประชาชนในการให้บริการต่าง ๆ | 3.30 | ปานกลาง |
| มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เช่น ด้านกฎหมายการหารือข้อพิพาทต่าง ๆ | 3.10 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.17** | **ปานกลาง** |

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คน ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในประเด็นมีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลินิกสุขภาพ ห้องพยาบาลมากที่สุด รองลงมาจัดให้มีคู่มือบริการประชาชนในการให้บริการต่าง ๆ และมีมุม/พื้นที่บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์บริการข้อมูล QR Code ประชาสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูล ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** จำนวนค่าเฉลี่ยและการแปลงผลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามแยกตามเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมากที่สุด

| ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| งานพัสดุ | 3.16 | ปานกลาง |
| งานธุรการ | 3.26 | ปานกลาง |
| งานคลังและบัญชี | 2.71 | ปานกลาง |
| งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ | 3.29 | ปานกลาง |
| งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร | 3.36 | ปานกลาง |
| งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน | 2.68 | ปานกลาง |
| งานอาคารสถานที่ | 3.27 | ปานกลาง |
| งานบริการวิชาการ (บริการองค์ความรู้) | 2.75 | ปานกลาง |
| งานจัดหารายได้ (บริการเช่าสถานที่) | 3.26 | ปานกลาง |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร | ค่าเฉลี่ย | การแปลงผล |
|---|---|---|
| งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) | 3.44 | ปานกลาง |
| งานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) | 3.31 | ปานกลาง |
| งานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต) | 3.35 | ปานกลาง |
| งานทะเบียนและประมวลผล (สำนักส่งเสริมวิชาการฯ) | 3.27 | ปานกลาง |
| งานบริการและกิจการนักศึกษา | 3.40 | ปานกลาง |
| งานบริการสวัสดิการและสุขภาพ | 3.44 | ปานกลาง |
| งานยานพาหนะ | 3.28 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.20** | **ปานกลาง** |

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ในจำนวน 346 คน ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) และงานบริการสวัสดิการและสุขภาพมากที่สุด รองลงมาเป็น งานบริการและกิจการนักศึกษา และงานบริการเครือข่าย (อินเตอร์เน็ต) ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ**

ด้านกายภาพ

เห็นควรปรับปรุงห้องน้ำโดยเฉพาะ สนามกีฬา ไม่มีซิงค์ล้างมือ กระดาษทิชชู แต่ละตึกควรมีห้องน้ำแบบตึก14 เพราะสะดวกสะอาดที่สุด ทั้งนี้อยากให้มีแอร์ในห้องเรียน รวมถึงที่จอดรถยนต์ และอยากให้พัฒนาสถานที่และบูรณะใหม่

ด้านการให้บริการ

สำนักวิทยบริการควรขยายเวลาการเปิด ปิด และบริการสถานที่ในการอ่านหนังสือในช่วงของการสอบ เช่น 9.00-20.30 น. เป็นต้น ให้ห้องสมุดเปิดให้ยืมหนังสือถึง 17.30 น. หรือช่วงเช้า 7.00 น. และเห็นควรให้ห้องสมุดเพิ่มหนังสือที่เป็นปัจจุบัน

อินเตอร์เน็ตยังมีความไม่เสถียร โดยต้องเข้ารหัสใหม่ทุกครั้ง สัญญาณ WIFI ยังไม่ทั่วถึง และเห็นควรปรับปรุงแอพพลิเคชั่น KPRU Mind

การติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยยากมาก แต่ละระบบค่อนข้างใช้เวลา ปรับปรุงการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาให้ถูกต้อง ทั้งนี้เกรดยังออกช้า สำนักส่งเสริมฯ ใช้เวลาทำงานนาน

อยากให้ผู้บริการในตำแหน่งต่างๆ มีจิตบริการจริงๆ พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ

เห็นควรปรับปรุงกิจการนักศึกษา รวมถึง กำหนดชั่วโมงจิตอาสาที่เหมาะสมต่อนักศึกษาทุกคณะ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

เห็นควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานการขายอาหารที่โรงอาหาร มีแมลงวันหัวเขียวเกาะอยู่บนอาหาร และพบเส้นผมในอาหารบ่อยมาก อยากให้พ่อค้าแม่ค้าหรือผู้ดูแล ดูแลควบคุมเรื่องความสะอาดของการให้บริการอาหารให้จริงจัง

ด้านอื่นๆ

ศูนย์ภาษาที่เก็บค่าสมัครสอบ ครั้งละ 50 บาทไป ยังไม่เกิดประโยชน์กับนักศึกษา

อยากให้มีการสนับสนุนกีฬาเกือบทุกชนิด และเปิดหลายๆ คณะ

ขอให้ตรวจสอบระบบการบันทึกกิจกรรมมหาวิทยาลัยให้ดีกว่านี้และให้มีเครื่องสแกนจำนวนมากขึ้น

แบบสอบถามยังไม่เหมาะสม ควรมีไม่ต้องการ และควรแยกเป็นตอนในแต่ละงาน ให้เสนอปลายเปิดแต่ละงาน แบบสอบถามนี้ให้เช็คเลือกตอนแรกหลายงาน พอตอบกลายเป็นเหมารวมทุกงานที่เช็ค และบางข้อควรไม่ตอบได้ ในโอกาสหน้าคงปรับปรุง เพื่อให้เห็นชัดว่าควรบริการด้านใดก่อนตามความจำเป็น

ลงชื่อ.....ผู้รายงานผลวิเคราะห์แบบสำรวจ

(นางสาวรัตติญาภรณ์ รอดตะเภา)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงาน

(นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด)

ตำแหน่ง หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร

ลงชื่อ.....รับทราบ

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้นำผลการสำรวจความต้องการ ที่คะแนนต่ำกว่า 3.51 และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ร่วมด้วย เพื่อกำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม เพื่อเป็นการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปรับปรุงและการปฏิบัติ ดังนี้

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| 1. ประเภทงานบริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการเรื่องงานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) มากที่สุด | 1. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ E-Service ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง |
| 2. วันและเวลาเปิดให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดให้บริการในวันและเวลาในช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 13.00 - 16.30 น. มากที่สุด | 1.จัดทำป้ายการเปิดให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยติดตั้งให้เห็นเด่นชัด พร้อมระบุระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งบางหน่วยงานที่ผู้รับบริการร้องขอมีการเปิดให้บริการวันเสาร์ - อาทิตย์ ในเวลาราชการ |
| 3. สถานที่ให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงสถานที่ให้บริการในประเด็นการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายและไม่เป็นอุปสรรค์ต่อการให้บริการ มากที่สุด | 1. มหาวิทยาลัยมีการเพิ่มจุดการติดตั้งแสงสว่างโดยติดตั้งไฟสนามรอบอาคารเป็นโคมแสงสว่างโซล่าเซลล์ใช้พลังงานทดแทน เพื่อให้ผู้รับบริการมองเห็นและรู้สึกไม่เกิดอันตราย |
| 4. ความยาก - ง่ายในการการเข้าถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่าง ๆมากที่สุด | 1.จัดทำขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ นอกจากนี้ มีการนำข้อมูลจากคู่มือมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงในประเด็นการมีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลีนิคสุขภาพ ห้องพยาบาล มากที่สุด | 1. มหาวิทยาลัยฯ โดยคณะพยาบาลศาสตร์ได้มีการจัดตั้งคลีนิคบริการสุขภาพขึ้นเพื่อให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแก่นักศึกษาและประชาชน |
| 6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) และงานบริการสวัสดิการและสุขภาพ มากที่สุด | 1. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ – สอบถามข้อมูลให้มีความชัดเจนมากขึ้น<br>2. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน |
| **ด้านกายภาพ** | 1.ผลการวิเคราะห์พบว่าเห็นควรปรับปรุงห้องน้ำ โดยเฉพาะสนามกีฬา | 1.มีการปรับปรุงสนามกีฬาและห้องน้ำในปีงบประมาณ 2567 เพื่อให้รองรับการแข่งขันกีฬาของนักศึกษาและประชาชนทั่วไป<br>2. จัดให้มีบุคลากรเข้าทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน |
| | 2. ปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์และพัฒนาสถานที่ภูมิทัศน์ | 1. มีการพัฒนาพื้นที่เป็นลานกิจกรรมและลานจอดรถยนต์ จำนวน 1 จุด ณ บริเวณอาคารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (หลังเก่า) |
| **ด้านการให้บริการ** | 1. ขยายระยะเวลาการอ่านหนังสือในช่วงการสอบและขยายระยะเวลาการเปิดให้ยืมหนังสือของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| | | 2. มีการเปิดให้บริการสั่งจองหนังสือผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง แต่มีการเปิดให้บริการรับหนังสือได้ในเวลาทำการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| | 2. การเพิ่มหนังสือที่เป็นปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. ปีงบประมาณ 2567 มีโครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 533 เรื่อง 620 เล่ม การจัดหาได้มาจากผลสำรวจความต้องการของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา<br>2. ปีงบประมาณ 2568 มีโครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในเดือนมิถุนายน 2568 |
| | 3. การให้บริการอินเตอร์เน็ตยังไม่เสถียร สัญญาณ WIFI ยังไม่ทั่วถึง | 1. มีการปรับเปลี่ยนเราเตอร์ WIFI รุ่นที่เกิน 10 ปีเป็นรุ่นใหม่เพื่อให้อินเตอร์เน็ตกระจายอย่างทั่วถึงมีความเสถียรมากขึ้น |
| | 4. ปรับปรุงระบบ แอพพลิเคชั่น KPRU MIND | มีการอัพเดทระบบตลอดเวลาเมื่อมีข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลง |
| | 5. ปรับปรุงการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาให้ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาในการออกใบรับรองให้รวดเร็วมากขึ้น | มีเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบการขอใบรับรองก่อนเข้าสู่ระบบเผยแพร่ทุกครั้ง |
| | 6. บุคลากรควรมีจิตบริการทุกตำแหน่งและพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้ | 1. มีโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีจิตบริการและการทำงานเป็นทีม |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| | | 2. กำหนดวัฒนธรรมองค์กรด้านงานบริการ Service Mind เพื่อให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการตามวัฒนธรรมที่กำหนด |
| | 7. ปรับปรุงกิจการนักศึกษา รวมถึงกำหนดชั่วโมงจิตอาสาที่เหมาะสมต่อนักศึกษาทุกคณะ | 1. ปีงบประมาณ 2568 มีการปรับลดจำนวนหน่วยกิจกรรมลง จาก 55หน่วยกิจ คงเหลือ 45 หน่วย |
| | 8. ปรับปรุงเรื่องมาตรฐานการจำหน่ายอาหารที่โรงอาหาร ควบคุมเรื่องความสะอาดและการให้บริการอย่างจริงจัง | 1.ชั่วโมงจิตอาสา มีการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนรู้ km เรื่อง กระบวนการขอหน่วยกิจกรรม |
| **ด้านอื่น ๆ** | 1. ปรับปรุงแบบสอบถามความต้องการให้เหมาะสม ควรแยกเป็นตอนในแต่ละงานเพื่อให้เห็นชัดว่าควรบริการด้านใดก่อนตามความจำเป็น | 1. มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการให้เหมาะสมตามภารกิจการให้บริการของหน่วยงานให้ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น<br>2. มีการติดประกาศเผยแพร่การประเมินแบบสอบถามทุกจุดของหน่วยงานที่ให้บริการ |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เลขที่ ๑๔๓๒
วันที่ ๐๔/๐๓/๒๕๖๘
เวลา ๑๐:๓๒ น.

# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
**ที่** สนอ.กล.๐๐๒๗/๒๕๖๘ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘
**เรื่อง** ขอนำส่งรายงานผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

---

**เรียน** อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย นั้น

ในการนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำหรับไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน) โดยสรุปผลสำรวจ ดังนี้

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| ๑. ประเภทงานบริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการเรื่องงานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) มากที่สุด | ๑. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ E-Service ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง |
| ๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดให้บริการในวันและเวลาในช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. มากที่สุด | ๑.จัดทำป้ายการเปิดให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยติดตั้งให้เห็นเด่นชัด พร้อมระบุระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งบางหน่วยงานที่ผู้รับบริการร้องขอมีการเปิดให้บริการวันเสาร์ - อาทิตย์ ในเวลาราชการ |
| ๓. สถานที่ให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงสถานที่ให้บริการในประเด็นการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายและไม่เป็นอุปสรรค์ต่อการให้บริการ มากที่สุด | ๑. มหาวิทยาลัยมีการเพิ่มจุดการติดตั้งแสงสว่างโดยติดตั้งไฟสนามรอบอาคารเป็นโคมแสงสว่างโซล่าเซลล์ใช้พลังงานทดแทน เพื่อให้ผู้รับบริการมองเห็นและรู้สึกไม่เกิดอันตราย |
| ๔. ความยาก - ง่ายในการการเข้าถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่าง ๆมากที่สุด | ๑.จัดทำขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ นอกจากนี้ มีการนำข้อมูลจากคู่มือมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงในประเด็นการมีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลีนิคสุขภาพ ห้องพยาบาล มากที่สุด | ๑. มหาวิทยาลัยฯ โดยคณะพยาบาลศาสตร์ได้มีการจัดตั้งคลีนิคบริการสุขภาพขึ้นเพื่อให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแก่นักศึกษาและประชาชน |
| ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) และงานบริการสวัสดิการและสุขภาพ มากที่สุด | ๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ – สอบถามข้อมูลให้มีความชัดเจนมากขึ้น<br>๒. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน |
| **ด้านกายภาพ** | ๑.ผลการวิเคราะห์พบว่าเห็นควรปรับปรุงห้องน้ำ โดยเฉพาะสนามกีฬา | ๑.มีการปรับปรุงสนามกีฬาและห้องน้ำในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อให้รองรับการแข่งขันกีฬาของนักศึกษาและประชาชนทั่วไป<br>๒. จัดให้มีบุคลากรเข้าทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน |
| | ๒. ปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์และพัฒนาสถานที่ภูมิทัศน์ | ๑. มีการพัฒนาพื้นที่เป็นลานกิจกรรมและลานจอดรถยนต์ จำนวน ๑ จุด ณ บริเวณอาคารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (หลังเก่า) |
| **ด้านการให้บริการ** | ๑. ขยายระยะเวลาการอ่านหนังสือในช่วงการสอบและขยายระยะเวลาการเปิดให้ยืมหนังสือของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๑. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.<br>๒. มีการเปิดให้บริการสั่งจองหนังสือผ่านระบบออนไลน์ ๒๔ ชั่วโมง แต่มีการเปิดให้บริการรับหนังสือได้ในเวลาทำการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| | ๒. การเพิ่มหนังสือที่เป็นปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีโครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๕๓๓ เรื่อง ๖๒๐ เล่ม การจัดหาได้มาจากผลสำรวจความต้องการของคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา<br>๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีโครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ |
| | ๓. การให้บริการอินเตอร์เน็ตยังไม่เสถียร สัญญาณ WIFI ยังไม่ทั่วถึง | ๑. มีการปรับเปลี่ยนเราเตอร์ WIFI รุ่นที่เกิน ๑๐ ปี เป็นรุ่นใหม่เพื่อให้อินเตอร์เน็ตกระจายอย่างทั่วถึงมีความเสถียรมากขึ้น |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

| ประเด็น | ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม |
|---|---|---|
| | ๔. ปรับปรุงระบบ แอพพลิเคชั่น KPRU MIND | มีการอัพเดทระบบตลอดเวลาเมื่อมีข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลง |
| | ๕. ปรับปรุงการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาให้ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาในการออกใบรับรองให้รวดเร็วมากขึ้น | มีเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบการขอใบรับรองก่อนเข้าสู่ระบบเผยแพร่ทุกครั้ง |
| | ๖. บุคลากรควรมีจิตบริการทุกตำแหน่ง และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้ | ๑. มีโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีจิตบริการและการทำงานเป็นทีม<br>๒. กำหนดวัฒนธรรมองค์กรด้านงานบริการ Service Mind เพื่อให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการตามวัฒนธรรมที่กำหนด |
| | ๗. ปรับปรุงกิจการนักศึกษา รวมถึงกำหนดชั่วโมงจิตอาสาที่เหมาะสมต่อนักศึกษาทุกคณะ | ๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีการปรับลดจำนวนหน่วยกิจกรรมลง จาก ๕๕หน่วยกิจ คงเหลือ ๔๕ หน่วย |
| | ๘. ปรับปรุงเรื่องมาตรฐานการจำหน่ายอาหารที่โรงอาหาร ควบคุมเรื่องความสะอาดและการให้บริการอย่างจริงจัง | ๑.ชั่วโมงจิตอาสา มีการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนรู้ km เรื่อง กระบวนการขอหน่วยกิจกรรม |
| **ด้านอื่น ๆ** | ๑. ปรับปรุงแบบสอบถามความต้องการให้เหมาะสม ควรแยกเป็นตอนในแต่ละงานเพื่อให้เห็นชัดว่าควรบริการด้านใดก่อนตามความจำเป็น | ๑. มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการให้เหมาะสมตามภารกิจการให้บริการของหน่วยงานให้ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น<br>๒. มีการติดประกาศเผยแพร่การประเมินแบบสอบถามทุกจุดของหน่วยงานที่ให้บริการ |

เห็นควรจัดประชุม โดยนำผลรายงานการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ หารือในที่ประชุม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด)
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร
Signature Code : F๖NfidXUFgC๑๐FOidtRc

บันทึกรายงานมหาวิทยาลัย

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีงานบริการครอบคลุมประเภทงานได้แก่ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

1. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน มีการแบ่งโครงสร้างงานตามลักษณะงาน สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

1.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีภารกิจให้บริการประชาชนและนักศึกษา ด้านงานทะเบียนและประเมินผล และงานรับเข้าหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา

1.3 สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีภารกิจในการให้บริการประชาชนด้านการเช่าสถานที่ ห้องประชุม และบริการองค์ความรู้แก่ชุมชนท้องถิ่น

1.4 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน รวมถึงผู้ประกอบการ ด้านการรับสมัครงาน การยืมทรัพย์สินของทางราชการ การชำระค่าเล่าเรียน และการจัดซื้อจัดจ้าง

1.5 คณะพยาบาลศาสตร์ มีภารกิจให้บริการศูนย์บริการสุขภาพ แก่บุคลากร นักศึกษาและประชาชน

1.6 การให้บริการระดับคณะมีภารกิจให้บริการด้านการเรียนการสอน บริการวิชาการ วิจัย ศิลปะและวัฒนธรรม แก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ดังโครงสร้าง

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน

**ประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**
**เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**
**พ.ศ. ๒๕๖๖**

---

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๐ และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๒) และ (๕) ประกอบมาตรา ๑๐ วรรคท้าย และมาตรา ๑๑ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และโดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑** ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร"

**ข้อ ๒** ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

**ข้อ ๓** ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๐

(๒) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

**ข้อ ๔** ให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังต่อไปนี้

**๔.๑ สำนักงานอธิการบดี**

๔.๑.๑ กองกลาง ได้แก่

(๑) งานพัสดุ

(๒) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ

(๓) งานคลังและบัญชี

(๔) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร

(๕) งานอำนวยการและงานประชุม

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน



(๖) งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน

(๗) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

๔.๑.๒ กองนโยบายและแผน ได้แก่

(๑) งานยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล

(๒) งานงบประมาณและบริหารงานทั่วไป

(๓) งานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

๔.๑.๓ กองพัฒนานักศึกษา ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานสวัสดิการและบริการนักศึกษา

(๓) งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา

๔.๑.๔ หน่วยตรวจสอบภายใน มีฐานะเทียบเท่างาน

**๔.๒ คณะครุศาสตร์** สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

(๔) งานศูนย์พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

(๕) โรงเรียนอนุบาลราชภัฏกำแพงเพชร

**๔.๓ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม** สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**๔.๔ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์** สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**๔.๕ คณะวิทยาการจัดการ** สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน



**๔.๖ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**๔.๗ คณะพยาบาลศาสตร์** สำนักงานคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**๔.๘ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด** สำนักงานผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้แก่

(๑) งานอำนวยการ

(๒) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

(๓) งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

**๔.๙ สถาบันวิจัยและพัฒนา** สำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานบริหารจัดการงานวิจัย

(๓) งานบ่มเพาะวิสาหกิจ

**๔.๑๐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

(๑) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

(๒) กลุ่มงานบรรณารักษ์และบริการสารสนเทศ

(๓) กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและภาษาต่างประเทศ

**๔.๑๑ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานวิชาการและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

**๔.๑๒ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

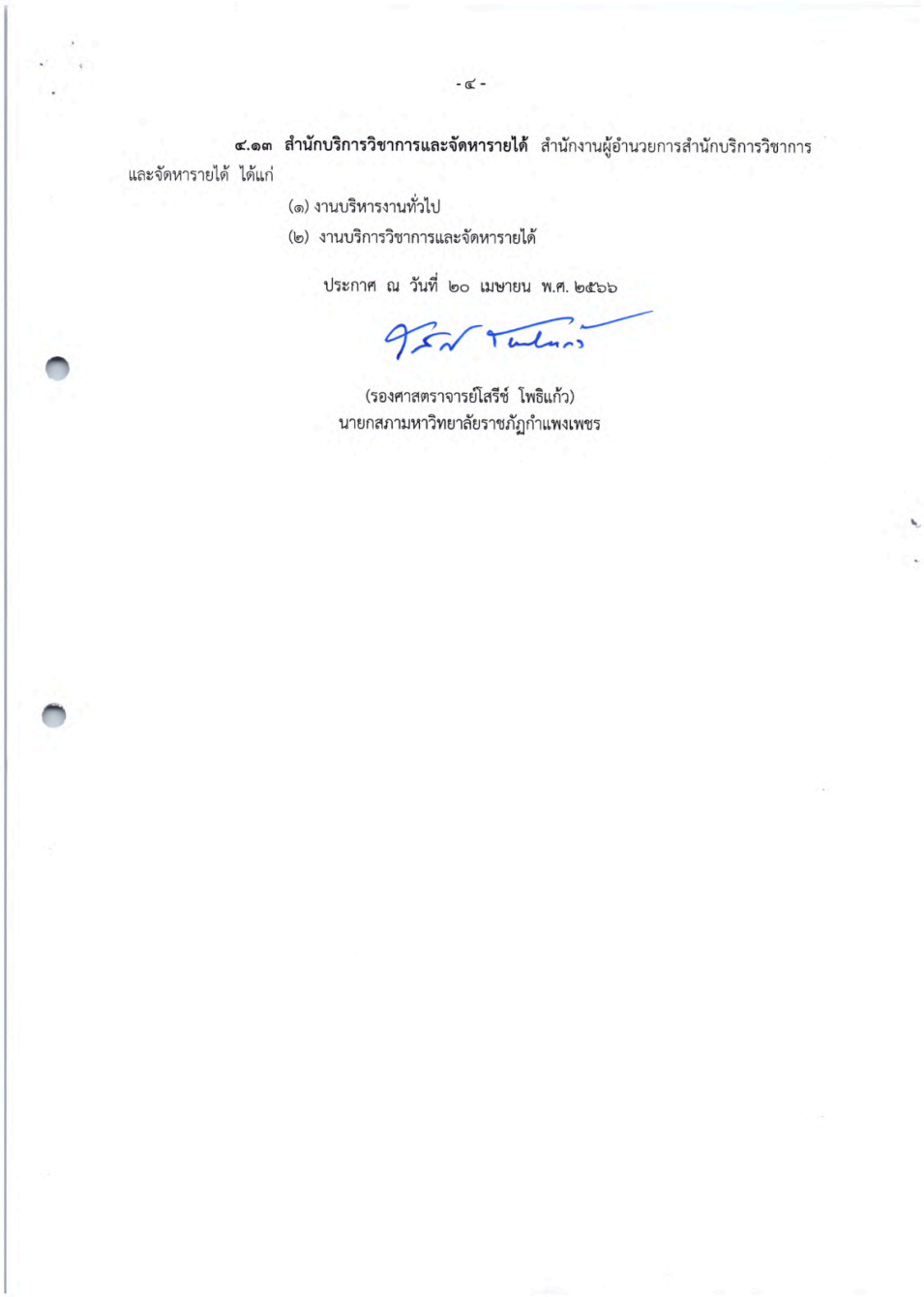
(๒) งานรับเข้าศึกษา หลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา

(๓) งานทะเบียนและประมวลผล

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน</u>



-๔-

**๔.๑๓ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ได้แก่

(๑) งานบริหารงานทั่วไป

(๒) งานบริการวิชาการและจัดหารายได้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์โสรีช์ โพธิแก้ว)
นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประกาศการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 1

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน

**ประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**
**เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (ฉบับที่ ๒)**
**พ.ศ. ๒๕๖๗**

---

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๒) และ (๕) ประกอบมาตรา ๑๐ วรรคท้าย และมาตรา ๑๑ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๗ วันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑** ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗"

**ข้อ ๒** ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

**ข้อ ๓** ให้ยกเลิกความใน ๔.๑.๑ ของข้อ ๔ แห่งประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

"๔.๑.๑ กองกลาง ได้แก่

(๑) งานพัสดุ
(๒) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ
(๓) งานคลังและบัญชี
(๔) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร
(๕) งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(๖) งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร
(๗) งานอาคารสถานที่
(๘) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
(๙) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน"

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)
นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประกาศการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน</u>

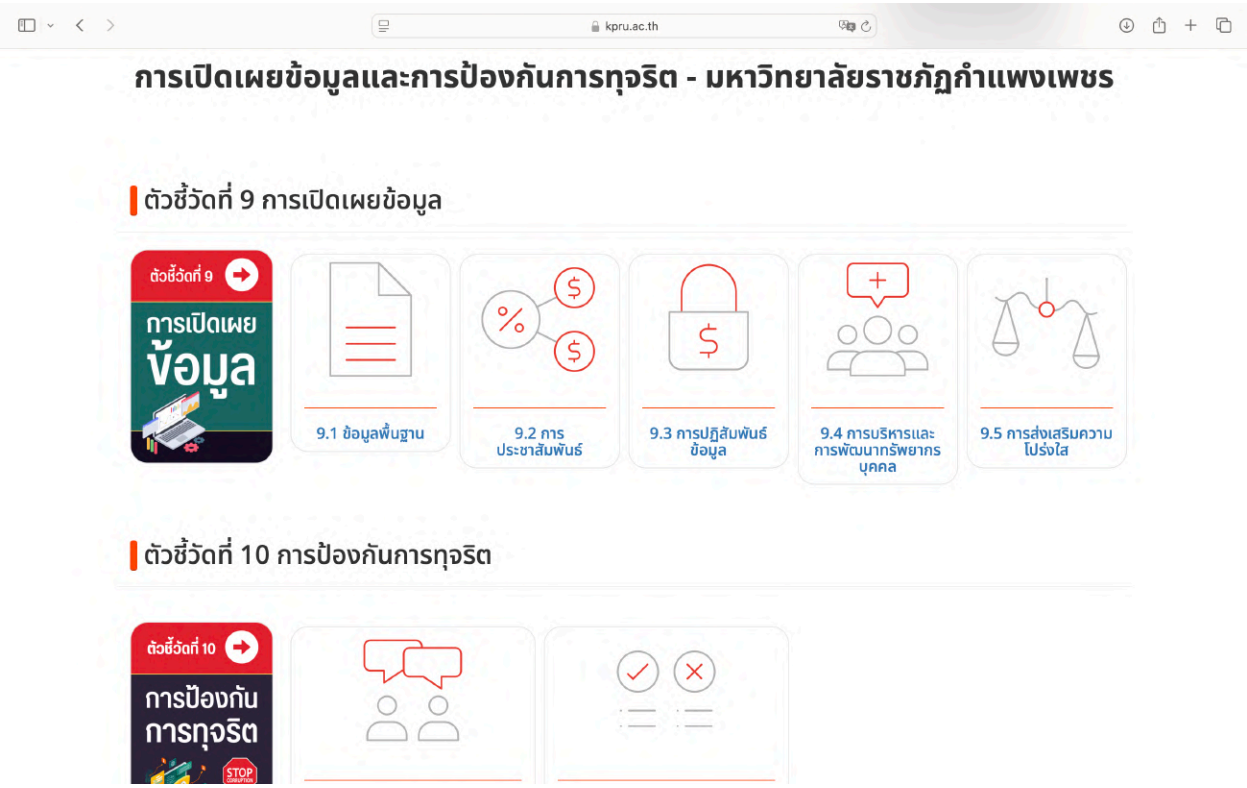
2. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยฯได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับสาธารณชนทราบ โดยมีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ประกอบกับ ได้มอบหมายให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ดำเนินการติดประกาศข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ พร้อมทั้ง จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอบข้อซักถาม หรือ ให้ข้อมูลข่าวสาร

ป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมทุกประเภทงาน</u>




หน้าเว็บไซต์การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

https://www.kpru.ac.th/ita2025/index.php

3. งานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการมอบหมายงานให้งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ รับผิดชอบงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งมีการกำหนดเป็นคู่มือการร้องเรียน มีช่องทางการร้องเรียน มีสถิติการร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย รวมถึงกระบวนการในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนได้รวบรวมขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติเพื่อสนับสนุนระบบติดตามประเมินผลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ภายใต้การกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างชัดเจน ผ่านทางช่องทางออนไลน์ https://register.kpru.ac.th/complain/

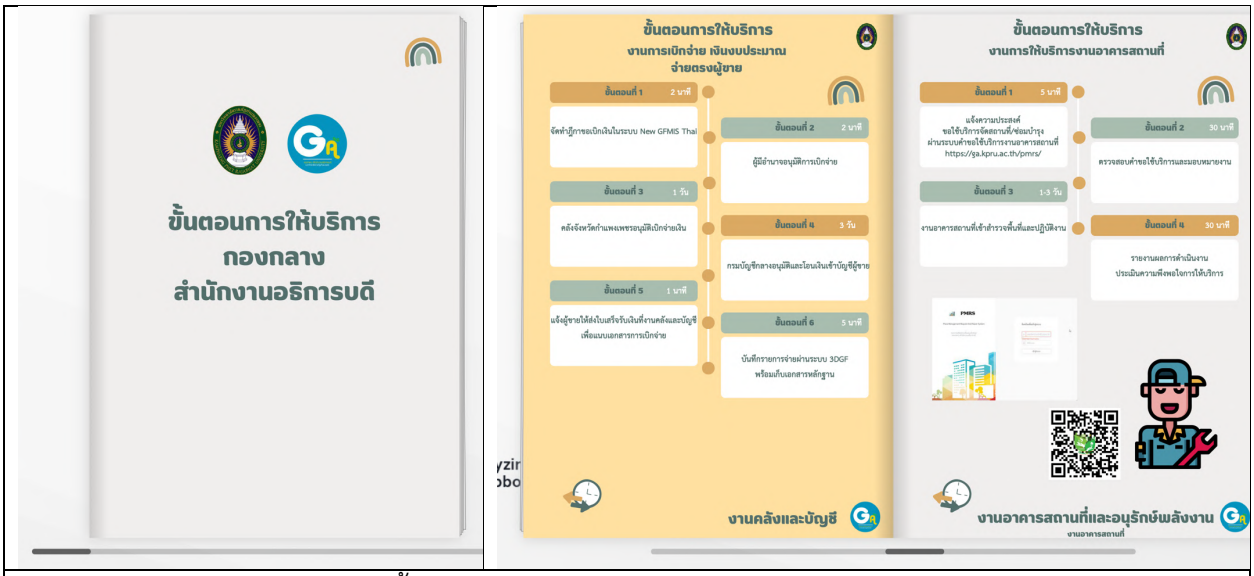
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและรับบริการแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

1. ส่วนกลาง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการออกแบบขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) แสดงขั้นตอนการให้บริการและแสดงระยะเวลาในการดำเนินการชัดเจนของงานต่างๆ สังกัดกองกลาง เว็บไซต์กองกลาง สำนักงานอธิการบดี https://heyzine.com/flip-book/ec39191447.html รวมถึงติดประชาสัมพันธ์ ณ ห้องสำนักงานให้บริการทุกห้อง




e-Books แสดงขั้นตอนการให้บริการและแสดงระยะเวลาในการดำเนินการ

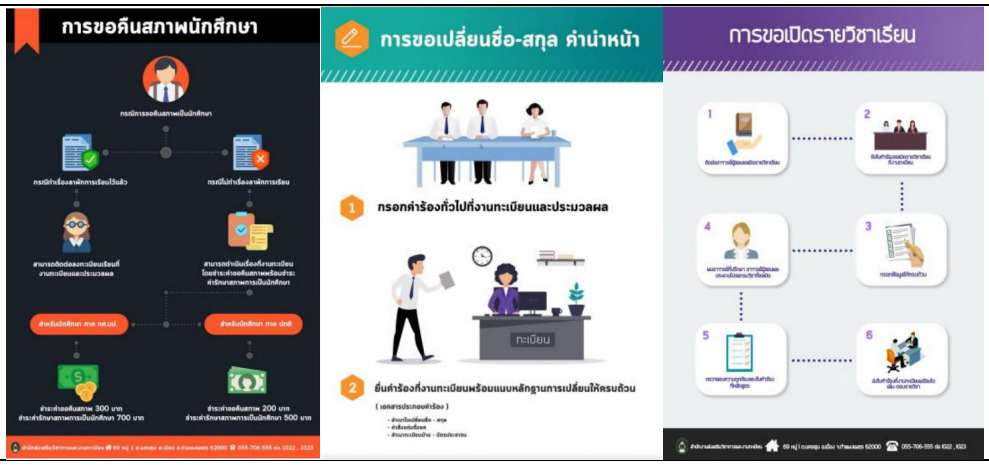
งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

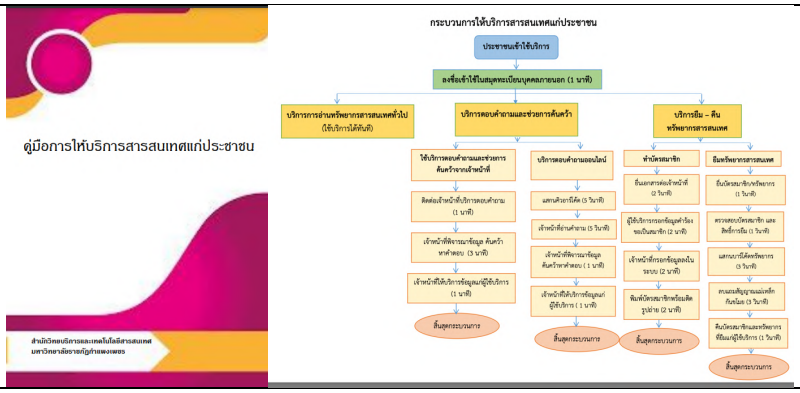
<u>2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ</u>

2. สำนัก สถาบัน มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายต่อการให้บริการ ด้วยการแสดงผังภาพและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน




สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กองพัฒนานักศึกษา



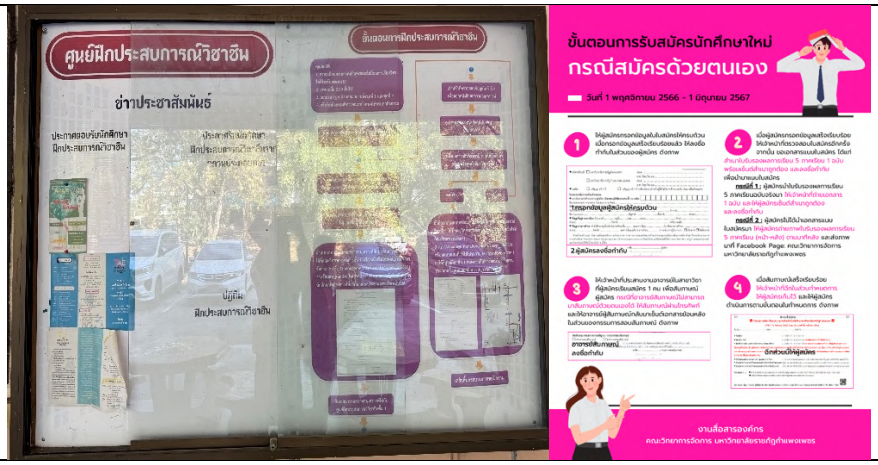

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://arit.kpru.ac.th/contents/edms/EDMS-Manual-Public-202006101591762350.pdf

**ด้านคุณภาพ**

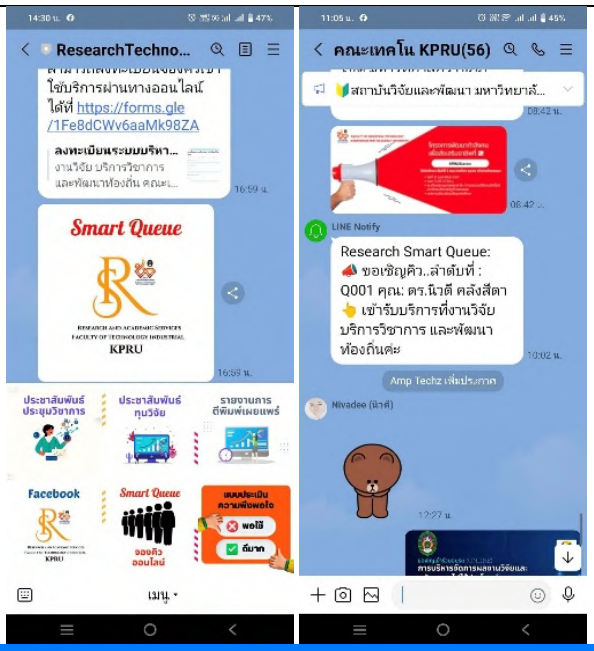
**<u>2. ด้านบริการ</u>**

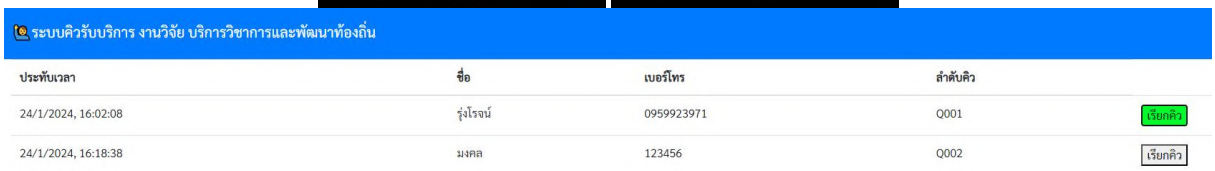
<u>2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ</u>

3. คณะภายในมหาวิทยาลัย มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดบริการคณะและผ่านเว็บไซต์คณะ




คณะวิทยาการจัดการ



ระบบคิวรับบริการ งานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น

| ประทับเวลา | ชื่อ | เบอร์โทร | ลำดับคิว | |
|---|---|---|---|---|
| 24/1/2024, 16:02:08 | รุ่งโรจน์ | 0959923971 | Q001 | เรียกคิว |
| 24/1/2024, 16:18:38 | มงคล | 123456 | Q002 | เรียกคิว |

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานที่ให้บริการและในงานที่ปฏิบัติ รวมถึงคู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานภาครัฐ ดังตัวอย่างคู่มือ ต่อไปนี้ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่https://lookerstudio.google.com/reporting/95a18fa1-78ca-43ed-bef7-425e51865489/page/8d2TB

1. คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติ อย่างน้อยประกอบด้วย (1) ชื่องาน (2) วิธีการขั้นตอนการให้บริการทั้งผู้รับบริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3) ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน (4) ช่องทางให้บริการ เช่น สถานที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบ E-service One Stop Service (5) ค่าธรรมเนียม (กรณีไม่มีค่าธรรมเนียม ให้ระบุว่า “ไม่มีค่าธรรมเนียม”) (6) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างลิ้งก์คู่มือการให้บริการ ดังนี้

1.1 คู่มือการใช้งานระบบขอขยายเวลาชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและขาดแคลนทุนทรัพย์

1.2 คู่มือการใช้งานการรักษาสภาพและการคืนสภาพนักศึกษา

1.3 คู่มือระบบให้บริการสั่ง-ยืมหนังสือออนไลน์ และมารับตัวเล่ม (KPRU ORDER BOOKS)

1.4 คู่มือระบบจองห้องออนไลน์ (E-Booking)

1.5 คู่มือมาตรฐานการให้บริการระบบคลังหน่วยกิต (Credit Bank)

1.6 คู่มือการให้บริการอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=&catalogCode=EDMS-Process&lang=TH

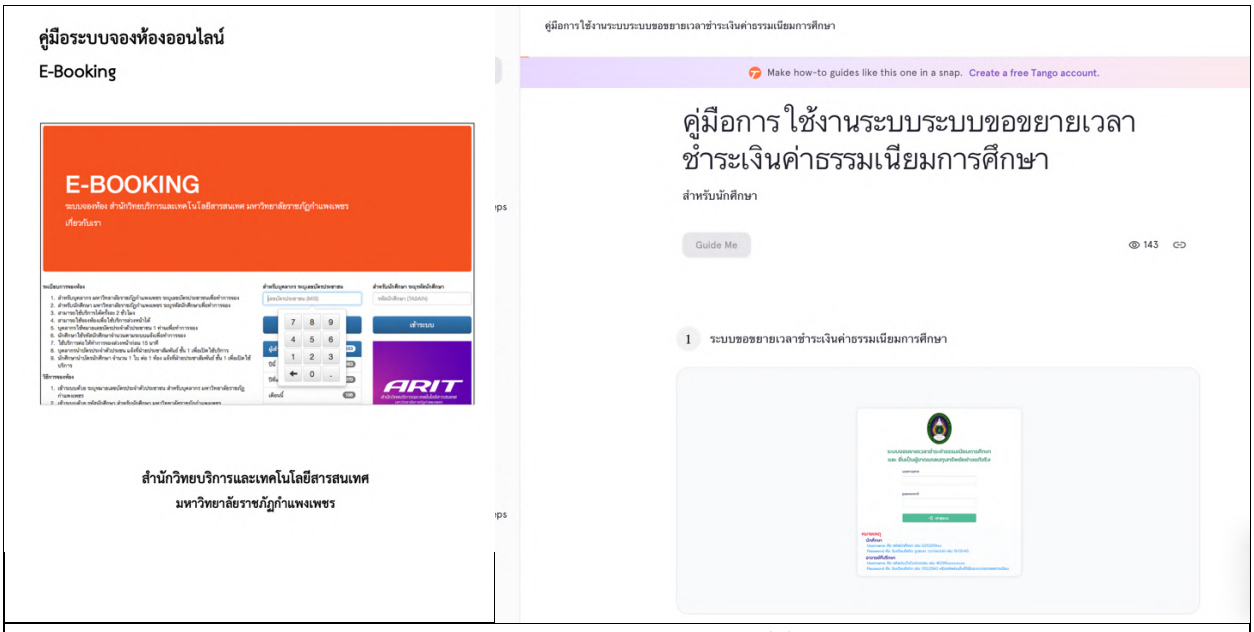
https://e-student.kpru.ac.th/templeave/assets/manual-DqHAU_RD.pdf

https://asl.kpru.ac.th/main/contents/edms/EDMS-Operation-manual-20190504155698 0992.pdf

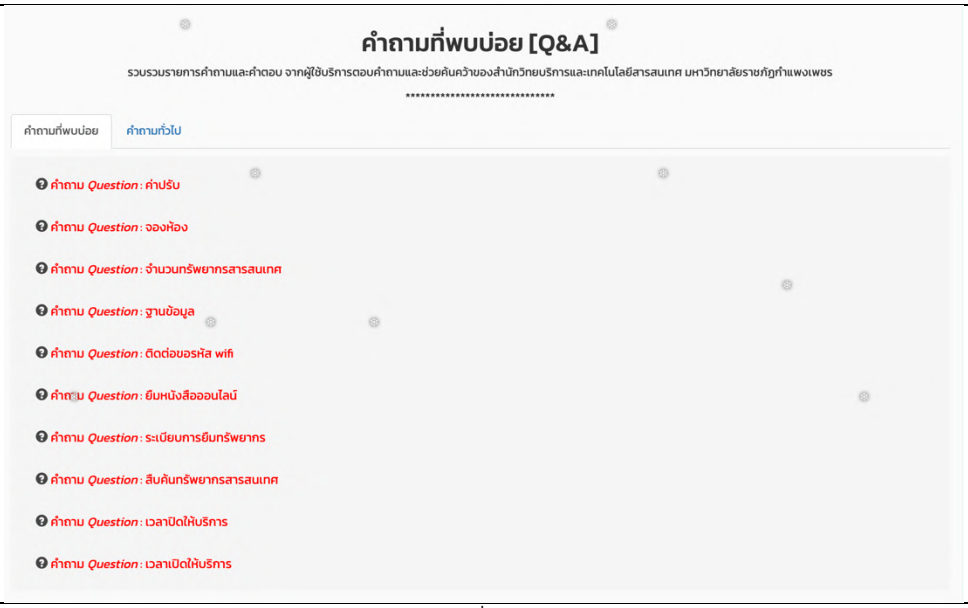
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u>




ตัวอย่างคู่มือมาตรฐานการให้บริการ




บริการคำถามพี่พบบ่อย (Q&A)

2. คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่ https://www.kpru.ac.th/work-manual.php การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นการแสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน อย่างน้อย

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u>

ประกอบด้วย (1) ชื่องาน (2) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน (4) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**ขั้นตอนการร่างข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัย**

ขั้นตอนที่ ๑ รวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล

ขั้นตอนที่ ๒ จัดทำร่างระเบียบหรือข้อบังคับ

ขั้นตอนที่ ๓ การแก้ไขเพิ่มเติมและเสนอร่างระเบียบหรือข้อบังคับต่อมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๔ การพิจารณาร่างระเบียบหรือข้อบังคับของคณะกรรมการกฎหมายมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๕ แก้ไขเพิ่มเติมและเสนอร่างระเบียบหรือข้อบังคับต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๖ การพิจารณาร่างระเบียบหรือข้อบังคับของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๗ แก้ไขเพิ่มเติมและเสนอร่างระเบียบหรือข้อบังคับต่อเลขานุการสภามหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๘ การพิจารณาร่างระเบียบหรือข้อบังคับของสภามหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๙ การเผยแพร่ระเบียบและข้อบังคับที่สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนการจัดทำร่างข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทั้ง ๙ ขั้นตอน เขียนเป็น Flowchart ได้ดังนี้

**๓.๒ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กรณี การจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมายไว้ก่อนและไม่อาจดำเนินการตามปกติได้ทัน**

**ขั้นตอนที่ ๑** การบันทึกขออนุญาตก่อนดำเนินการ

เมื่อบุคลากรพบปัญหาฉุกเฉินระหว่างการปฏิบัติราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และหากไม่ดำเนินการในทันทีอาจส่งผลเสียหายต่อทางราชการ ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ขออนุญาตผู้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชาอนุญาตด้วยวาจาก่อนดำเนินการ

เมื่อบุคลากรประสบปัญหาฉุกเฉินแล้วต้องดำเนินการให้ได้พัสดุนั้นทันทีและหากไม่ดำเนินการในทันทีนั้นอาจส่งผลกระทบเสียหายต่อราชการ ให้รีบประสานผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุญาตดำเนินการก่อนจะสั่งซื้อหรือสั่งจ้างให้ได้พัสดุนั้นมาหรือให้พัสดุนั้นสามารถพร้อมใช้งานได้ทันที และเหตุที่เกิดขึ้นสำหรับกรณีนี้ ต้องเป็นเหตุที่ครบองค์ประกอบ ทั้ง ๓ ประเด็น ประกอบด้วย (๑) เป็นกรณีจำเป็นและเร่งด่วน (๒) เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมายไว้ก่อน และ (๓) ไม่อาจดำเนินการตามปกติได้ทันซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างรายการพัสดุตามข้อ (๑) ให้ดำเนินการตามนัย ข้อ ๔๙ วรรคแรก แต่เร่งรัดดำเนินการให้ทันกำหนดเวลา ระมัดระวังมิให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย และดำเนินการตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด ส่วนการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ การจัดซื้อจัดจ้าง กรณี การจัดซื้อจัดจ้างที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมายไว้ก่อน จะต้องครบองค์ประกอบข้อ (๑) (๒) และ (๓) ให้พิจารณาดำเนินการตามนัย ข้อ ๔๙ วรรคสอง ซึ่งสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไปก่อนโดยไม่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามปกตินั้น จะต้องปรากฏข้อเท็จจริงตามที่กล่าวมาแล้ว และดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงานในคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ ครบถ้วนทั้ง ๓ องค์ประกอบ **<u>ซึ่งจะขาดซึ่งองค์ประกอบหนึ่งองค์ประกอบใดมิได้</u>**

๓.๒ ให้บันทึกแจ้งเหตุตามข้อ ๑.๑ ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) โดยเข้าระบบดังนี้

- เข้าเว็บไซต์ https://eoa๑e.kpru.ac.th/eOfficeAๅ/login.php
- หรือ QR-CODE ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) ดังภาพที่ ๓.๒ แสดงการเข้าใช้ระบบ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation)

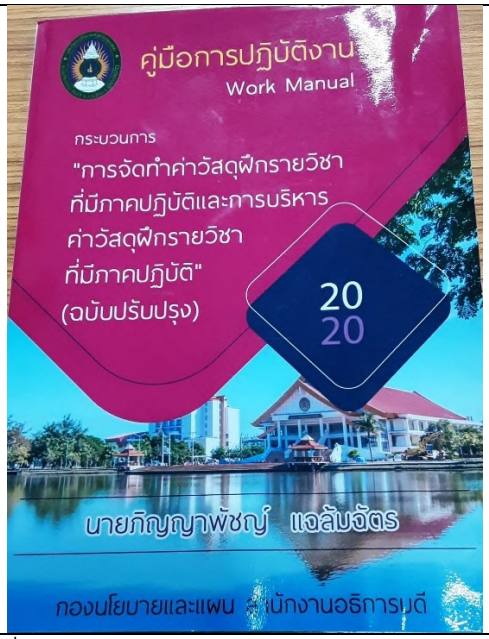
ตัวอย่าง คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

**คู่มือการปฏิบัติงานหลัก**

**เรื่อง กระบวนการการจัดทำค่าวัสดุฝึกรายวิชาที่มีภาคปฏิบัติ และการบริหารค่าวัสดุฝึกรายวิชาที่มีภาคปฏิบัติ**

**จัดทำโดย นายภิญญาพัชญ์ แจล้มฉัตร**

**หน่วยงาน กองนโยบายและแผน**
**สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**



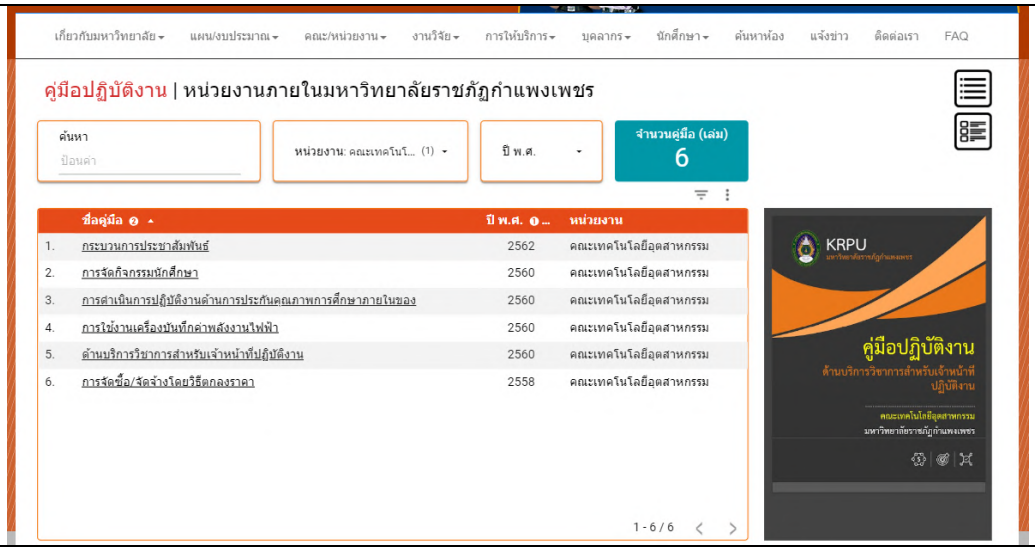

ตัวอย่าง คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองนโยบายและแผน

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u>

คณะวิทยาการจัดการ




คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u>

คู่มือปฏิบัติงานหลัก

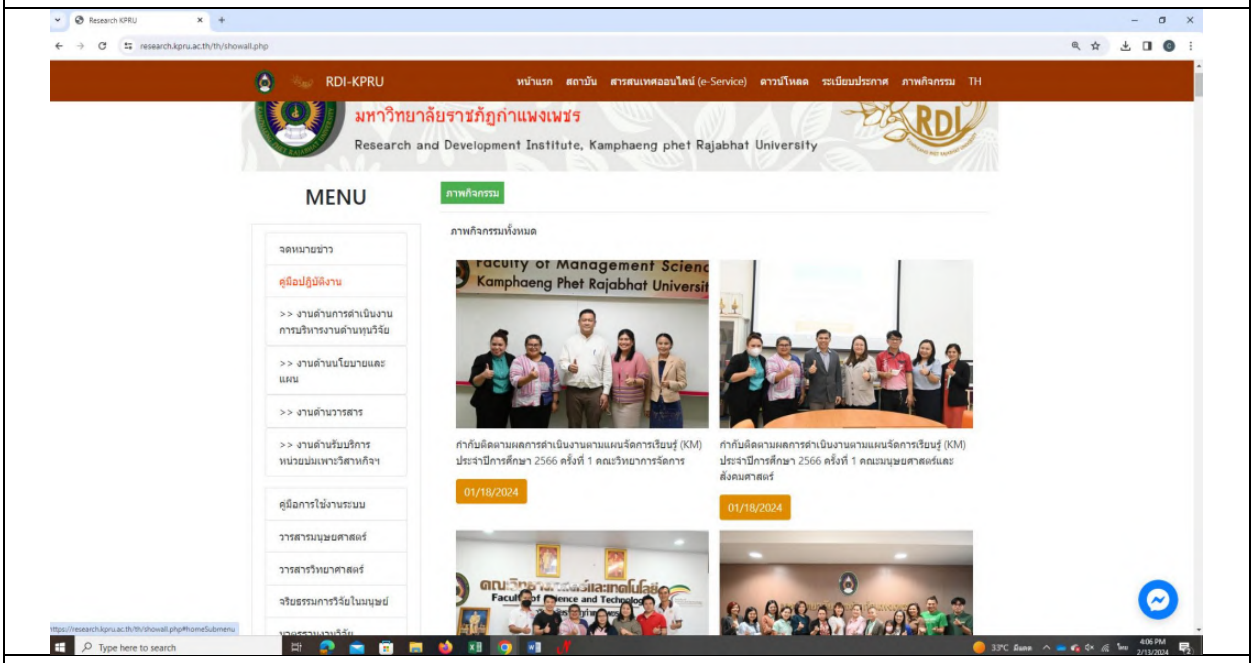
เรื่อง

การบันทึกข้อมูลการยืมเงินทดรองราชการของบุคลากร
ในระบบบัญชี 3 มิติ (3D-GF KPRU)

จัดทำโดย
นางมัลลิกา ปัญญาเทพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด กำแพงเพชร

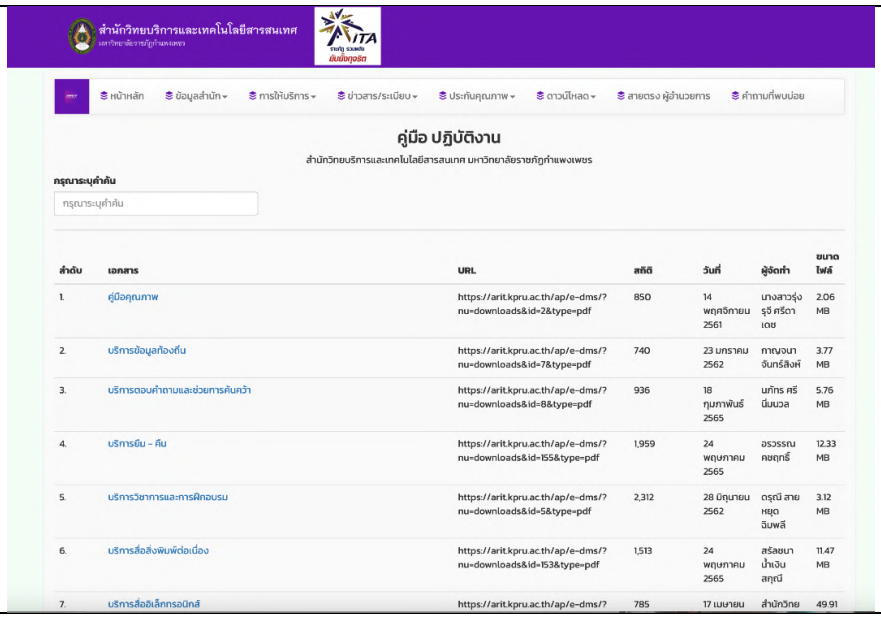



สถาบันวิจัยและพัฒนา

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u>




สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

https://res.cloudinary.com/namkangice/image/upload/v1707365081/gecc/yawesd0v46dmmztjnv9f.pdf

https://res.cloudinary.com/namkangice/image/upload/v1707365132/gecc/n9az6bnii7zfwkfkntvt.pdf

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

3. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่ https://www.kpru.ac.th/ita2025/set-9-5.php เป็นการแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการพฤติการณ์การกระทำ (2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน (3) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (4) ส่วนงานที่รับผิดชอบ (5) ระยะเวลาดำเนินการ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการให้บริการตามภารกิจหน่วยงาน ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการทั้งทางหน้าเคาน์เตอร์และผ่านระบบออนไลน์ โดยจะมีระบบแจ้งเตือนขั้นตอนและติดตามสถานะการให้บริการ ดังนี้

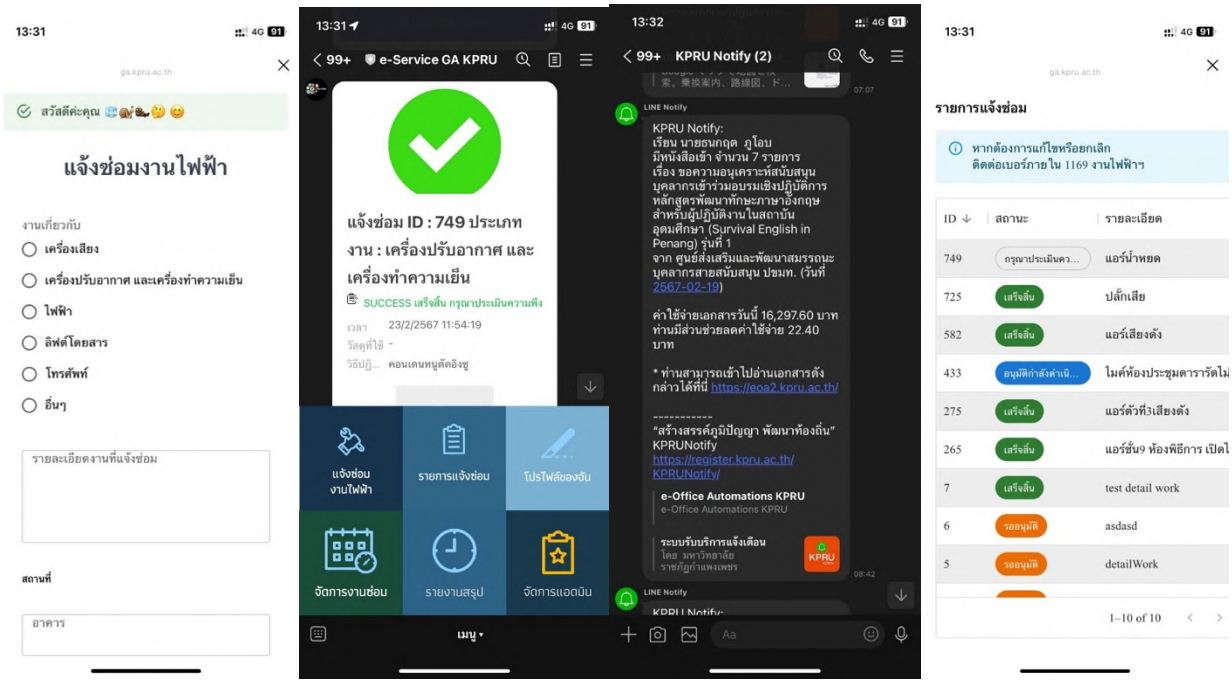
KPRU Notify เป็นระบบแจ้งเตือนข่าวสารและข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (KPRU) ที่ช่วยให้บุคลากร นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งสามารถใช้ลงทะเบียนแจ้งเตือนข้อมูล เช่น แจ้งเตือนกำหนดการลงทะเบียนเรียน ประกาศข่าวสารจากมหาวิทยาลัย แจ้งกำหนดการกิจกรรมต่าง ๆ แจ้งเตือนเกี่ยวกับทุนการศึกษา หรือแจ้งข้อมูลฉุกเฉินหรือสถานการณ์สำคัญ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ</u>

ระบบการแจ้งซ่อมงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน เป็นระบบการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในอาคารและนอกอาคารสำหรับบุคลากรและนักศึกษา โดยทำการกรอกข้อมูลเข้าระบบออนไลน์ และสามารถติดตามสถานะการให้บริการผ่านออนไลน์ได้



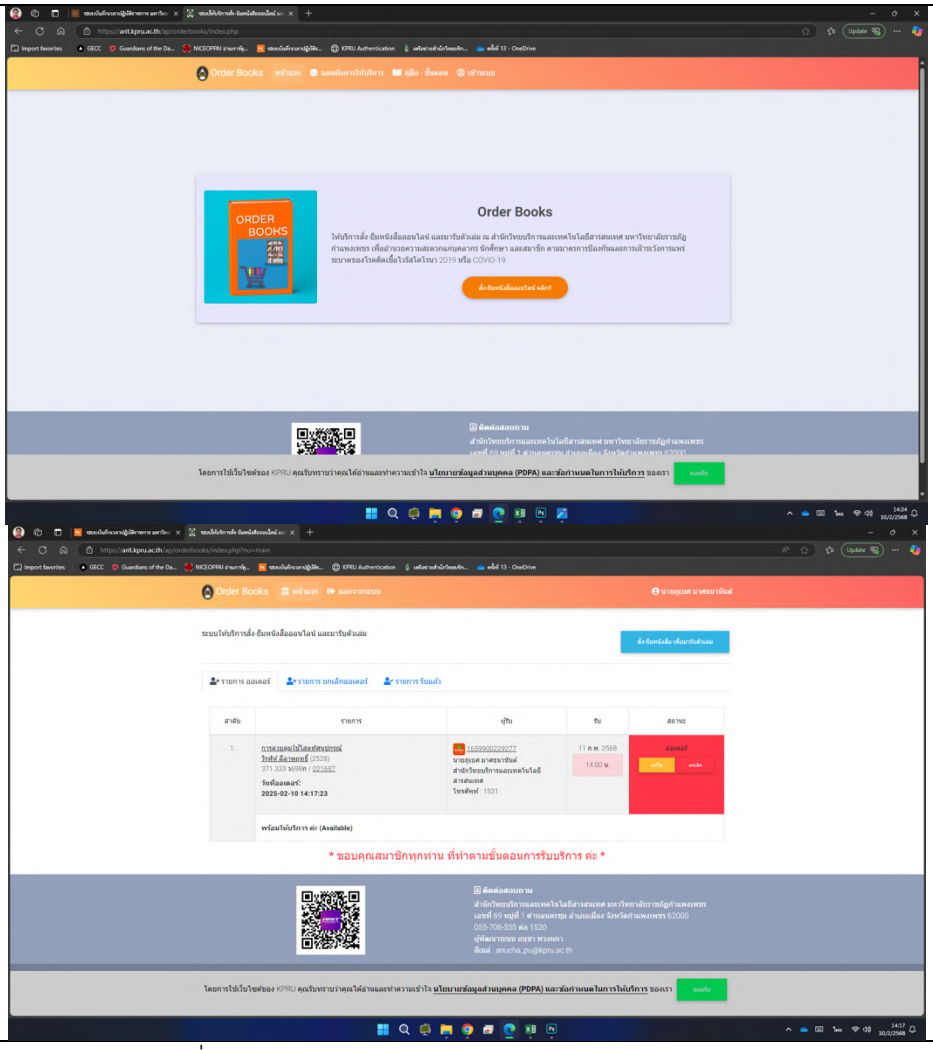

นักศึกษาสามารถเข้าตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่านระบบ KPRU Mind ระบบลงทะเบียนจิตอาสา KPRU กองพัฒนานักศึกษา

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ</u>

ระบบออเดอร์บุ๊คผู้รับบริการสามารถระบุวันที่เวลาที่มารับหนังสือ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว จะถูกส่งต่อไปที่แอดมิน เมื่อได้รับออเดอร์ก็จะทำการหาหนังสือหรือทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการร้องขอมา ในกรณีที่เจอหนังสือหรือทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการร้องขอแอดมินจะคลิกเลือกเป็นพร้อมรับ ระบบจะแจ้งว่าพร้อมรับบริการ แต่ถ้าเป็นกรณีที่หาตัวเล่มไม่มี ไม่เจอ หรือตัวเล่มชำรุด แอดมินหรือเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลเรื่องนี้ก็จะโทรติดต่อไปยังผู้ขอใช้บริการที่กรอกไว้ในระบบสั่งจองหนังสือ สามารถดูรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบ https://arit.kpru.ac.th/ap/orderbooks/help/KPRU_Order_Books.pdf

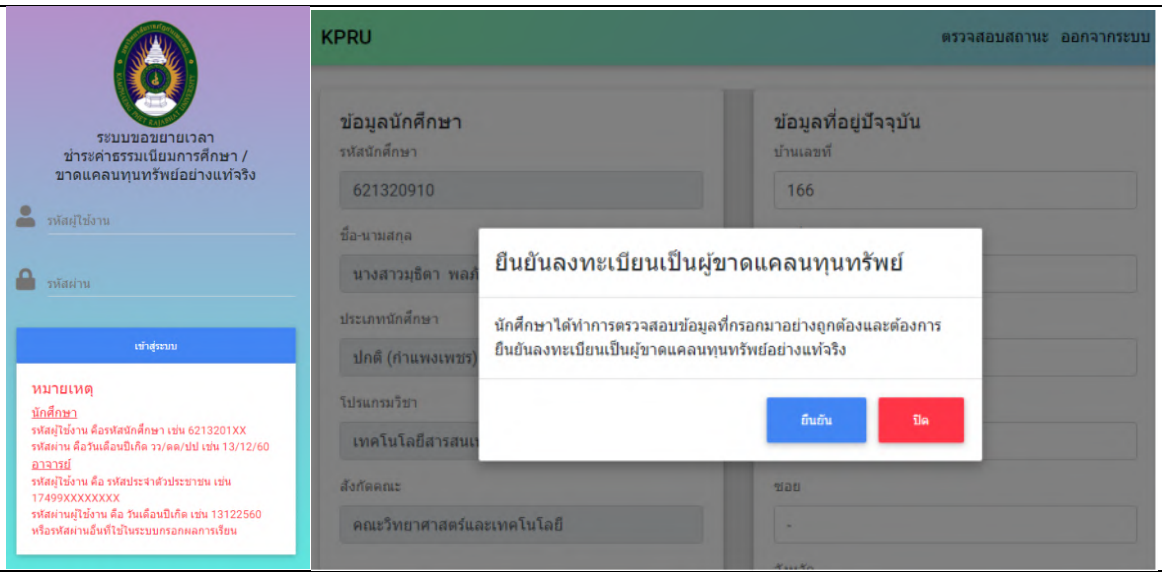



ระบบให้บริการสั่ง-ยืมหนังสือออนไลน์ และมารับตัวเล่ม (KPRU ORDER BOOKS)

**ด้านคุณภาพ**

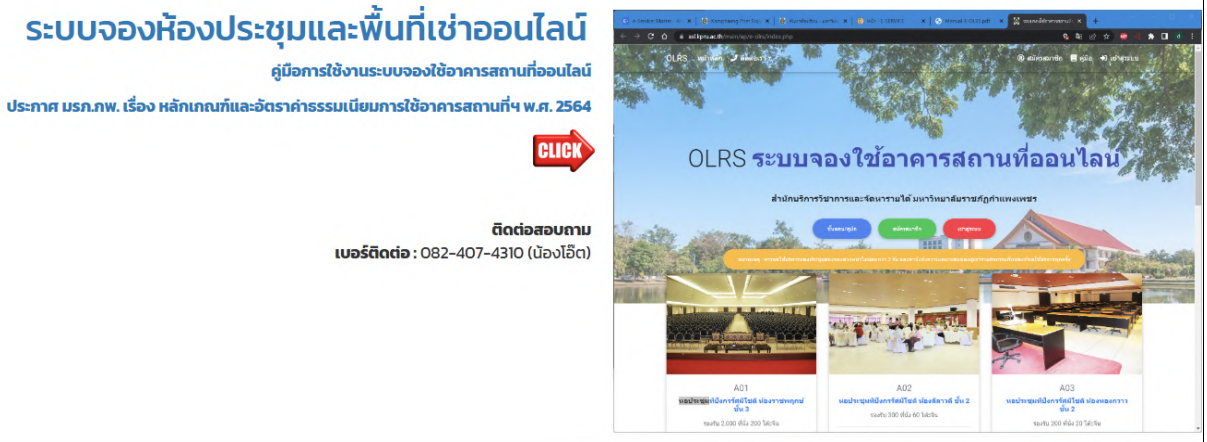
**2. ด้านบริการ**

2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ




ระบบขอขยายเวลาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา/ขาดแคลนคุณทรัพย์อย่างแท้จริง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน




ระบบการจองใช้สถานที่อาคารสถานที่ออนไลน์

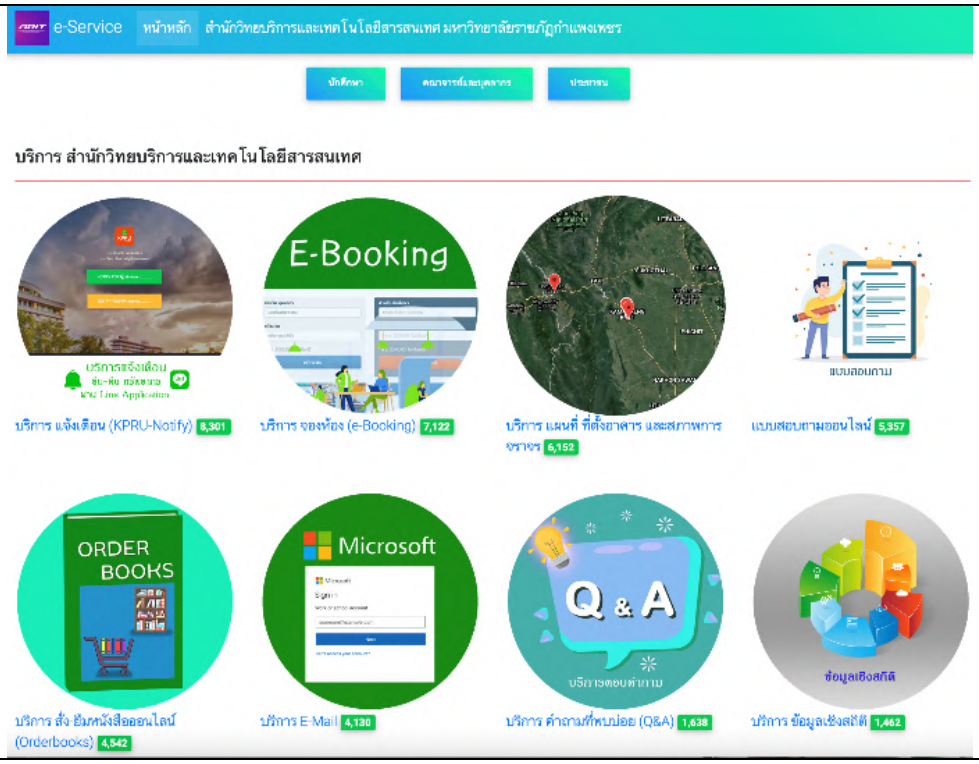
https://asl.kpru.ac.th/main/ap/e-olrs/index.php

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีนโยบายที่จะพัฒนาสู่ e-university อย่างเต็มรูปแบบโดยได้พัฒนาระบบการให้บริการ และมีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการผ่านทางระบบสารสนเทศออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย https://www.kpru.ac.th/th/information-service-online/ โดยในแต่ละระบบนั้น มีระบบการติดตามสถานะและการแจ้งเตือนผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งนี้ยังมีระบบการให้บริการประชนผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://arit.kpru.ac.th/ap/app/ ดังนี้




ระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

## 2. ด้านบริการ

### 2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

**ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร (46 ระบบ)**

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ( e-Office Automation )

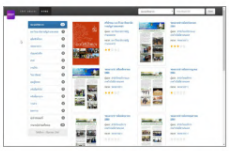
ผู้ดูแล
- งานธุรการ
- เบอร์ภายใน 1072
- -

ระบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ(ระบบ evaluation)

ผู้ดูแล
- คุณอนุชา พวงผกา
- โทรศัพท์มือถือ 0624799836
- anucha_pu@kpru.ac.th

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (KPRU MIS)

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com



ระบบ e-books

ผู้ดูแล
- คุณอนุชา พวงผกา
- โทรศัพท์มือถือ 0624799836
- anucha_pu@kpru.ac.th

สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอน (lms e-Learning)

ผู้ดูแล
- คุณวันเฉลิม พูนใจสม
- เบอร์ภายใน 1561
- rcheeth@gmail.com

ฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพฯ (CHE QA ONLINE SYSTEM)

ผู้ดูแล
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
- เบอร์ภายใน 1403
- e-mail: -

บริการอีเมล์สำหรับบุคลากร E-mail Address

ผู้ดูแล
- คุณมนตรี กาใสย
- เบอร์ภายใน 1550
- -

ระบบกรอกผลการเรียนออนไลน์และวิเคราะห์คัดกรองภาพผู้เรียน

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

**ระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา (18 ระบบ)**

ตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบสำหรับนักศึกษา

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

ตรวจสอบผลการเรียน

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอน(LMS e-Learning)

ผู้ดูแล
- คุณวันเฉลิม พูนใจสม
- เบอร์ภายใน 1561
- rcheeth@gmail.com

สอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์ (e-Testing)

ผู้ดูแล
- คุณวันเฉลิม พูนใจสม
- เบอร์ภายใน 1561
- rcheeth@gmail.com

e-mail สำหรับนักศึกษา

ผู้ดูแล
- คุณมนตรี กาใสย
- เบอร์ภายใน 1550
- e-mail: -

ลงทะเบียนเรียนออนไลน์

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

ระบบประเมินการสอนออนไลน์

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

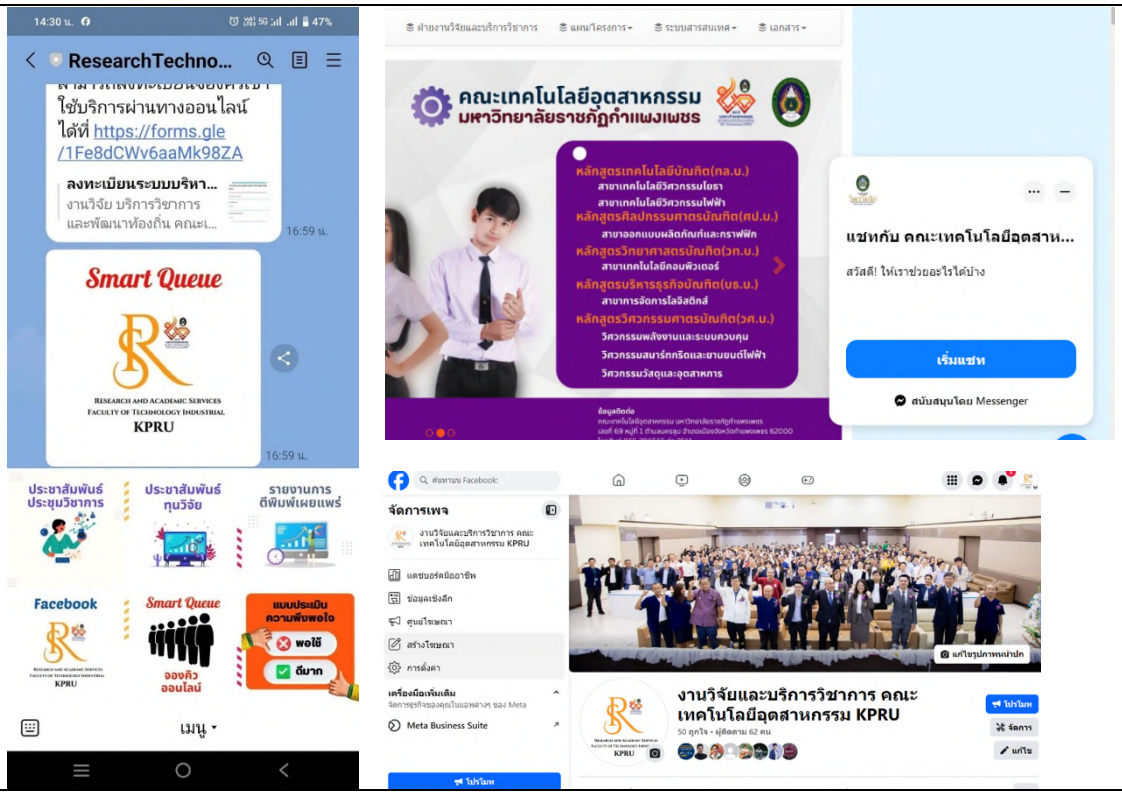
ระบบรับสมัครนักศึกษา

ผู้ดูแล
- คุณคมกริช กลิ่นอาจ
- เบอร์ภายใน 1479
- nongnangbanna@windowslive.com

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</u>




ระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด กำแพงเพชร

**ด้านคุณภาพ**

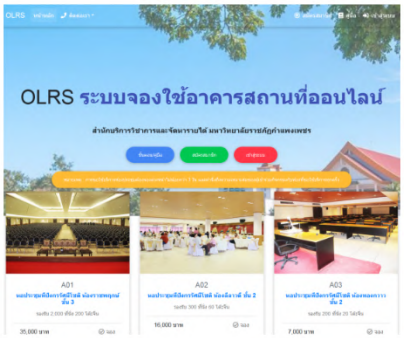
**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</u>

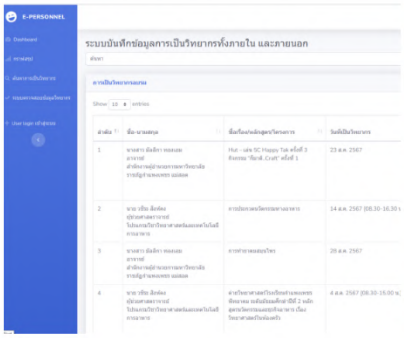
ระบบการให้บริการประชาชนออนไลน์ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

**ระบบสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

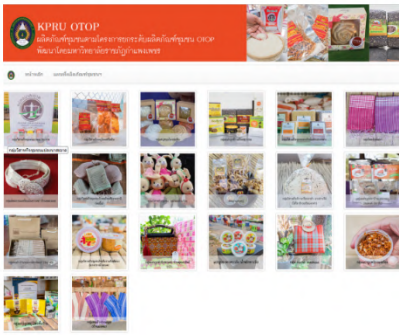
**ระบบจองห้องประชุมและพื้นที่เช่าออนไลน์**




**ระบบความเชี่ยวชาญด้านวิทยากร**




**ระบบการตลาดออนไลน์ KPRU OTOP**




**ระบบติดตามหลักสูตรระยะสั้น**

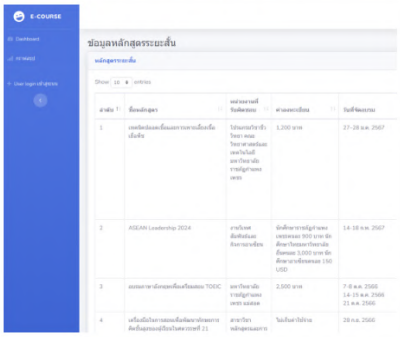
**ระบบรายงานความก้าวหน้าโครงการบริการวิชาการ**

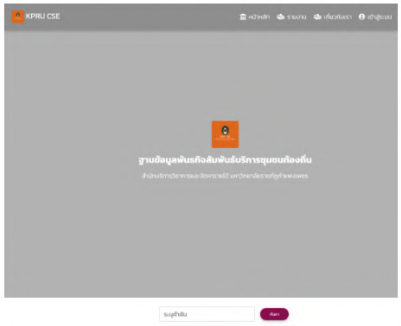
**ระบบฐานข้อมูลพันธกิจสัมพันธ์บริการชุมชนท้องถิ่น**

**ระบบติดตามหลักสูตรระยะสั้น**

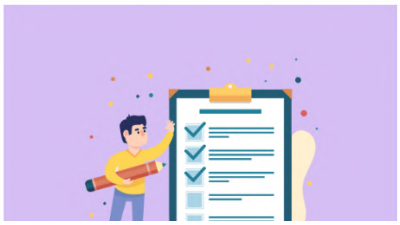
**ระบบรายงานความก้าวหน้าโครงการบริการวิชาการ**

**ระบบฐานข้อมูลพันธกิจสัมพันธ์บริการชุมชนท้องถิ่น**






**ระบบสำรวจการรับบริการวิชาการ**



**แบบประเมินความพึงพอใจ**

**ระบบหน่วยปฏิบัติการ อว.ส่วนหน้า กำแพงเพชร**

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.8 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ได้ถูกต้อง รวดเร็ว

มหาวิทยาลัยมีการติดตามผลการให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกด้านงานบริการมาปรับปรุงหาแนวทางทำเป็นมาตรการปรับปรุง ดังลิ้งก์ https://www.kpru.ac.th/img-approach/o35-measure-report12-66.pdf
2. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน (KM สัญจร) เพื่อทราบถึงปัญหาและสร้างแนวทางพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการภายในหน่วยงานและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมหาวิทยาลัย โดยมีผลดังนี้

กระบวนการติดตามปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและนำมาสู่การแก้ไขปัญหาการให้บริการ

รวบรวมประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกองกลาง → จัดทำแนวทางการพัฒนาและแผนปรับปรุงงาน → นำสู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนโครงการ → มอบหมายผู้รับผิดชอบ → ปัญหาได้รับการแก้ไข

มหาวิทยาลัยได้สรุปการจัดการความรู้ (KM) การยกระดับการให้บริการสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่แผนการปฏิบัติราชการ ดังลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/km/km.php ซึ่งประกอบด้วยการติดตามปัญหาและการปรับปรุงงาน แผนพัฒนาที่นำไปสู่โครงการ รวมถึงขั้นตอนที่ช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.8 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ได้ถูกต้อง รวดเร็ว</u>

กิจกรรม KM สัญจร ประจำปี 2567

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

**1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีกลไกการรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๖ ช่องทาง ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่จุดบริการประชาชน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยผู้ร้องเรียนติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

(2) ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ บริเวณชั้น ๑ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

(3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนสามารถขอคำปรึกษาหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 055 706 555 ต่อ 1102 โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้คำปรึกษาหรือรับเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี

(4) ร้องเรียนทางโทรสาร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลขโทรสาร 055 706 518

(๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่อยู่ 69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000

(๖) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร www.kpru.ac.th (หัวข้อสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป) หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป https://www.kpru.ac.th/president/

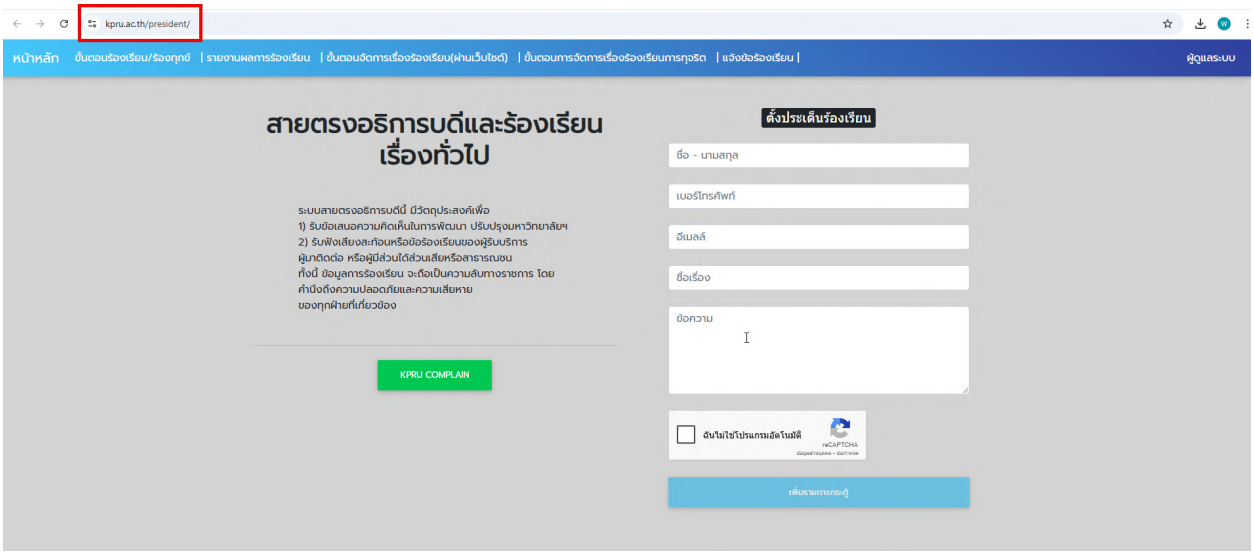
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน</u>

การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร www.kpru.ac.th

(หัวข้อสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป)




การร้องเรียนผ่านระบบสายตรงอธิการบดีและร้องเรียนเรื่องทั่วไป https://www.kpru.ac.th/president/

**2. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน**

1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

ให้บริการของมหาวิทยาลัยหรือเหตุอื่นใด และผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยตรง

2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล์ติดต่อกลับ

(2) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ประกอบด้วย

1) คำขอของผู้ร้องเรียน

2) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3) ระบุวัน เดือน ปี

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล แล้วแต่กรณี อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

4. เรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยอาจไม่รับพิจารณา

(1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(2) เรื่องร้องเรียนที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

(3) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ และมีกฎหมายกำหนดการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ไว้โดยเฉพาะแล้ว

(4) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรรมนูญญ หรือที่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(5) เรื่องร้องเรียนโดยการใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

(6) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(7) เรื่องร้องเรียนในเรื่องที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(8) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน

**3. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน**

(1) ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน และกรณีหน่วยงานอื่นรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนแล้ว ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้น สำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนั้น

(2) เมื่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้ว ให้เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล แล้วแต่กรณี อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

ในกรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ในกรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน แต่เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อเสนอต่ออธิการบดีเพื่อสั่งยุติเรื่องและแจ้งการยุติเรื่องต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

(3) กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่ามีมูลเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดีเพื่อสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 2 วันทำการ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

(4) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง พร้อมทั้งทำความเห็นเสนออธิการบดีว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่

ในกรณีที่สอบสวนแล้วไม่มีมูล ให้เสนอรายงานและความคิดเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

(5) ในการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(6) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่ออธิการบดี ภายใน 30 วัน หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิการบดี

(7) เมื่อดำเนินการจนยุติแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

(8) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการดังนี้

1) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

2) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริต

**4. ผู้รับผิดชอบ**

ผู้รับผิดชอบในการประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

| **ช่องทาง** | **ความถี่ในตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข** | **หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน** |
|---|---|---|---|
| ด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | กองกลาง/ทุกหน่วยงาน |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

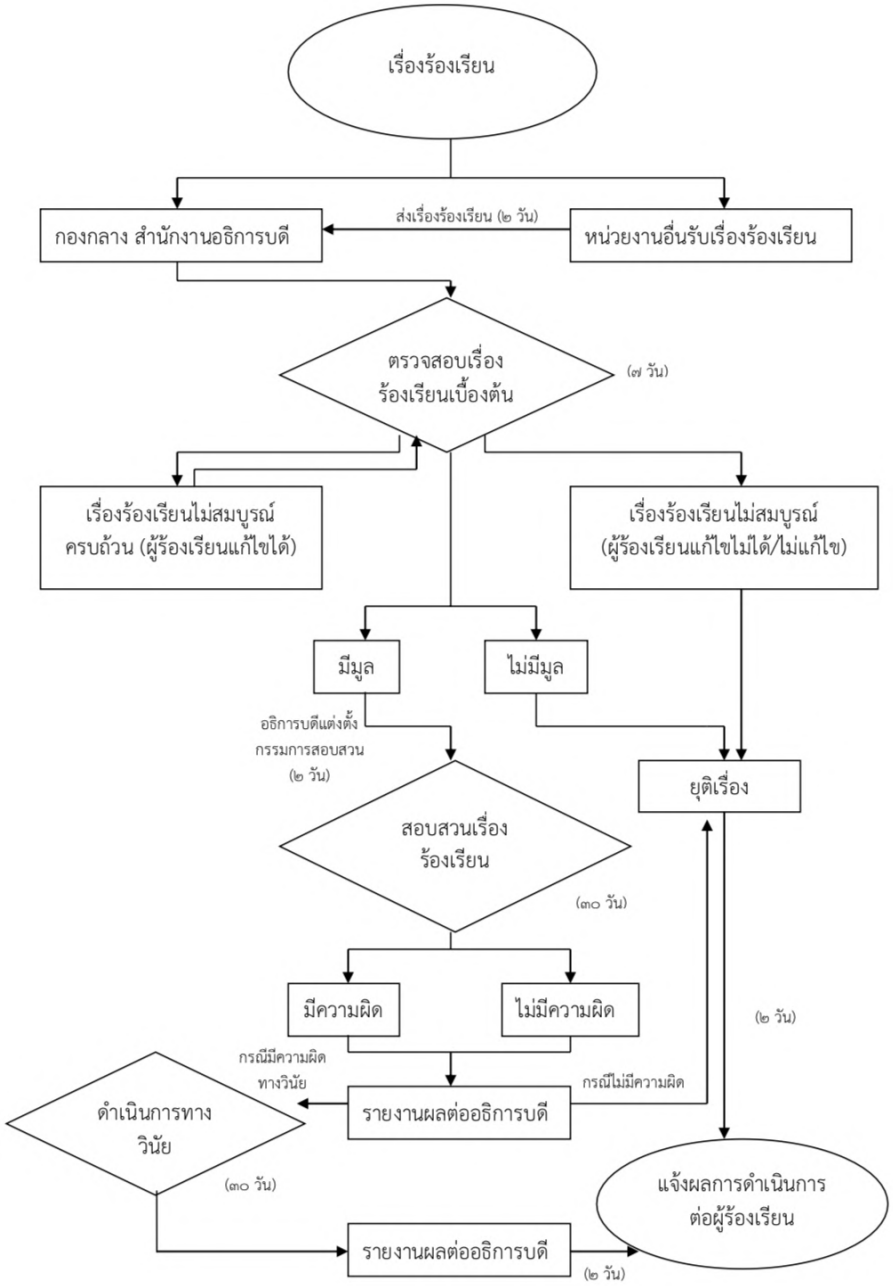
| ช่องทาง | ความถี่ในตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข | หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน |
|---|---|---|---|
| ตู้รับฟังความคิดเห็น | ทุกเดือน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | กองกลาง/ทุกหน่วยงาน |
| โทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | กองกลาง/ทุกหน่วยงาน/งานบริหารทรัพยากรบุคคล |
| โทรสาร | ทุกวัน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | งานธุรการ |
| ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | งานสื่อสารองค์กรฯ |
| Web site (สายตรง) | ทุกวัน | ภายใน 1 – 2 วันทำการ | งานสภามหาวิทยาลัย/งานบริหารทรัพยากรบุคคล |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.10 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</u>

ในปี 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้



**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

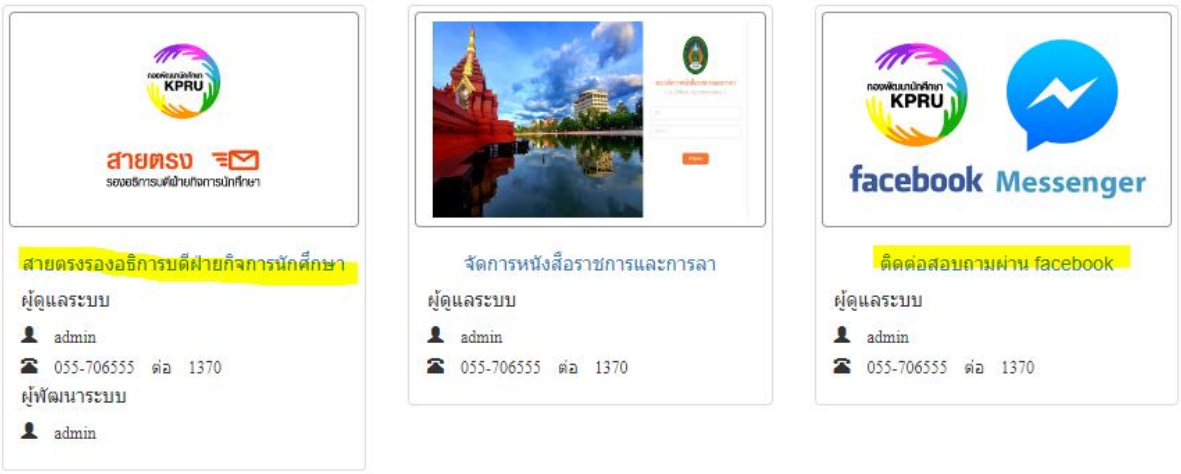
2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ดังนี้

1. อีเมล์หลักของมหาวิทยาลัย และของแต่ละหน่วยงาน
2. เบอร์โทรศัพท์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 055-706555 และสายตรงสำนักงานของแต่ละหน่วยงาน
3. จดหมายผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนตามอาคารเรียนต่างๆ
4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14)

และได้เพิ่มช่องทางการให้บริการและคำปรึกษา ดังนี้

1. Facebook ของแต่ละหน่วยงาน
2. สายตรงหัวหน้าหน่วยงาน คณบดี และอธิการบดี หรือรองอธิการบดีผ่านระบบและเบอร์โทรศัพท์
3. แอปพลิเคชัน Line ของหน่วยงาน
4. ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ https://register.kpru.ac.th/complain/
5. มีคลินิกกฎหมาย HLC ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายกับนักศึกษา บุคลากร และประชาชน

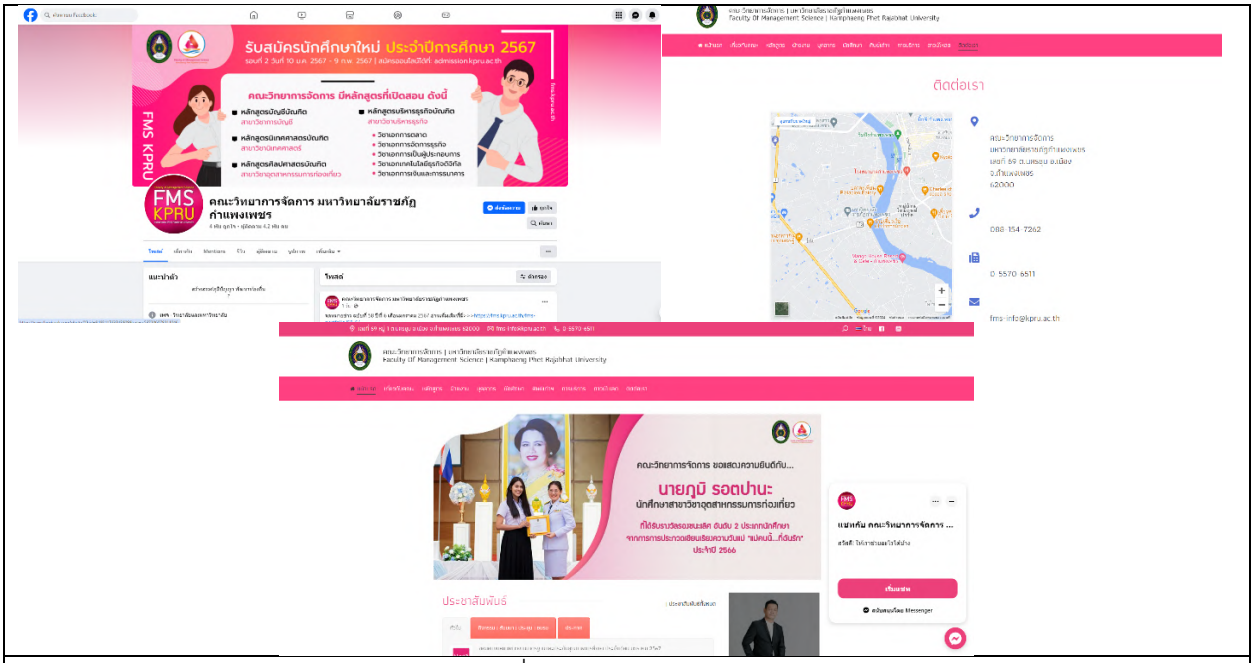



ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา

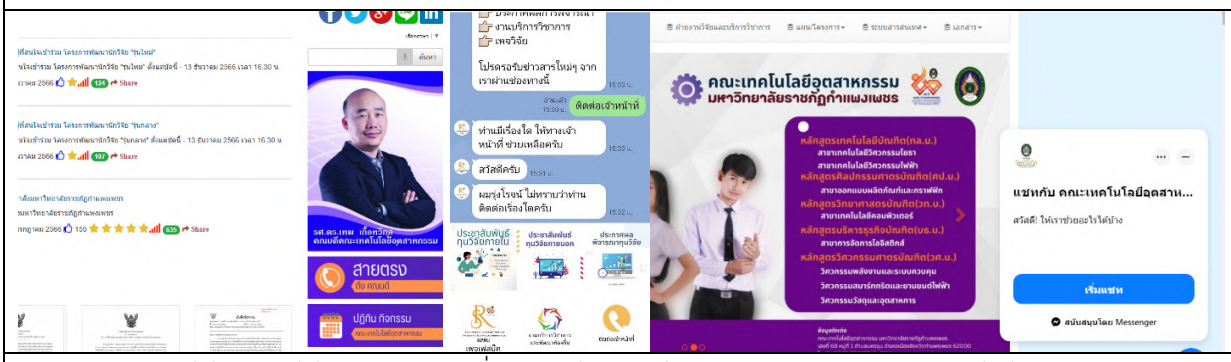
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

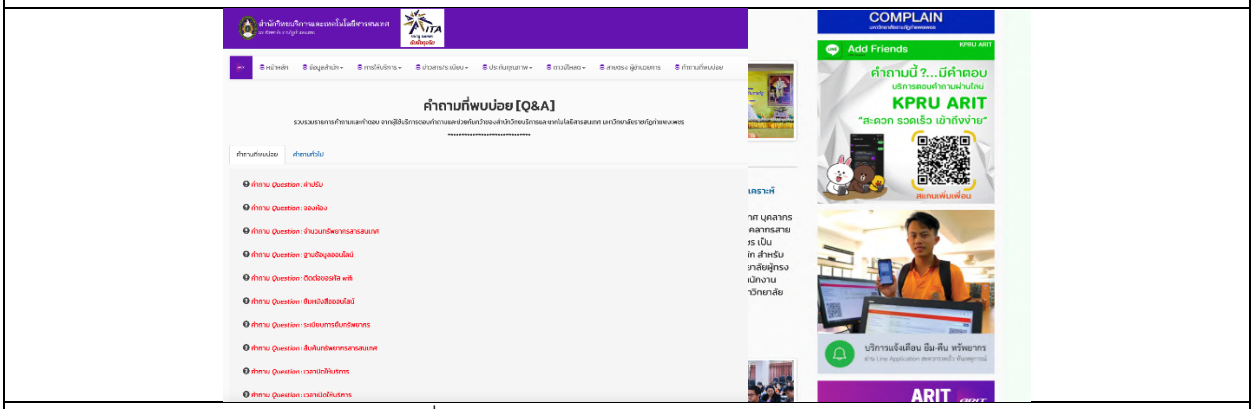
<u>2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</u>




ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ




ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



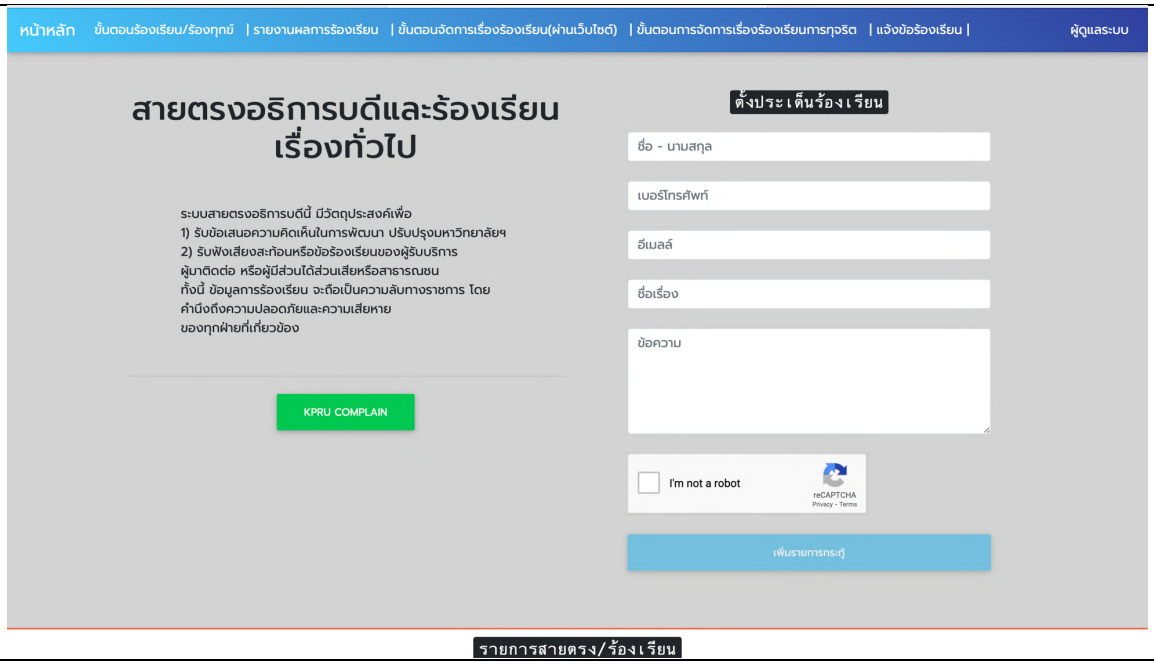

ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารับเรื่องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</u>

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ




สายตรงอธิการบดีผ่านระบบ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.12 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ดังนี้

1. การประชุมเตรียมความพร้อมการเข้าร่วมการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก

2. การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานและปฏิบัติตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก

3. มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน แบ่งตามเกณฑ์ ดังนี้

3.1 ด้านกายภาพ

3.2 ด้านคุณภาพ

3.3 ด้านผลลัพธ์

ทั้งนี้ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ดังลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/pdf/plan_monitor_GECC.pdf

ภาพ การประชุม GECC

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.13 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. การนำปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการในครั้งถัดไป
2. ประชุมเพื่อสรุปและรวบรวมปัญหาการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
3. เมื่อเกิดข้อร้องเรียน หน่วยงานมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ภายใน 1-2 วัน โดยจะเร่งดำเนินการตามขั้นตอนในระบบและจะแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
4. กรณีที่เกิดปัญหา ได้มีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหา และตรวจสอบโดยการลงพื้นที่สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาหารือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน และนำมาจัดทำมาตรการปรับปรุงต่อไป

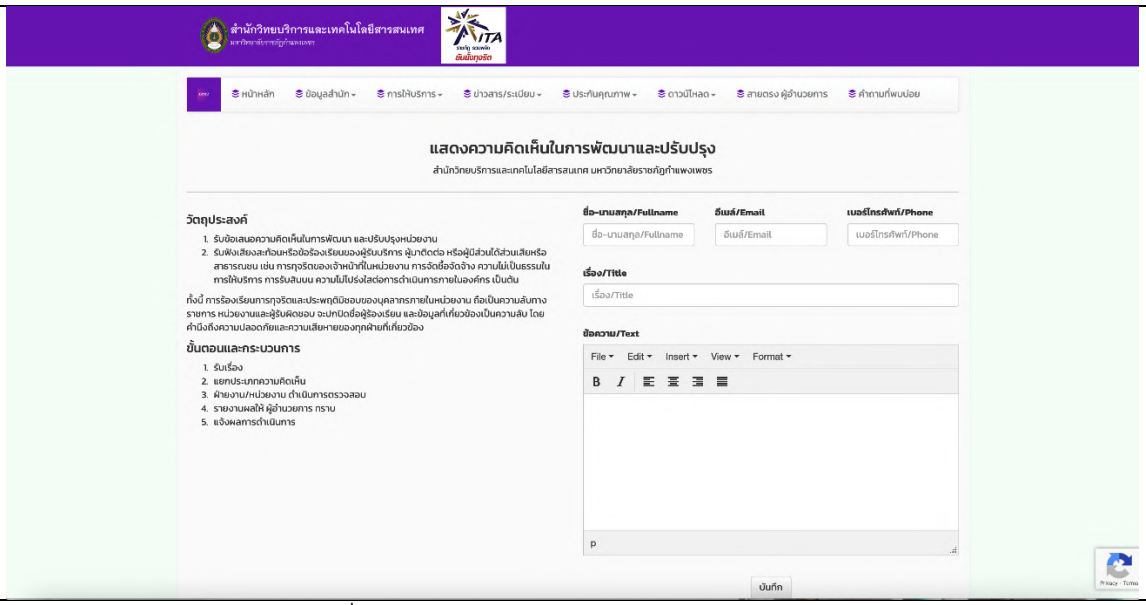
การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมถึงการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและงานบริการ พ.ศ. 2567-2570

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.13 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน</u>

ระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



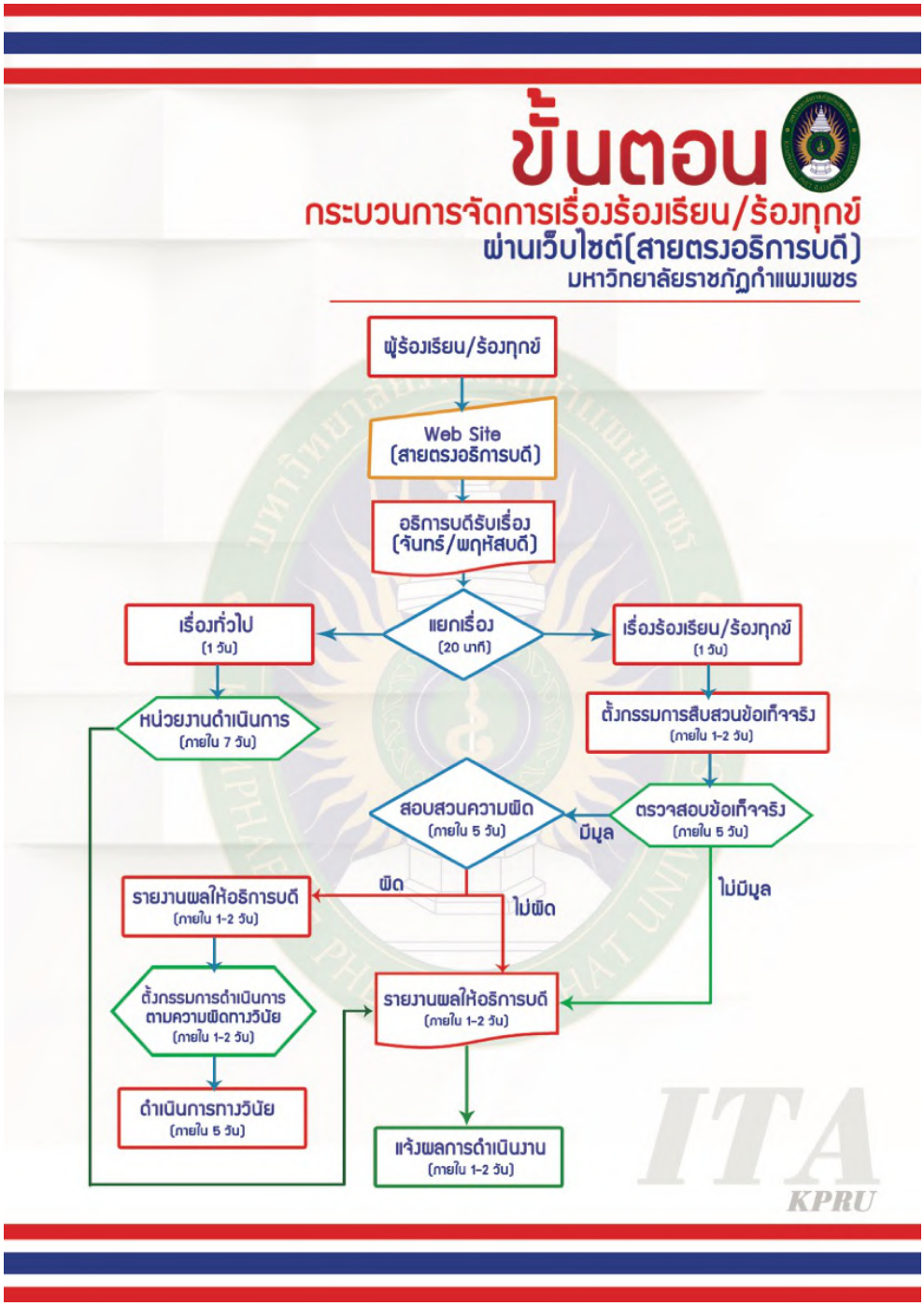

ระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.13 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน</u>

5. ระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถติดตามการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ตามขั้นตอน ที่ลิ้ง https://www.kpru.ac.th/president/files/chart-ita.pdf



**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (KM สัญจร) โดยมีหัวข้อ ดังนี้

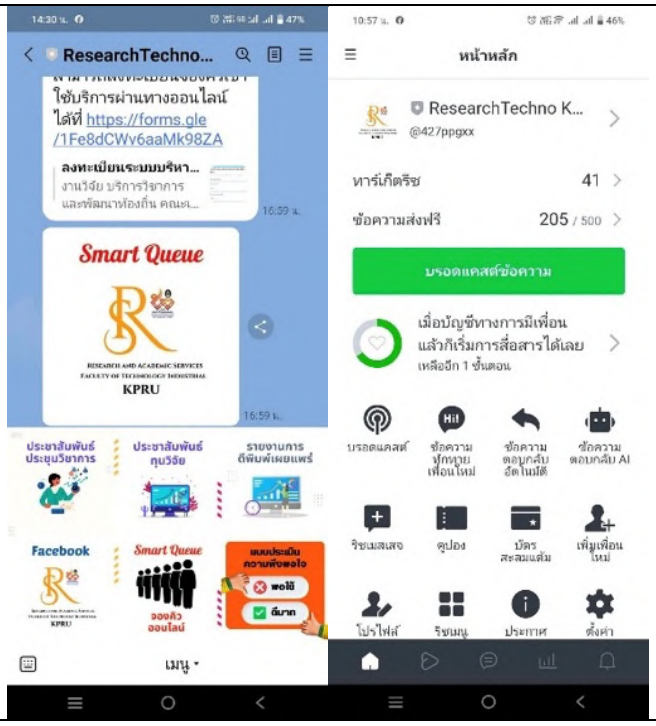
1. งานที่ให้บริการของหน่วยงาน
2. ขั้นตอนการให้บริการ/การลดขั้นตอนการให้บริการ
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
4. วัฒนธรรมองค์กร จิตบริการ G – KPRU Service Mild
5. แผนบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. แผนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก GECC
7. แผนการดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ</u>

แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน




คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | แผนการจัดการความรู้ งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร | https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=310&type=pdf | 91 | 16 พฤศจิกายน 2565 | สรัลชนา น้ำเงินสกุณี | 103.12 KB |
| 2. | แผนการจัดการความรู้ งานศูนย์ภาษา | https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=311&type=pdf | 90 | 20 ธันวาคม 2565 | สรัลชนา น้ำเงินสกุณี | 121.12 KB |
| 3. | สรุปแนวปฏิบัติที่ดี | https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=324&type=pdf | 62 | 11 พฤษภาคม 2566 | นางสาวสรัลชนา น้ำเงินสกุณี | 81.41 KB |
| 4. | รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร | https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=316&type=pdf | 58 | 12 พฤษภาคม 2566 | นางสาวสรัลชนา น้ำเงินสกุณี | 744.66 KB |
| 5. | รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ งานศูนย์ภาษา | https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=317&type=pdf | 68 | 12 พฤษภาคม 2566 | นางสาวสรัลชนา น้ำเงินสกุณี | 1.16 MB |

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้ ได้มีการทบทวนกระบวนการทำงาน และนำมาจัดทำเป็นนวัตกรรมการให้บริการ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา

1. มีการจัดสรรทุนวิจัยพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนจากงบประมาณโครงการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2566 โดยมีผลการที่ได้รับการคัดเลือกและนำไปใช้ประโยชน์ จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

1) ระบบโต้ตอบอัตโนมัติการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้วย Line Official Automated interactive system for providing teaching and learning services with Line Official

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ส่งเสริมการให้บริการรับเข้านักศึกษาใหม่ ส่งเสริมการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ การวัดผลและประมวลผลการศึกษา ส่งเสริมการดำเนินงานและให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ซึ่งกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เป็นอีกหนึ่งงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากฝ่ายงานทะเบียนและประมวลผลต้องดำเนินการตอบคำถามหรือข้อสงสัยที่เกี่ยวกับการศึกษาให้แก้ผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลประวัตินักศึกษา ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลการสำเร็จการศึกษา ข้อมูลการขอเอกสารทางการศึกษา เป็นต้น ในกระบวนการให้บริการ จะต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ตรงวัตถุประสงค์ คณะผู้เข้าร่วมโครงการจึงได้มีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบโต้ตอบอัตโนมัติการให้บริการด้านการเรียนการสอนด้วย Line Official เพื่อช่วยในการให้บริการที่ถูกต้องและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยลดภาระในการตอบคำถามที่เป็นคำถามเดิมของเจ้าหน้าที่ และสามารถมารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ รวมถึงการ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

สรุปข้อคำถามอื่นๆ ที่นอกเหนือจากระบบมีเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบให้ดีมากยิ่งขึ้น

**ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำนวัตกรรม**

1. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย

2. ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ก้าวสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล และมหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผลการเรียน การลงทะเบียน สถานะภาพการเป็นนักศึกษา เป็นต้น

4. นักศึกษาได้รับข้อมูลที่ตรงความต้องการ และได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม

5. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับข้อมูลอื่นที่นักศึกษาสอบถาม เพื่อนำมาในการปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ช่องทางการเผยแพร่**

1. เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (อยู่ระหว่างทดลองระบบและเพิ่มข้อมูล)

2. ประชาสัมพันธ์ในงาน KPRU -พลิกโฉมมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน "กึ่งศตวรรษมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร" ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จ.กำแพงเพชร ระหว่างวันที่ 12 - 13 มกราคม 2566

3. ประชาสัมพันธ์ผ่านแอพพลิเคชั่น KPRU Mind

2) การจัดทำระบบและเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร และนักศึกษาปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (Systems and tools for personnel and students to comply with the Code of Ethics of Kamphaeng Phet Rajabhat University)

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

นวัตกรรมบริการนี้ เกิดจากภารกิจของมหาวิทยาลัยที่จะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 และมหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบ และเครื่องมือที่จะสนับสนุนภารกิจในด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรม รวมถึงกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของบุคลากร นักศึกษาและผู้รับบริการยังไม่ได้รับรู้และเข้าใจในข้อกฎหมายทางด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรมประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบร้องเรียนกรณีฝ่าฝืนจริยธรรมออนไลน์ ระบบให้คำปรึกษาออนไลน์ พัฒนาเครื่องมือจัดทำ E-book และสร้างเว็บไซต์ในเรื่อง “ธรรมาภิบาลและจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” เพื่อที่จะส่งเสริมและสนับสนุนจริยธรรมในมหาวิทยาลัย

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

และให้บุคลากร และนักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม อีกทั้งได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชน

**ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำนวัตกรรม**

1. มหาวิทยาลัยมีเว็บไซต์ธรรมาภิบาลและจริยธรรม เพื่อจัดทำเว็บไซต์ที่รวบรวมฐานข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลและจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. มหาวิทยาลัยมีระบบการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำบุคลากร นักศึกษา และประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. มหาวิทยาลัยมีระบบร้องเรียนเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อสร้างระบบตรวจสอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

โดยมิชอบของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. มหาวิทยาลัยมี E-books เกี่ยวกับการนำแนวทางการนำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อเผยแพร่แนวทางการนำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคล

**กลุ่มเป้าหมาย**

บุคลากรในมหาวิทยาลัย นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มาติดต่อราชการ

**ช่องทางการเผยแพร่**

1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (อยู่ระหว่างทดลองระบบ)

2. ประชาสัมพันธ์ผ่านกองกลางสัญจร KPRU ประจำปี 2567 โครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. หนังสือแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน (ประชาสัมพันธ์ประมวลจริยธรรม และคู่มือ)

4. ประชาสัมพันธ์ในงาน KPRU -พลิกโฉมมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน "กึ่งศตวรรษมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร" ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จ.กำแพงเพชร ระหว่างวันที่ 12 - 13 มกราคม 2566

3) ระบบแชทบอทแอพพลิเคชั่นไลน์เพื่อสนับสนุนงานบริการให้ข้อมูลด้านงานวิจัยและบริการวิชาการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร Line application chatbot system for

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

support research and academic services in Faculty of Industrial Technology Kamphaeng Phet Rajabhat University.

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

จากการปฏิบัติงานเดิมของฝ่ายงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ใช้วิธีการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกข้อมูลประชาสัมพันธ์ ด้านงานวิจัยและบริการวิชาการต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุนวิจัยภาย ข่าวสารทุนวิจัยภายนอก ประกาศผลพิจารณาทุน การนัดหมายออกพื้นที่เพื่อบริการวิชาการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยใช้กลุ่มไลน์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พบว่าปัญหาคือ มีหลายฝ่ายงานทำงานร่วมกันในกลุ่มไลน์คณะ บางครั้งมีข่าวสารอื่น ๆ ดันกระทู้ของข้อความข่าวสารทุนวิจัยที่สำคัญๆ หายไป หรืออาจเป็นเพราะบุคลากรบางท่านอ่านข้อความแล้วเผลอพลาดพลั้งกดลบข้อความไป จึงต้องมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานวิจัยและบริการวิชาการ ณ สำนักงานคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และขอทราบรายละเอียดของข้อมูลดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร และผู้มารับบริการ ทางฝ่ายงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จึงได้ศึกษาเรื่อง แชทบอทในแอพพลิเคชั่นไลน์ ซึ่งปัจจุบันพบว่า ในองค์กรภาครัฐหรือภาคธุรกิจ มีการนำมาประยุกต์ใช้งานเพื่อสนับสนุนให้งานหรือธุรกิจ เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศได้ โดยมีระบบแชทบอทช่วยแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อความโดยอัตโนมัติ ตามที่ผู้ออกแบบระบบกำหนด คำสำคัญ ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่ไปบริการวิชาการชุมชนที่ห่างไกลสัญญาณโทรศัพท์ และมีผู้รับบริการสนใจจะขอทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น ประกาศผลพิจารณาทุน ข่าวสารทุนวิจัยภายในและภายนอก ข้อมูลสารสนเทศพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งแชทบอทสามารถช่วยการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดังกล่าวได้ถูกต้องอย่างครบถ้วน และผู้ใช้บริการสามารถร้องขอข้อมูลได้ตลอดเวลา และเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศด้านวิจัยและบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมให้อยู่ในมือถือสมาร์ทโฟน สะดวกในการรับบริการแก่ผู้มาใช้บริการ และยกระดับการให้บริการของงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้ทั้งแบบออนไซต์และออนไลน์

**ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำนวัตกรรม**

1. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีระบบจองคิวผ่านทางออนไลน์ เพื่อเข้ารับบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอคิว เมื่อถึงคิวรับบริการเจ้าหน้าที่จะกดเรียกคิวเพื่อเข้ามารับบริการ ณ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ระบบจะแจ้งเตือนทาง Line Notify เข้าไลน์กลุ่มบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมได้รับทราบ

2. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีระบบประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น ทุนสนับสนุนด้านงานวิจัย งานประชุมวิชาการ งานอบรมสัมมนา เป็นต้น โดยการแจ้งเตือนผ่านระบบบรอดแคสของ Line OA

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

3. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีระบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อพัฒนางานบริการ โดยผู้รับบริการสามารถเข้าประเมินความพึงพอใจได้สะดวก ผ่านเมนูทางลัดของ Line OA

4. มหาวิทยาลัยได้ประโยชน์ในด้านการเป็นศูนย์ราชการสะดวก เพราะคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีระบบรองรับการให้บริการทั้งแบบออนไซค์และออนไลน์ อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามารับการบริการ

5. เจ้าหน้าที่มีระบบเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ติดต่อขอรับข้อมูลด้านบริการ ผ่านช่องทางออนไลน์

**กลุ่มเป้าหมาย**

บุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

**ช่องทางการเผยแพร่**

1. ประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์กลุ่มบุคลากร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
2. ประชาสัมพันธ์ผ่านเพจเฟสบุ๊คงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม KPRU
3. หนังสือแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน แจ้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมทุกคน (ประชาสัมพันธ์เริ่มต้นเปิดใช้งานระบบ)
4. ประชาสัมพันธ์ในงาน KPRU -พลิกโฉมมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน "กึ่งศตวรรษมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร" ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จ.กำแพงเพชร ระหว่างวันที่ 12 - 13 มกราคม 2566

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (The Development of the Information Management System for Maintenance of Supply for Kamphaeng Phet Rajabhat University)

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี พบปัญหาการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างกรณีการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การประมาณการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์สำหรับตั้งงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณที่มีไม่เพียงพอและจากสถิติมีการขอรับจัดสรรงบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงเพิ่มเติมเป็นประจำทุกปีงบประมาณ เมื่อวิเคราะห์สถานการณ์ดังกล่าวจึงพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรยังขาดการจัดการข้อมูลการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ในภาพรวม ประกอบกับงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศและมีเป้าหมายในการพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการและการ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

ตัดสินใจสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570 เพื่อรองรับแผนการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยและสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล จึงได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา แล้วเลือกงานที่พบปัญหามากที่สุดและมีความจำเป็นต้องจัดการข้อมูลสารสนเทศและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. มีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดระบบสู่การบริหารจัดการสินทรัพย์ของมหาวิทยาลัย
3. มีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดระบบให้สอดคล้องกับการจัดการสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐรองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองรับนโยบายมหาวิทยาลัย รองรับแผนการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยและสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

5) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการตรวจสอบพัสดุประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (The Development of the Information Management System for Annual Supply Inspection for Kamphaeng Phet Rajabhat University)

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี พบปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบพัสดุประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา เมื่อวิเคราะห์สถานการณ์ดังกล่าวจึงพบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีหน่วยพัสดุย่อย รวมจำนวน 16 หน่วยพัสดุ ทำให้กระบวนการกำกับติดตามและการจัดการข้อมูลสำหรับการตรวจสอบพัสดุประจำปีเป็นไปด้วยความล่าช้า และยังขาดการจัดการข้อมูลในภาพรวม ประกอบกับงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศและมีเป้าหมายในการพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการและการตัดสินใจสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570 เพื่อรองรับแผนการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยและสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล จึงได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา แล้วเลือกงานที่พบปัญหามากที่สุดและมีความจำเป็นต้องจัดการข้อมูลสารสนเทศและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการตรวจสอบพัสดุประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ</u>

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการตรวจสอบพัสดุประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. มีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดระบบสู่การบริหารจัดการการบริหารพัสดุของมหาวิทยาลัย

3. มีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดระบบให้สอดคล้องกับการจัดการสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐรองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองรับนโยบายมหาวิทยาลัย รองรับแผนการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยและสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้จัดการประชุมนวัตกรรรม/แนวปฏิบัติที่ดี ระดับชาติ ครั้งที่ 4 เมื่อวันจันทร์ที่ 26 สิงหาคม 2567 เวลา 08.30 – 14.30 น. ณ อาคารหอประชุมทีปังกรรัศมีโชติ ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เวทีการนำเสนอนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเป็นตัวขับเคลื่อนให้บุคลากรทุกหน่วยงานผลิตผลงานเพื่อพัฒนางานให้มีองค์ความรู้เพื่อการพัฒนางานของตนเองให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งนำนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการพัฒนางานดังกล่าวได้จริง

มีผลงานนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีสายสนับสนุนที่ร่วมนำเสนอแบบปากเปล่า (Oral Presentation) และแบบโปสเตอร์ ในการประชุมนำเสนอนวัตกรรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี ระดับชาติ ครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีจำนวน 7 เรื่อง แบ่งเป็นร่วมนำเสนอแบบปากเปล่า (Oral Presentation) จำนวน 4 เรื่องดังนี้

1. การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในการให้บริการของหน่วยงานอนุรักษ์พลังงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ

2. การพัฒนากระบวนการประเมินผลการสอน สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

3. แนวปฏิบัติในการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. ระบบรักษาสภาพและคืนสภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร Information System for Retention and Reinstatement of Student Status, Kamphaeng Phet Rajabhat University

ร่วมนำเสนอโปสเตอร์ (Poster Presentation) จำนวน 3 เรื่อง ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาแลกเปลี่ยน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรตามหลักการ PDCA Cycle

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation)

3. ภาพแขวนมีชีวิตสร้างสรรค์ รักษ์โลก: เหลือใช้ ไม่เหลือทิ้ง ใช้ได้จริง

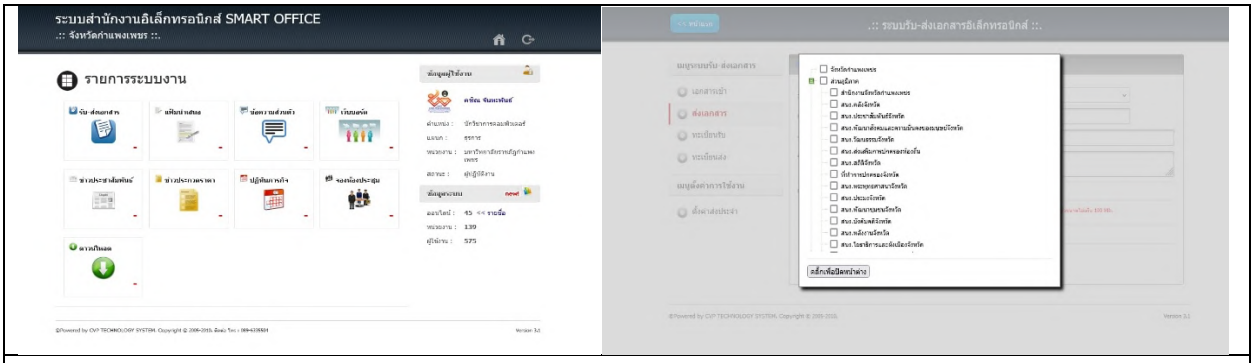
**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.15 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งทรัพยากรร่วมกันอย่างรู้คุณค่า</u>

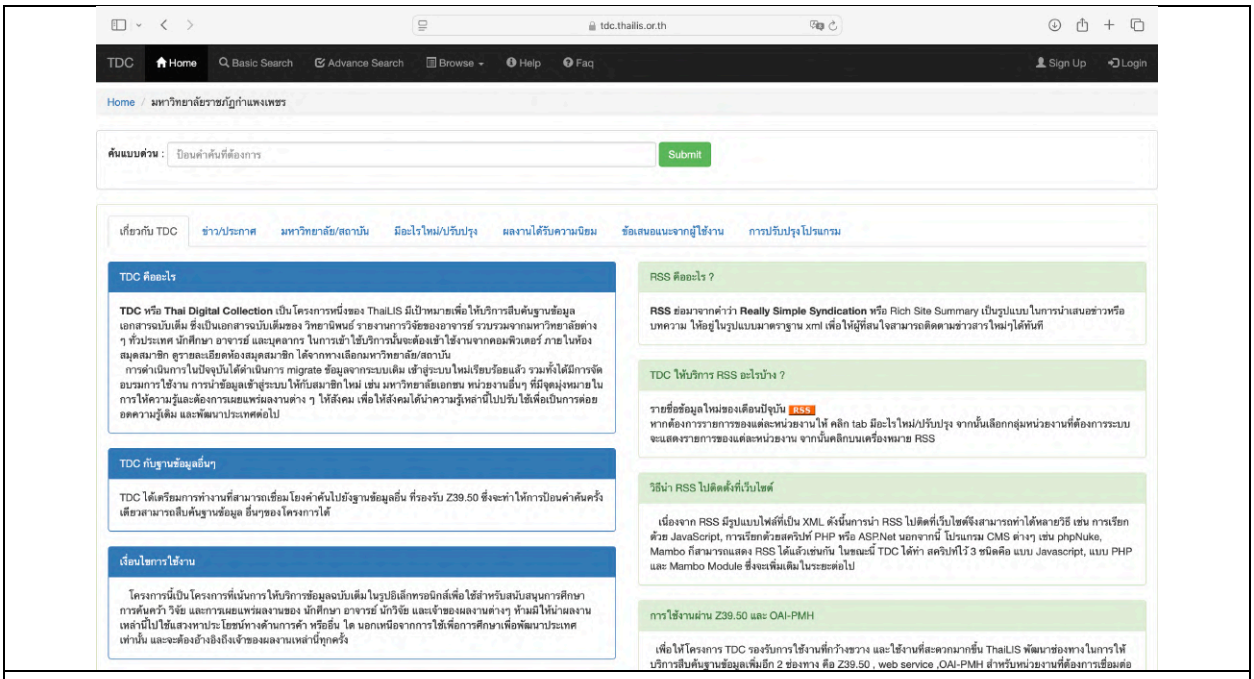
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ และระดับชาติ เช่น

1. ระบบงานสารบรรณสำนักงานอัตโนมัติ (e-office) ร่วมกับส่วนราชการจังหวัดกำแพงเพชร




ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ SMART OFFICE

2. ระบบ TDC หรือ ThaiLis Digital Collection ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล เอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ที่รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ



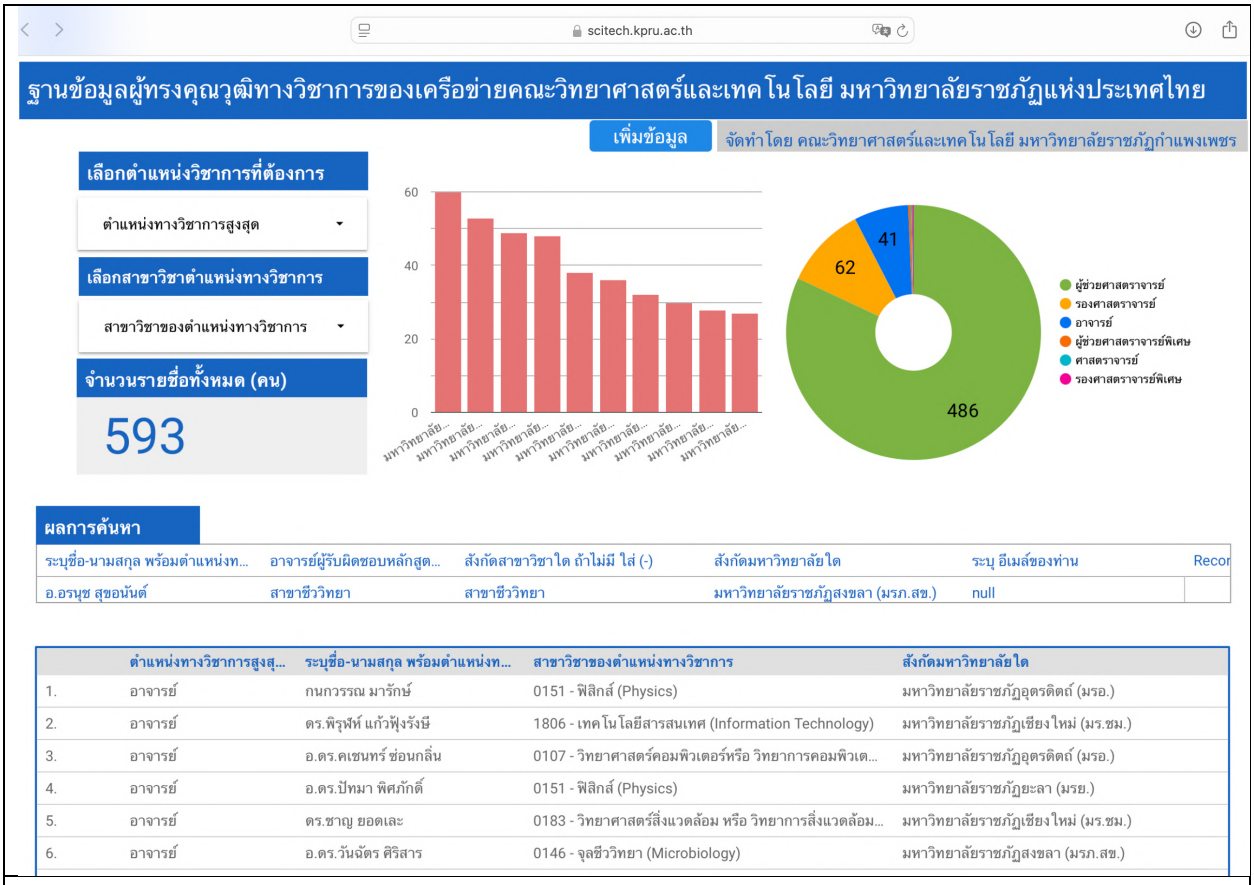

ระบบ TDC หรือ ThaiLis Digital Collection

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.15 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งทรัพยากรร่วมกันอย่างรู้คุณค่า</u>

3. ระบบฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการของเครือข่ายคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งประเทศไทย โดยใช้เป็นฐานข้อมูลในการค้นหารายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในเรื่องของการอ่านตำรา และการขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการ เป็นต้น



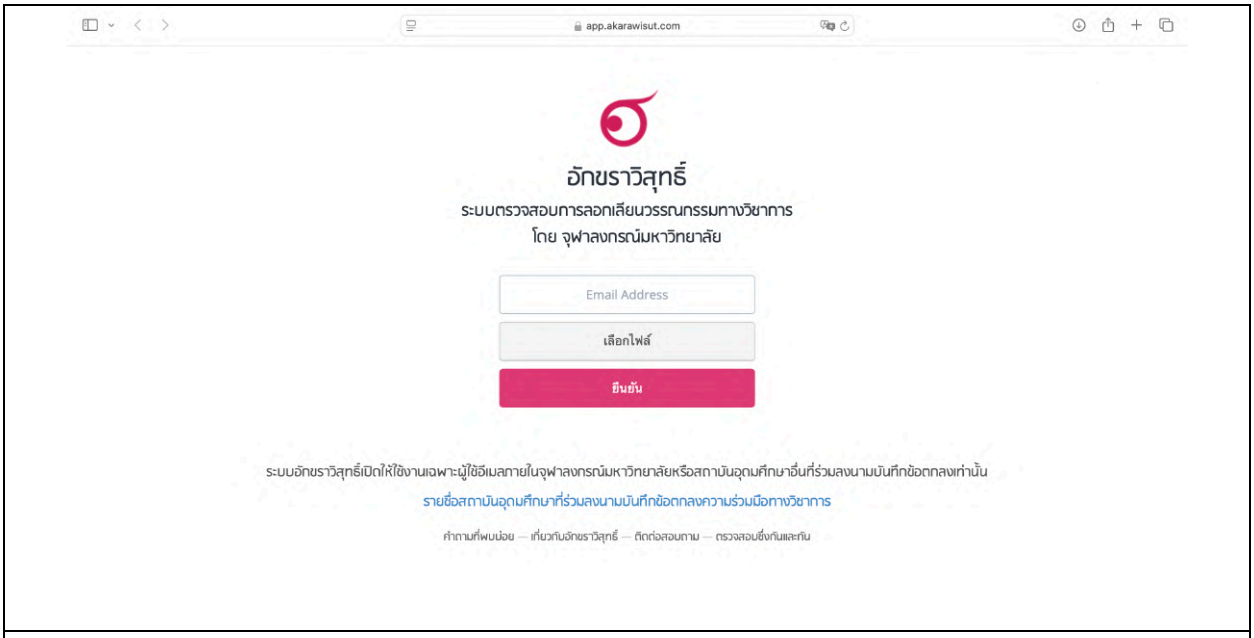

ระบบฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการของเครือข่ายคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งประเทศไทย

**ด้านคุณภาพ**

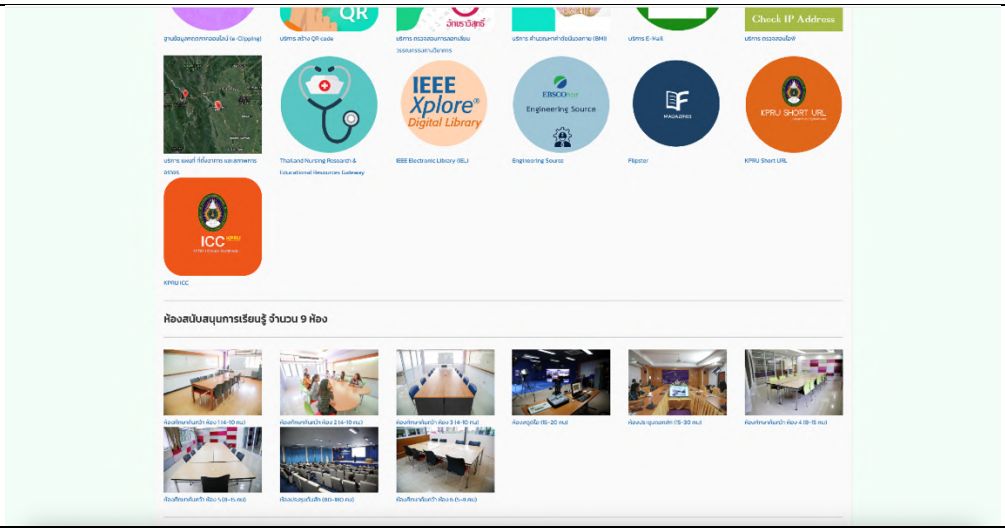
**2. ด้านบริการ**

2.15 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งทรัพยากรร่วมกันอย่างรู้คุณค่า

4. อักขราวิสุทธิ์ เป็นระบบตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรมทางวิชาการ โดย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย




ระบบการตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรมทางวิชาการ




ระบบการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.16 มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call Center หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ Call Center ของมหาวิทยาลัย โดยได้มีแนวทางและมาตรการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีการดูแลรักษาระบบ Call Center ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ โดยการบำรุงรักษา หมั่นตรวจสอบระบบ Call Center เป็นประจำทุกเดือน

2. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ให้กับพนักงาน เกี่ยวกับการใช้ระบบและการให้บริการระบบ Call Center

3. มีการปรับปรุง ข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ภายใน ทุกๆ 6 เดือน เพื่อจัดทำสมุดโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้บริการ ต่อ โอน สายโทรศัพท์ ทั้งภายนอกและภายใน

4. มีการปรับปรุง ข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ภายนอก ทุกๆ 6 เดือน เพื่อบันทึกเป็นข้อมูลสำหรับให้บริการโอน ต่อ สาย สำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพื่ออำนวยการความสะดวกต่อการประสานงาน

5. มีการสำรวจข้อมูลการจัดกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการให้บริการตอบข้อซักถาม ผ่าน Call Center และสำหรับความแม่นยำในการโอน ต่อ สายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในมหาวิทยาลัย

6. มีการปรับปรุงและตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ภายใน สำหรับกดต่อผ่านระบบอัตโนมัติ ทุกๆ 6 เดือน เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถรับฟังและโอนต่อหมายเลขภายในได้อย่างถูกต้อง

7. มีการโทรศัพท์เช็คหมายเลข Operator เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อตรวจสอบสัญญาณเสียง และระบบ Call Center เพื่อวางแผนดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็ว

และเพื่อการให้บริการระบบ Call Center สามารถประสานงานและส่งต่อเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มหาวิทยาลัยมีแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถประสานและส่งต่อเรื่องต่างๆ ผ่านหลายช่องทาง อาทิ โอนสายภายในมหาวิทยาลัย อีเมล์ และ Facebook Messenger ของหน่วยงานคณะ สำนัก สถาบัน และกอง ตลอดจนระบบข้อความภายในมหาวิทยาลัย (Line Notify Line กลุ่ม) เป็นต้น

มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติผู้รับบริการ ได้แก่ จำนวนครั้ง ระยะเวลา และจำแนกหมวดหมู่ของผู้รับบริการผ่านระบบ Call Center เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นฐานข้อมูลสำหรับการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.16 มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call Center หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยฯ มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ลดปัญหาความล่าช้า และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. **มาตรฐานด้านการตอบรับและระยะเวลาการให้บริการ**

   1.1 ระยะเวลาในการรับสายภายใน 20 – 30 วินาที

   1.2 ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้ตั้งแต่การติดต่อครั้งแรก หรือโอนสายต่อเนื่องไม่เกิน 1 หมายเลข

   1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ 08.30 - 16.40 น. ไม่พักเที่ยง

2. **มาตรฐานด้านคุณภาพการสนทนา**

   2.1 พูดจาสุภาพ ชัดเจน

   2.2 มีการแนะนำตัวทุกครั้งที่รับสาย “สวัสดีค่ะ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ยินดีให้บริการค่ะ”

   2.3 ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และให้บริการข้อมูลอย่างถูกต้อง

3. **มาตรฐานด้านการจัดการสายและการส่งต่อ**

   3.1 มีการแจ้งผู้รับบริการก่อนโอนสายไปยังหน่วยงานที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อ

   3.2 ระยะเวลาในการรอสาย ไม่ควรเกิน 90 วินาที และต้องแจ้งผู้รับบริการหากต้องใช้เวลานาน

   3.3 ในกรณีที่โอนสายต่อไปยังเลขหมายปลายทางไม่ได้ ให้แจ้งช่องทางอื่นในการติดต่อแก่ผู้รับบริการ หรือขอชื่อ และเบอร์โทรกลับ เพื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รีบต่อกลับอย่างทันท่วงที

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และมีการซ้อมแผนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

1. แผนบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์ภัยแล้ง
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์วาตภัย
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง/มลพิษ
- มลพิษ/มลภาวะ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนอย่างมาก
- เหตุการณ์ก่อการร้าย
- เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์
- เหตุไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง

กระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตาราง

ตาราง ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

| กระบวนการ | ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0-2 ชม. | 2-4 ชม. | 4-24 ชม. | 2-7 วัน | 1-2 สัปดาห์ | 2-สัปดาห์ขึ้นไป |
| 1.การเรียนการสอนในห้องเรียน | สูง | | | | / | | |
| 2. การเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ | สูง | | | | / | | |
| 3. การเรียนการสอนภายนอกอาคาร ซึ่งอยู่ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย | ปานกลาง | | | | | / | |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

| กระบวนการ | ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0-2 ชม. | 2-4 ชม. | 4-24 ชม. | 2-7 วัน | 1-2 สัปดาห์ | 2-สัปดาห์ขึ้นไป |
| 4. การวิจัยในห้องปฏิบัติการ | สูง | | | / | | | |
| 5. การวิจัยในห้องปฏิบัติการที่มีความเสี่ยงสูง | สูงมาก | / | | | | | |
| 6. การวิจัยภายนอกอาคาร ซึ่งอยู่ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย | ปานกลาง | | | | | / | |
| 7. การให้บริการของคณะ | สูง | | | / | | | |
| 8. การให้บริการของสาขาวิชา | สูง | | | / | | | |
| 9. การให้บริการห้องสมุด | ปานกลาง | | | | | / | |
| 10. การให้บริการห้องพักนักศึกษา | สูง | | | / | | | |
| 11. การให้บริการโรงอาหาร | ปานกลาง | | | | / | | |
| 12. การให้บริการของศูนย์กีฬา | ต่ำ | | | | | | / |
| 13. การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ | สูงมาก | | / | | | | |
| 14. การให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | สูง | | | / | | | |
| 15. การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ต่ำ | | | | | | / |
| 16. การให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | สูง | | | / | | | |
| 17. การให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม | สูง | | | / | | | |
| 18. การให้บริการของสำนักงานอธิการบดี | สูง | | | / | | | |
| 19.การให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | สูง | | | / | | | |
| 20.การให้บริการของกองนโยบายและแผน | สูง | | | / | | | |
| 21.การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา | สูง | | | / | | | |
| 22.การให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหา รายได้ | สูง | | | / | | | |
| 23.การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย | สูง | | | / | | | |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

| กระบวนการ | ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0-2 ชม. | 2-4 ชม. | 4-24 ชม. | 2-7 วัน | 1-2 สัปดาห์ | 2-สัปดาห์ขึ้นไป |
| 24..การให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | สูง | | | / | | | |

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

**การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ**

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตาราง 1 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

| ทรัพยากร | สถานที่/ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|---|---|---|---|---|
| พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 1.อาคารสำนักงาน<br>1.1 ชั้น 2 อาคารหอประชุมทีปังกรรัศมีโชติ<br>1.2 อาคารหอประชุมรัตนอาภา<br>2.อาคารอำนวยการระบบสารสนเทศ<br>2.1 อาคารห้องสมุด สำนักวิทยบริการ<br>2.2 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14 ชั้น 2 ) | อย่างน้อย 120 ตร.ม (30 คน) | อย่างน้อย 140 ตร.ม (35 คน) | อย่างน้อย 260 ตร.ม (65 คน) | อย่างน้อย 400 ตร.ม (100 คน) |
| ปฏิบัติงานที่บ้าน | | - | - | / | - |
| รวม | | อย่างน้อย 132 ตร.ม ( 33 คน ) | อย่างน้อย 132 ตร.ม ( 33 คน ) | อย่างน้อย 264 ตร.ม ( 66 คน ) | |

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 2

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

ตารางที่ 2 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

| ทรัพยากร | ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.คอมพิวเตอร์สำรอง | 1.เครื่องสำรองของหน่วยงาน<br>2.ของบุคลากร<br>3.ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 15 เครื่อง | 30 เครื่อง |
| 2.เครื่องพิมพ์เอกสาร | 1.เครื่องสำรองของหน่วยงาน<br>2.ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 3.เครื่องสแกนเนอร์/ถ่ายเอกสาร | 1.เครื่องสำรองของหน่วยงาน<br>2.ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 4.อุปกรณ์สำรองข้อมูล | 1.เครื่องสำรองของหน่วยงาน<br>2.ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 ชุด | 1 ชุด |
| 5.อุปกรณ์สำนักงาน | 1.อุปกรณ์สำรองของหน่วยงาน<br>2.ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | พิจารณาตามความจำเป็น | พิจารณาตามความจำเป็น |
| 6.ยานพาหนะ | 1.จัดหาโดยหน่วยงานมหาวิทยาลัยฯ | 1 คัน | 2 คัน | 5 คัน | 5 คัน |
| 7.วัสดุอุปกรณ์ป้องกันทางการแพทย์ | ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | | | พิจารณาตามความจำเป็น | พิจารณาตามความจำเป็น |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 3 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|---|---|---|---|---|
| เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ฯ | Sever มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | | / | | |
| ระบบสำนักงานอัตโนมัติ | | / | | | |
| ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย | | | / | | |
| ระบบฐานข้อมูลแผน/และผลการเบิกจ่าย | | / | | | |
| ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) | | / | | | |
| ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ( e-GP) | | / | | | |

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

| ทรัพยากร | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|---|---|---|---|
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 10 | 15 | 30 | 50 |
| จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน | 30 | 35 | 65 | 100 |
| **รวม** | 40 | 50 | 95 | 150 |

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

| ผู้ให้บริการ | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|---|---|---|---|---|---|
| การไฟฟ้าภูมิภาค | / | | | | |
| เครือข่ายสัญญาณอินเตอร์เน็ต | / | | | | |
| **รวม** | | | | | |

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ

**กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)**

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 6 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|---|---|
| | อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ▪ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่นสำหรับภารกิจที่มีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้<br>▪ การจัดการประชุมออนไลน์<br>▪ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรตลอดเวลาภายหลังจากการเกิดอุบัติการณ์เกิด |
| | วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ▪ กำหนดให้หน่วยงานจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านอินเตอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานได้ |
| | เทคโนโลยี | ▪ จัดเก็บฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้<br>▪ กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น |
| | สารสนเทศและ | ▪ กำหนดให้ใช้บุคลากรร่วมกันระหว่าง คณะ ศูนย์ สำนัก ในกรณีบุคลากรปฏิบัติงานไม่เพียงพอ |
| | ข้อมูลที่สำคัญ | ▪ กำหนดให้หน่วยงานมีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อเพื่อให้การบริการกับหน่วยงานเกิดความต่อเนื่อง<br>▪ การใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น การประชุมออนไลน์ , ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>2. ด้านบริการ</u>**

<u>2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ</u>

1. มีการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่อง ปีละ 1 ครั้ง ดังรูป

โครงการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้โครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว KPRU GREEN กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

**ด้านคุณภาพ**

**2. ด้านบริการ**

2.18 มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดทำแผนบริหารความเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อให้การบริหารหน่วยงานสามารถรักษาการดำเนินการได้โดยเกิดความต่อเนื่อง ลดผลกระทบจากวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และฟื้นฟูการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนอย่างรอบคอบและเตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมในทุกสถานการณ์ มีการดำเนินการ ดังนี้

1. มีการดำเนินการโดยกองกลางมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด 15 หน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบและร่วมกันพิจารณาเพื่อให้แผนดังกล่าวมีความพร้อมใช้งาน ใช้ได้จริงตามหลักการ ระหว่างวันที่ 1-15 มกราคม 2567

2. มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องโดยคณะทำงาน และนำเสนอแผนบริหารความต่อเนื่องต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อพิจารณาเห็นชอบแผน และประกาศใช้ เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2567 และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

3. มีการเผยแพร่แผนบริหารความต่อเนื่องบนเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย ดังลิ้งก์ https://ga.kpru.ac.th/pdf/KPRU%20BCP%2068-72.pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.1 มีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักกลางวัน</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการบริหารจัดการบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้รองรับการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ สำหรับงานที่ให้บริการจะเป็นในส่วนภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. มีการวิเคราะห์อัตรากำลังด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานดังกรอบอัตรากำลังสายสนับสนุน ดังลิ้ง https://www.kpru.ac.th/human-resource-management.php

2. มีการแต่งตั้งให้บุคลากรปฏิบัติงานระดับคณะ สำนัก สถาบัน โดยนำเสนอผู้บริหารพิจารณา

3. มีการกำหนดให้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ - ศุกร์ และปฏิบัติงานวันเสาร์ - อาทิตย์ โดยไม่พักเที่ยง เพื่อเป็นการให้บริการได้ตลอดระยะเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยจัดทำเป็นตารางพักของเจ้าหน้าที่

4. มีระบบ call center ผ่านเบอร์โทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ ฝ่ายสื่อสารองค์กรจะโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผ่านช่องทางสื่อ social media โดยจะมีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามในเวลาราชการ และในนอกเวลาราชการจะมีข้อความตอบอัตโนมัติที่ครอบคลุม

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.1 มีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักกลางวัน</u>

ตารางเวรประจำการสำนักงาน (นอกเวลาราชการ) เดือนมกราคม-ธันวาคม 2567 เฉพาะเจ้าหน้าที่

| เดือน | สัปดาห์/วัน | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | สัปดาห์ที่ 1 | | สัปดาห์ที่ 2 | | สัปดาห์ที่ 3 | | สัปดาห์ที่ 4 | | สัปดาห์ที่ 5 | |
| | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิต |
| มกราคม | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | | |
| กุมภาพันธ์ | 3 | 4 | 10 | 11 | 17 | 18 | 24 | 25 | | |
| | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | | |
| มีนาคม | 2 | 3 | 9 | 10 | 16 | 17 | 23 | 24 | 30 | 31 |
| | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม |
| เมษายน | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | บัญ,เพชร | นก,เท่ | วันสงกรานต์ | วันสงกรานต์ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | | |
| พฤษภาคม | 4 | 5 | 11 | 12 | 18 | 19 | 25 | 26 | | |
| | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | น้ำ,ปิ๊บ | | |
| มิถุนายน | 1 | 2 | 8 | 9 | 15 | 16 | 22 | 23 | 29 | 30 |
| | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ |
| กรกฎาคม | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | | |

| เดือน | สัปดาห์/วัน | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | สัปดาห์ที่ 1 | | สัปดาห์ที่ 2 | | สัปดาห์ที่ 3 | | สัปดาห์ที่ 4 | | สัปดาห์ที่ 5 | |
| | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ |
| สิงหาคม | 3 | 4 | 10 | 11 | 17 | 18 | 24 | 25 | 31 | |
| | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | |
| กันยายน | | 1 | 7 | 8 | 14 | 15 | 21 | 22 | 28 | 29 |
| | | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม |
| ตุลาคม | 5 | 6 | 12 | 13 | 19 | 20 | 26 | 27 | | |
| | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | | |
| พฤศจิกายน | 2 | 3 | 9 | 10 | 16 | 17 | 23 | 24 | 30 | |
| | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ลลล | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | |
| ธันวาคม | | 1 | 7 | 8 | 14 | 15 | 21 | 22 | 28 | 29 |
| | | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร | นก,เท่ | มัทรี,ออส | ปิ๊บ,น้ำ | เอ็ม,มิ้ม | บัญ,เพชร |

ตารางเวรประจำการสำนักงาน (นอกเวลาราชการ) เดือนมกราคม-ธันวาคม 2567 เฉพาะแม่บ้าน

| เดือน | สัปดาห์/วัน | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | สัปดาห์ที่ 1 | | สัปดาห์ที่ 2 | | สัปดาห์ที่ 3 | | สัปดาห์ที่ 4 | | สัปดาห์ที่ 5 | |
| | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ |
| มกราคม | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | | |
| กุมภาพันธ์ | 3 | 4 | 10 | 11 | 17 | 18 | 24 | 25 | | |
| | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | | |
| มีนาคม | 2 | 3 | 9 | 10 | 16 | 17 | 23 | 24 | 30 | 31 |
| | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน |
| เมษายน | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | วันสงกรานต์ | วันสงกรานต์ | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | | |
| พฤษภาคม | 4 | 5 | 11 | 12 | 18 | 19 | 25 | 26 | | |
| | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | | |
| มิถุนายน | 1 | 2 | 8 | 9 | 15 | 16 | 22 | 23 | 29 | 30 |
| | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน |
| กรกฎาคม | 6 | 7 | 13 | 14 | 20 | 21 | 27 | 28 | | |
| | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | | |

| เดือน | สัปดาห์/วัน | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | สัปดาห์ที่ 1 | | สัปดาห์ที่ 2 | | สัปดาห์ที่ 3 | | สัปดาห์ที่ 4 | | สัปดาห์ที่ 5 | |
| | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ |
| สิงหาคม | 3 | 4 | 10 | 11 | 17 | 18 | 24 | 25 | 31 | |
| | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | |
| กันยายน | | 1 | 7 | 8 | 14 | 15 | 21 | 22 | 28 | 29 |
| | | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม |
| ตุลาคม | 5 | 6 | 12 | 13 | 19 | 20 | 26 | 27 | | |
| | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | | |
| พฤศจิกายน | 2 | 3 | 9 | 10 | 16 | 17 | 23 | 24 | 30 | |
| | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ติ๊ก | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | |
| ธันวาคม | | 1 | 7 | 8 | 14 | 15 | 21 | 22 | 28 | 29 |
| | | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก | ล้อม,ติ๊ก | ล้อม,แนน | ติ๊ก,แนน | ติ๊ก,ล้อม | แนน,ล้อม | แนน,ติ๊ก |

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีนโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นรักษาคนดี คนเก่ง รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ประกอบกับ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีข้อบังคับจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนและบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรและคณาจารย์มีการประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพต่อตนเองต่อหน่วยงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการและประชาชน โดยจะมีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า คณะกรรมการจรรยาบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีหน้าที่ยกย่องและประกาศเกียรติคุณผู้ที่ประพฤติตามจรรยาบรรณจนได้รับการยอมรับจากสังคม ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยฯได้มอบหมายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการคัดเลือกบุคคลที่สมควรจะได้รับการเป็นบุคลากรที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น และมีการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่ได้รับการยกย่องเป็นประจำทุกๆปี

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ</u>

2. มีการมอบรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น ประจำปี และผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในวิชาชีพ เช่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และ ระดับหัวหน้างาน ระดับชำนาญการ เป็นต้น

ภาพมอบรางวัลจรรยาบรรณดีเด่น คณะวิทยาการจัดการ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ</u>

ภาพการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มีการมอบรางวัลยกย่องด้านวิจัยดีเด่น ประจำปี ซึ่งเป็นไปตามวิธีการให้ได้มาซึ่งนักวิจัยดีเด่น

ภาพการมอบรางวัลยกย่องด้านวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรแม่สอด

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

1. มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการและจิตบริการให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เช่น

1) โครงการสัมมนาเป็นคณะ : พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (Reskill Upskill Newskill) Service จริตจิตบริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กร G – KPRU Service mind ในระหว่างวันที่ 20 - 21 พฤษภาคม 2567 ณ ห้องประชุมรัตนอาภา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนตามสมรรถนะหลักด้านงานบริการ
2. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
3. เพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชนและนักศึกษา
4. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร G – KPRU Service mind

**ผลผลิต/ผลลัพธ์**

บุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ มีทักษะการให้บริการและสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันต่อยุคการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่</u>

2) โครงการสัมมนาเป็นคณะ เรื่อง การพัฒนางานบริการของหน่วยงานและเสริมสร้างให้บุคลากรมีจิตบริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพและมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี วันที่ 24 มกราคม 2568 ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14)

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนางานบริการที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ

2. เพื่อให้บุคลากรปรับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ มหาวิทยาลัยฯ

3. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม ให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน

**ผลผลิต/ผลลัพธ์**

1. บุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ มีประสิทธิภาพการให้บริการที่หลากหลาย ส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยฯ

2. บุคลากรมีจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่</u>

3) โครงการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ในวันอังคารที่ 12 พฤศจิกายน 2567 ณ ห้องประชุมกาซะลอง อาคารหอประชุมทีปังกรรัศมีโชติ

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากร มีการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นที่เหมาะสมต่อการทำงาน
2. เพื่อให้บุคลากร ได้เทคนิคการปรับปรุงภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน
3. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรด้านงานบริการ

**ผลผลิต/ผลลัพธ์**

1. บุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ มีการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นที่เหมาะสมต่อการทำงาน ส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยฯ
2. มีมาตรฐานการให้บริการตามหลักสากลตลอดจนช่วยเสริมสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่</u>

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เช่น

การจัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง และศึกษาดูงาน คณะวิทยาการจัดการ

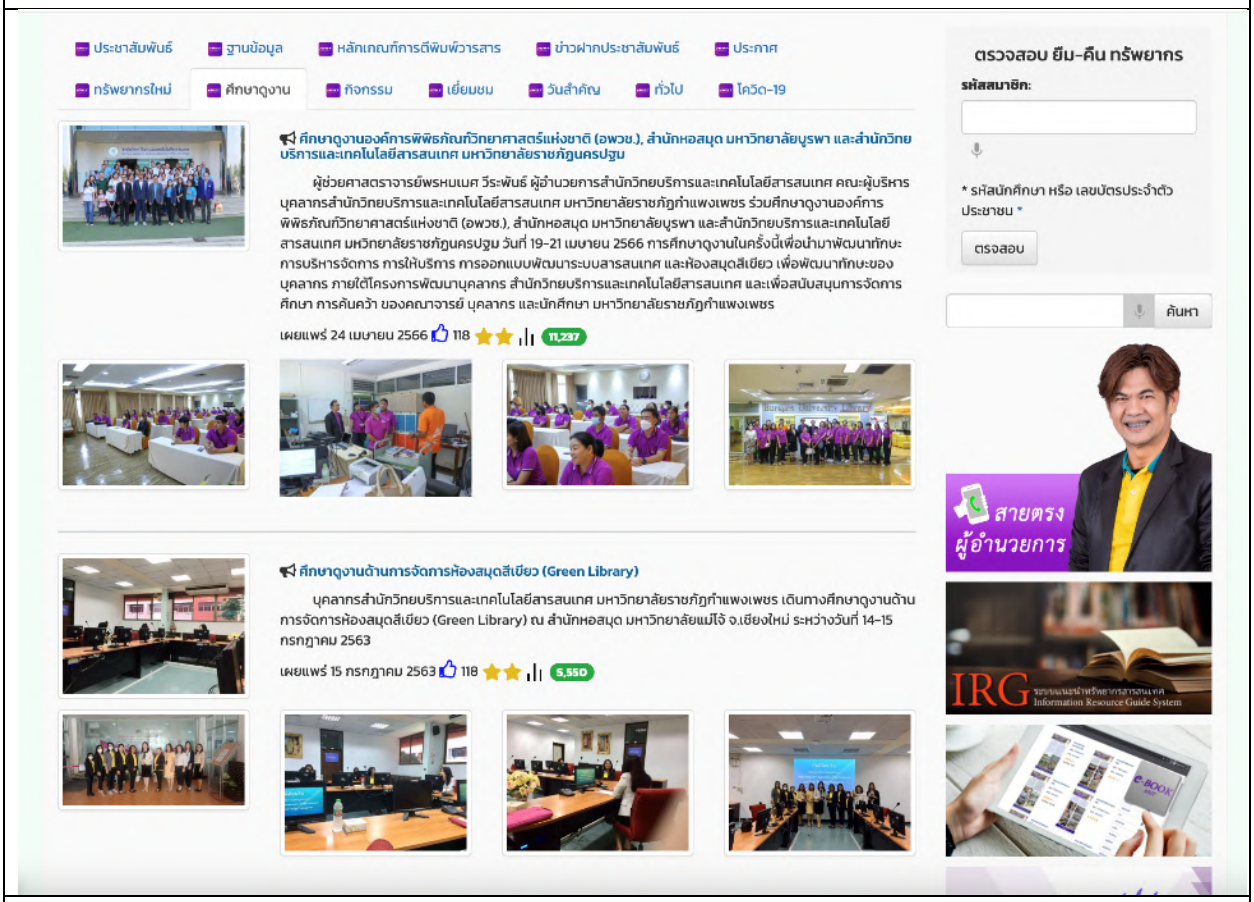
ภาพการจัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง และศึกษาดูงาน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่</u>

ภาพการจัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง และศึกษาดูงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน




การศึกษาดูงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สนับสนุนภารกิจด้านการบริหารจัดการกับหน่วยงานสนับสนุนดังนี้

1. พัฒนาบุคลากรด้านงานบริการโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามพื้นฐานหรือคำถามเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเพื่อให้บริการสามารถแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยกัลยาณมิตร โดยการกำหนดให้หน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่บ่งบอกถึงลักษณะ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นขั้นตอนกระบวนการของผู้รับบริการเองในการมาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นขั้นตอนกระบวนการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนั้น ๆ พร้อมทั้งส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ อาทิเช่น ทักษะการพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการคิดค้นนวัตกรรมบริการ ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น

2. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี และรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มาพัฒนา แก้ไข โดยจัดทำเป็นมาตรการแนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

3. มหาวิทยาลัยมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ดังนี้

1) มีคณะทำงานด้านการขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน

2) จัดทำโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมการอบรมการพัฒนาทักษะการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน

3) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ สถานที่ให้เป็นสัดส่วนต่อผู้รับบริการ เช่น จัดมุมที่นั่งให้กับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ พระภิกษุสงฆ์ ติดป้ายพื้นที่ต่างระดับ จุดรอให้บริการ และจุดให้บริการ จัดระบบบัตรคิว

4) ส่งเสริมให้มีการพัฒนางานบริการเป็นนวัตกรรมบริการ

5) สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีภารกิจการให้บริการดำเนินการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนการให้บริการ

6) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ ระบบสารสนเทศการให้บริการ ให้เป็น one stop service

4. มหาวิทยาลัยจัดให้มีคลีนิคให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางด้านกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน โดยมีการพัฒนาเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้คำปรึกษา หรือ ณ จุดที่ตั้ง

5. มหาวิทยาลัยมีการจัดให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อสำรวจความต้องการในการให้บริการท้องถิ่น

**ด้านคุณภาพ**

**3. ด้านบุคลากร**

3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง

เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น

- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที
- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยฝ่ายสื่อสารองค์กร มีระบบการให้บริการออนไลน์ ช่องทางการถาม-ตอบข้อมูล ผ่าน Pop up แชทกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เผยแพร่บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการ ผู้ติดต่อราชการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนักศึกษาและบุคลากร สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล ข้อสงสัย ของมหาวิทยาลัยผ่านแชทกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งจะมีแอดมินทำหน้าที่ค้นหาข้อมูล และตอบข้อคำถามดังกล่าว โดย Pop up นี้จะแสดงไว้ที่หน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย

โดย แชทกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นกล่องข้อความจาก Facebook ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร https://www.facebook.com/kprupr ซึ่งได้แต่งตั้งให้บุคลากรฝ่ายสื่อสารองค์กรและมวลชนสัมพันธ์ เป็นแอดมินเพจ ในการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และเป็นผู้ให้บริการข้อมูล ข้อสอบถามผ่านทางกล่องข้อความ Facebook ของมหาวิทยาลัย โดยมีการตั้งค่ากล่องข้อความโต้ตอบอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถคลิก Link ไปยังหน่วยงานที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ฝ่ายสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. มีการสำรวจกล่องข้อความ Facebook ทุกๆ 1 ชั่วโมง เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
2. มีการตอบกลับข้อความ Facebook ภายใน 1 ชั่วโมง
3. กำหนดเวลาในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เวลา 08.30 – 17.00 น. วันจันทร์ - วันอาทิตย์
4. บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่แอดมิน ต้องอัพเดทข้อมูล ภารกิจหน่วยงาน กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้บริการข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ
5. มีการจัดทำฐานข้อมูล รวบรวมสื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เพื่อสะดวกต่อการติดต่อรับบริการหรือติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วบนเว็ปไซต์ของมหาวิทยาลัย
6. มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการ ผ่านกล่องข้อความ Facebook ไม่เกิน 10 นาที ต่อผู้รับบริการ
7. มีการรับฟังข้อร้องเรียนระดับต้น ผ่านกล่องข้อความ Facebook โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

    7.1 รับข้อร้องเรียนผ่านกล่องข้อความ Facebook ของมหาวิทยาลัย

**ด้านคุณภาพ**

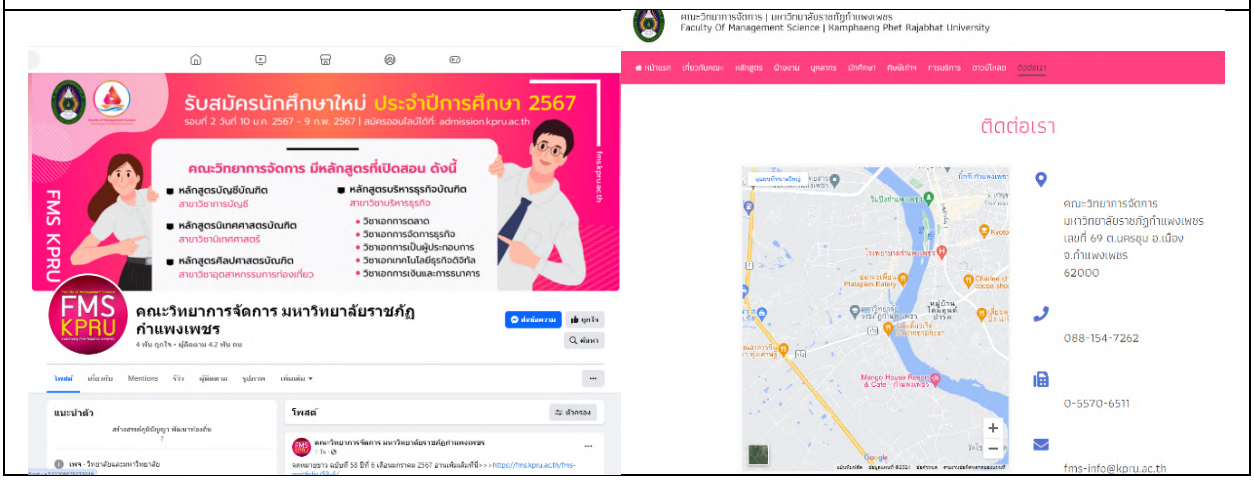
**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง</u>

7.2 แอดมินพิจารณาความเหมาะสม ในกรณีข้อร้องเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายมาก ให้นำเรียนต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามการดำเนินการแก้ไขในข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ

7.3 ในกรณีข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายรุนแรง ทำให้มหาวิทยาลัยเสียชื่อเสียง ให้ admin แนบ Link ระบบร้องเรียนออนไลน์ https://ga.kpru.ac.th/governance/index.php เพื่อให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรมของมหาวิทยาลัยพิจารณาในขั้นตอนต่อไป

Pop up แชท มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

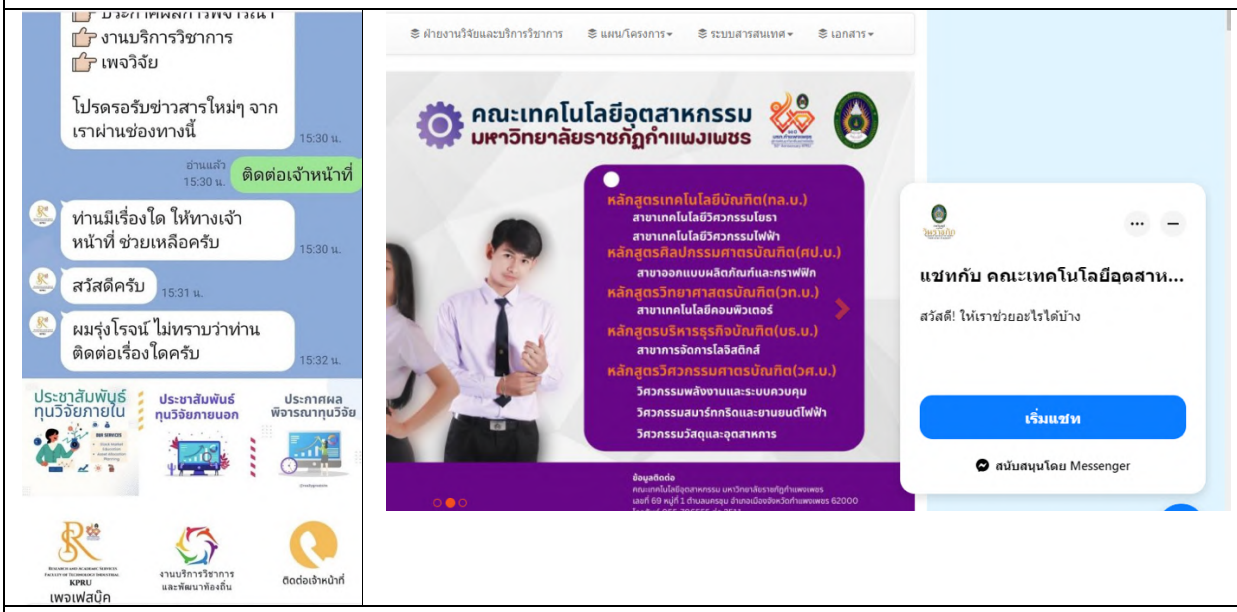


**ด้านคุณภาพ**

**<u>3. ด้านบุคลากร</u>**

<u>3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง</u>

การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง คณะวิทยาการจัดการ




การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

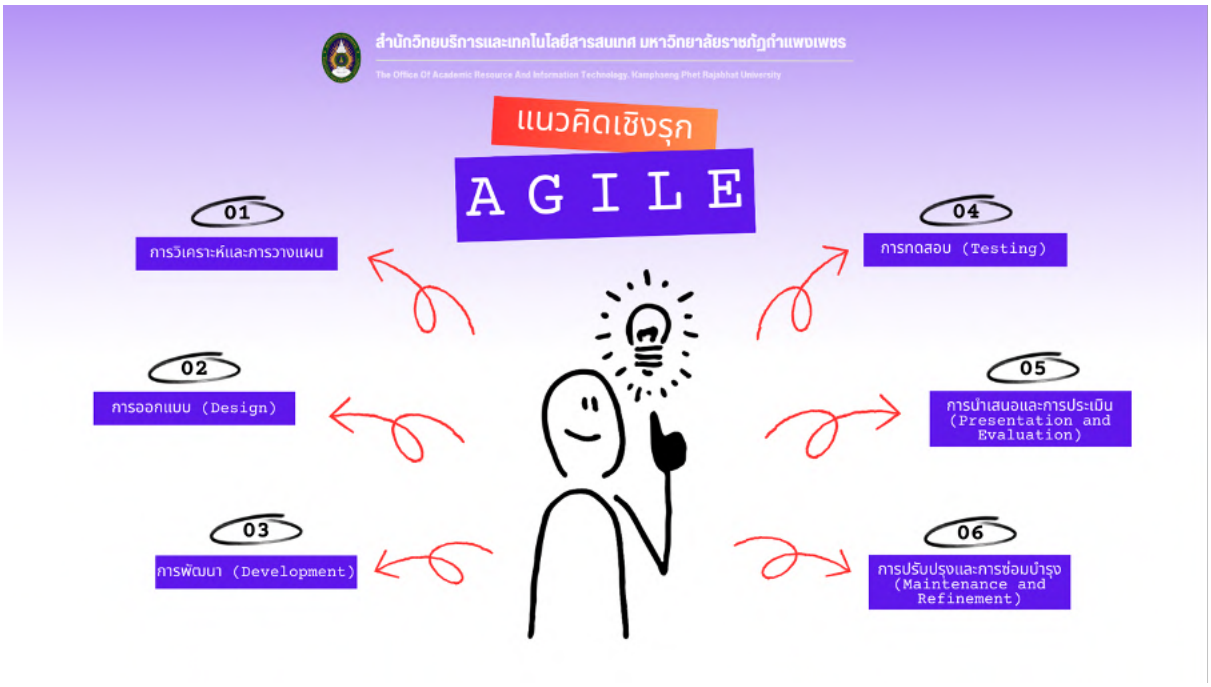
**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการรวบรวม บันทึก จัดเก็บ วิเคราะห์ และจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ ระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระบบการเงินและงบประมาณ ระบบรายงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้ ได้มีการนำข้อมูลจากส่วนกลางมาใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ มีการเชื่อมโยงข้อมูลทุกภาคส่วน ทำให้สามารถนำข้อมูลในทุกมิติมาสังเคราะห์ วางแผนการบริหารจัดการ และ การบริการได้อย่างถูกต้อง ตอบสนองกับผู้ใช้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม สนับสนุนการให้บริการทั้งภายในและภายนอก โดยมีกระบวนการจัดเก็บแสารสนเทศและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้




1. การวิเคราะห์และการวางแผน (Analysis and Planning)
   1.1. รวบรวมความต้องการและกำหนดขอบเขต
   1.2. วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง
   1.3. วางแผนเกี่ยวกับแรงจูงใจและเป้าหมายที่ต้องการในการพัฒนา
2. การออกแบบ (Design)
   2.1. ออกแบบโครงสร้างและองค์ประกอบ
   2.2. ออกแบบฐานข้อมูลและการจัดการข้อมูล

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

2.3. ออกแบบการติดต่อผู้ใช้ (User Interface)

2.4. เลือกเทคโนโลยีและเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนา

3. การพัฒนา (Development)

3.1. เขียนและทดสอบโปรแกรม

3.2. สร้างและจัดการฐานข้อมูล

3.3. สร้างความปลอดภัย

3.4. จัดการข้อผิดพลาด (Error handling) และการดักจับข้อผิดพลาด (Exception handling)

4. การทดสอบ (Testing)

4.1. วางแผนและสร้างกรณีทดสอบ (Test cases)

4.2. ทดสอบการทำงานของระบบโดยใช้กรณีทดสอบที่สร้างขึ้น

4.3. ตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพ

5. การนำเสนอและการประเมิน (Presentation and Evaluation)

5.1. นำเสนอระบบแก่ผู้ใช้และผู้สนใจอื่นๆ

5.2. รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้

5.3. ประเมินประสิทธิภาพและการดำเนินงาน

6. การปรับปรุงและการซ่อมบำรุง (Maintenance and Refinement)

6.1. รับฟังและดำเนินการตามความต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้

6.2. ดูแลและบำรุงรักษา

6.3. ปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการ จัดเก็บข้อมูล และรายงานผลตัวชี้วัด จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ ในประเด็นการประเมินระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอน
2. ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ
3. ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย
4. ระบบสารสนเทศด้านการบริการวิชาการ
5. ระบบสารสนเทศด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

โดยมีการกำหนดปฏิทินในการดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ

2. จัดส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการเพื่อทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ

3. จัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ

4. จากการสำรวจและจัดทำรายงานผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือมีระดับความพึงพอใจระดับ มาก โดยมีผลการประเมินระบบสารสนเทศในประเด็นต่างๆ ดังนี้

| ด้านการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ผลประเมิน |
|---|---|---|
| ด้านการเรียนการสอน | 4.30 | มาก |
| ด้านการวิจัย | 4.26 | มาก |
| ด้านบริหารจัดการ | 4.24 | มาก |
| ด้านบริการวิชาการ | 4.26 | มาก |
| ด้านศิลปะและวัฒนธรรม | 4.27 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน** | **4.27** | **มาก** |

| ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2566 | 2567 | 2568 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ | หน่วยงาน | 4.48 | 4.27 | |

**1. ด้านการจัดการเรียนการสอน**

เป็นระบบสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานด้านการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย

1. ระบบรับสมัครนักศึกษา (ป.ตรี กศบป ป.วิชาชีพครู ป.โท ป.เอก)https://admission.kpru.ac.th/

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

2. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา https://std.kpru.ac.th/e-advisor/
3. ระบบจัดผู้สอนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
4. ระบบการจัดตารางสอน https://e-student.kpru.ac.th/tess/
5. ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/adddrop/
6. ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
7. ระบบตรวจสอบประวัติการชำระเงิน https://e-student.kpru.ac.th/web2016
8. ระบบขอขยายเวลาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และระบบขอเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ https://e-student.kpru.ac.th/expansionshortage/
9. ระบบตรวจสอบข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ https://reg.kpru.ac.th/teachertable/index.asp?creck=1
10. ระบบตรวจแผนการเรียน https://e-student.kpru.ac.th/extended/index.php
11. ระบบพิมพ์ใบรายชื่อนักศึกษา https://e-student.kpru.ac.th/listmajorstd.php
12. ระบบมคอ.ออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
13. ระบบบริหารจัดการและส่งเสริมการใช้งานระบบสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (KPRU LMS e-learning) และการให้บริการห้องเรียนอัจฉริยะhttps://lms.kpru.ac.th/
14. ระบบสอบออนไลน์ https://arit.kpru.ac.th/ap/exam/
15. ระบบสั่งยืมหนังสือออนไลน์ https://arit.kpru.ac.th/ap/orderbooks/
16. ระบบยกเลิกรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/withdrawal/login/
17. ระบบประเมินการสอนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
18. ระบบข้อมูลผลประเมินการสอนของอาจารย์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
19. ระบบกรอกผลการเรียนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
20. ระบบตรวจสอบผลการเรียน https://e-student.kpru.ac.th/web2016
21. ระบบพิมพ์ใบผลการเรียน https://e-student.kpru.ac.th/web2016
22. ระบบบริหารจัดการกิจกรรมนักศึกษา https://lis.kpru.ac.th/e-activity/
23. ระบบสมัครสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์ (e-Testing) https://e-student.kpru.ac.th/web2016
24. ระบบสมัครสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษและดูผลการสอบ https://engtest.kpru.ac.th/
25. ระบบสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ https://emt.kpru.ac.th
26. ระบบขอใบรับรอง https://e-student.kpru.ac.th/web2016
27. ระบบขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ https://e-student.kpru.ac.th/rubrongkpru
28. ระบบวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียน https://e-student.kpru.ac.th/web2016
29. ระบบเช็คจบการศึกษา
30. ระบบสรุปจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละรอบเข้าสภามหาวิทยาลัย
31. ระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต https://e-student.kpru.ac.th/webgeduate2560/

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

32. ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศhttps://arit.kpru.ac.th/ap/booking/
33. ระบบบริหารจัดการงานฝึกอบรม https://arit.kpru.ac.th/ap/e-training/
34. ระบบแนะนำทรัพยากร https://arit.kpru.ac.th/ap/irg/
35. ระบบจัดเก็บข้อมูลระบบคลังหน่วยกิต https://e-student.kpru.ac.th/creditbank/
36. ระบบรักษาสภาพและคืนสภาพนักศึกษา
37. ระบบบริหารจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ https://register.kpru.ac.th/internship/
38. ระบบบริหารจัดการและให้บริการวิดีโอกิจกรรมและแนะนำบริการhttps://arit.kpru.ac.th/ap/activity/
39. ระบบให้บริการค้นหาตัวเล่มวารสาร https://arit.kpru.ac.th/ap/jasa/
40. ระบบฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ https://arit.kpru.ac.th/ap/e-clipping/
41. ระบบฐานข้อมูล ทางการแพทย์และการพยาบาล https://arit.kpru.ac.th/ap/app/
42. ระบบฐานข้อมูล งานวิจัย https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dcms/

**2. ด้านการบริหารจัดการ**

1. ระบบรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณ http://3d-gf.kpru.ac.th/bgreport1/
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (KPRU MIS) https://mis.kpru.ac.th/
3. ระบบรายงานข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรhttps://mis.kpru.ac.th/kprureport/
4. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (E-PAR) https://e-par.kpru.ac.th/e-par/
5. ระบบบุคลากร (e - personnel) https://e-personnel.kpru.ac.th/
6. ระบบพัฒนาบุคลากร https://ga.kpru.ac.th/hrds/
7. ระบบเว็บไซต์บุคลากร https://arit.kpru.ac.th/ap/kprume/
8. ระบบออกใบสลิปเงินเดือน https://e-payslip.kpru.ac.th/
9. ระบบการประชุม (e-Meeting) https://emeeting.kpru.ac.th/
10. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ https://eoa2.kpru.ac.th/
11. ระบบปฏิทินกิจกรรม (e-Calendar) https://register.kpru.ac.th/Calendar/
12. ระบบบริหารความเสี่ยง https://e-rms.kpru.ac.th/main/
13. ระบบอีเมล์สำหรับนักศึกษาและบุคลากร https://login.microsoftonline.com/
14. ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) https://e-par.kpru.ac.th/e-spr/
15. ระบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ (ระบบ evaluation) https://lis.kpru.ac.th/evaluation
16. ระบบรายงานการปฏิบัติราชการ https://e-par.kpru.ac.th/e-Report/
17. ระบบแจ้งผลการเลื่อนเงินเดือน https://e-par.kpru.ac.th/e-salary/
18. ระบบการทำตำแหน่งทางวิชาการ https://mis.kpru.ac.th/acadrank
19. ระบบชำระเงินและออกใบเสร็จแบบเรียลไทม์

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

20. ระบบบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรhttps://e-par.kpru.ac.th/timeKPRU/
21. ระบบรับแจ้งเตือน KPRUNotify https://register.kpru.ac.th/KPRUNotify/
21. ระบบรายงานการปฏิบัติราชการ WFH https://e-par.kpru.ac.th/e-report/
22. ระบบรับสมัครบุคลากร https://e-par.kpru.ac.th/CEAS/
23. ระบบบริหารจัดการ SDGs https://register.kpru.ac.th/SDG/
24. ระบบรายงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (Dashboard)
25. ระบบบริหารจัดการข้อมูลคณะพยาบาลศาสตร์ (KPRU Nurse Information)
26. ระบบให้บริการลงทะเบียน พัฒนาทักษะ อบรม เรียนรู้ และอื่นๆ พร้อมรับเกียรติบัตร https://arit.kpru.ac.th/ap/digital/

**3. ด้านการวิจัย**

1. ระบบสืบค้นงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรhttp://research2017.kpru.ac.th/sre/pages/index.php
2. ระบบฐานข้อมูลนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ http://research2017.kpru.ac.th/innovation/
3. ระบบบริหารจัดการงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร https://research.kpru.ac.th/research_new/
4. ระบบฐานข้อมูลบทความการประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร https://research.kpru.ac.th/sac/
5. ระบบส่งข้อเสนอโครงการวิจัย https://research.kpru.ac.th/proposal2/
6. ระบบรายงานการตีพิมพ์เผยแพร่ https://research.kpru.ac.th/research2/pages/Faculty_show.php
7. ระบบรายงานการจดลิขสิทธิ์ https://research.kpru.ac.th/copyright/pages/index.php
8. ระบบฐานข้อมูลสภาพปัญหา https://research.kpru.ac.th/mapresearch/
9. ฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น https://research.kpru.ac.th/localresearch/index.php
10. ระบบเพิ่มความต้องการของชุมชน http://research.kpru.ac.th/communityneeds/index.php
11. ระบบฐานข้อมูลดิจิทัลคอลเล็กชั่น https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dcms/
12. ระบบให้บริการค้นหาตัวเล่มวารสาร https://arit.kpru.ac.th/ap/jasa/
13. ระบบฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ https://arit.kpru.ac.th/ap/e-clipping/
14. ระบบฐานข้อมูล ทางการแพทย์และการพยาบาล https://arit.kpru.ac.th/ap/app/
15. ระบบฐานข้อมูล งานวิจัย https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dcms/

**4. ด้านการบริการวิชาการ**

1. ระบบจองใช้อาคารสถานที่ออนไลน์ https://asl.kpru.ac.th/main/ap/e-olrs/
2. ระบบความเชี่ยวชาญด้านวิทยากร https://asl.kpru.ac.th/e-Personnel/
3. ระบบการตลาดออนไลน์ https://asl.kpru.ac.th/kpruotop/

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

4. ระบบรายงานความก้าวหน้าโครงการบริการวิชาการhttps://asl.kpru.ac.th/E-ASPR/Login.php
5. ระบบการติดตามผลการดำเนินการโครงการหลักสูตรระยะสั้นhttps://asl.kpru.ac.th/e-Course/
6. ระบบบริการคำถามที่พบบ่อย (Q&A) https://arit.kpru.ac.th/ap/question-answer/question-answer.php
7. ระบบบริการฝึกอบรม (e-training) https://arit.kpru.ac.th/ap/e-training/
8. ระบบฐานข้อมูลพันธกิจสัมพันธ์บริการชุมชนท้องถิ่น https://asl.kpru.ac.th/cse/
9. ระบบให้บริการลงทะเบียน เรียนรู้ และเข้าร่วมกิจกรรม พร้อมรับเกียรติบัตร https://arit.kpru.ac.th/ap/exhibition/

**5. ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม**

มหาวิทยาลัยได้นำเสนอข้อมูลด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และจดหมายข่าวสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และมีระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวกับด้านนี้ ได้แก่

1. ฐานข้อมูลท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก https://arit.kpru.ac.th/ap2/local/
2. ระบบสมัครสอบนักธรรมชั้นตรี ระดับอุดมศึกษา เข้าถึงโดย https://thamma.kpru.ac.th/
3. ระบบสมาชิก To Be Number 1 https://2b1.kpru.ac.th/
4. ระบบนิทรรศการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://acc.kpru.ac.th/exhibition/

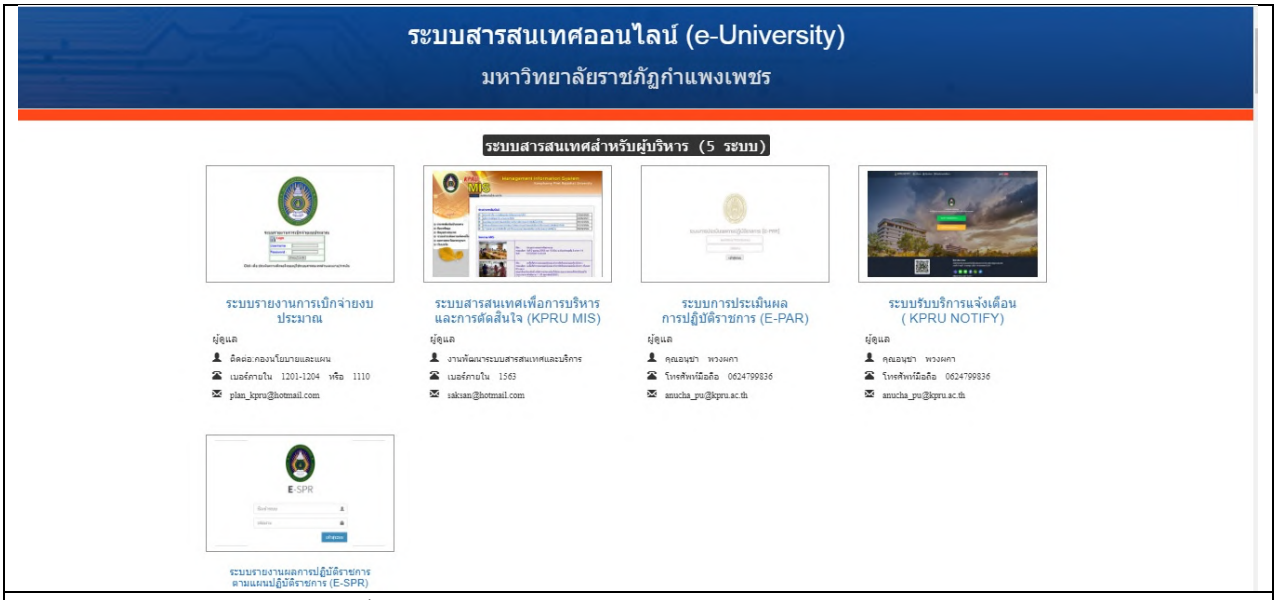
**6. โปรแกรมอรรถประโยชน์อื่น ๆ**

1. ระบบสำรวจ (KPRUSurvey)https://arit.kpru.ac.th/ap/survey/
2. ระบบรายงานการฉีดวัคซีน https://e-student.kpru.ac.th/vaccinekpru
3. ระบบการสร้างเกียรติบัตร (KPRU ICC)https://arit.kpru.ac.th/ap/icc/
4. ระบบจัดเก็บเกียรติบัตร (KPRU E-Certificate)https://e-par.kpru.ac.th/e-certificate/
5. ระบบกิจกรรม https://arit.kpru.ac.th/ap/activityOnline/
6. ระบบลงนามถวายพระพร https://arit.kpru.ac.th/ap/sign
7. ระบบแบบสอบถามออนไลน์ https://arit.kpru.ac.th/ap/app/?nu=choose&id=49
8. ระบบบริการฝึกอบรม (e-training) https://arit.kpru.ac.th/ap/app/?nu=choose&id=43
9. ระบบบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ (IRG) https://arit.kpru.ac.th/ap/app/?nu=choose&id=47
10. ระบบฐานข้อมูล Digital Media https://arit.kpru.ac.th/ap/app/?nu=choose&id=10
11. ระบบฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ (e-Clipping) https://arit.kpru.ac.th/ap/app/?nu=choose&id=51
12. ระบบให้บริการลงทะเบียนอบรม (KPRU-Digital) https://arit.kpru.ac.th/ap/app/
13. ระบบย่อเว็บไซต์ KPRU SHORT URL https://arit.kpru.ac.th/ap/shorturl/
14. ระบบสร้าง QRCODE https://arit.kpru.ac.th/ap/qrcode/

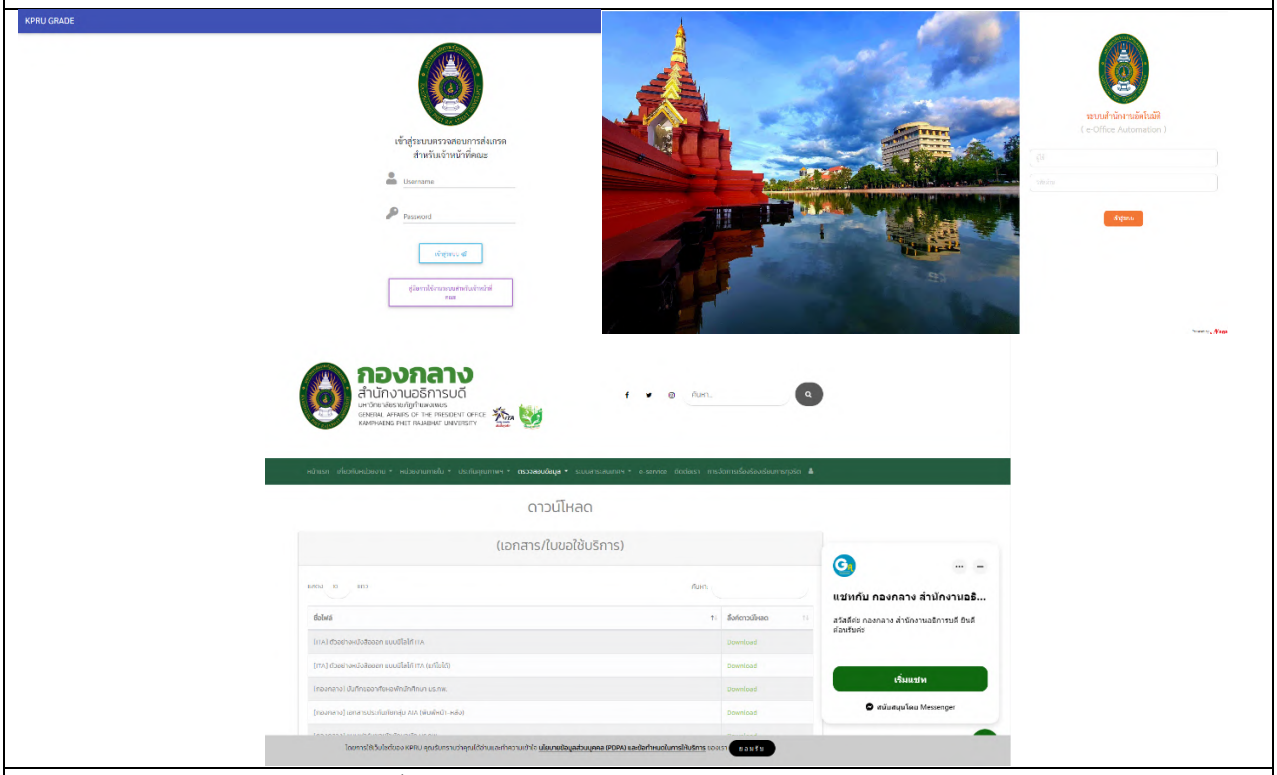
**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป




ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล กองนโยบายและแผน

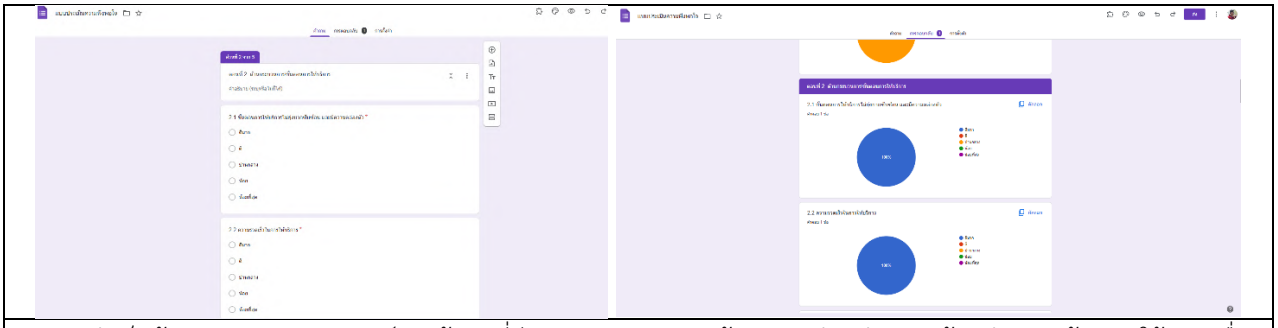



ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล คณะวิทยาการจัดการ

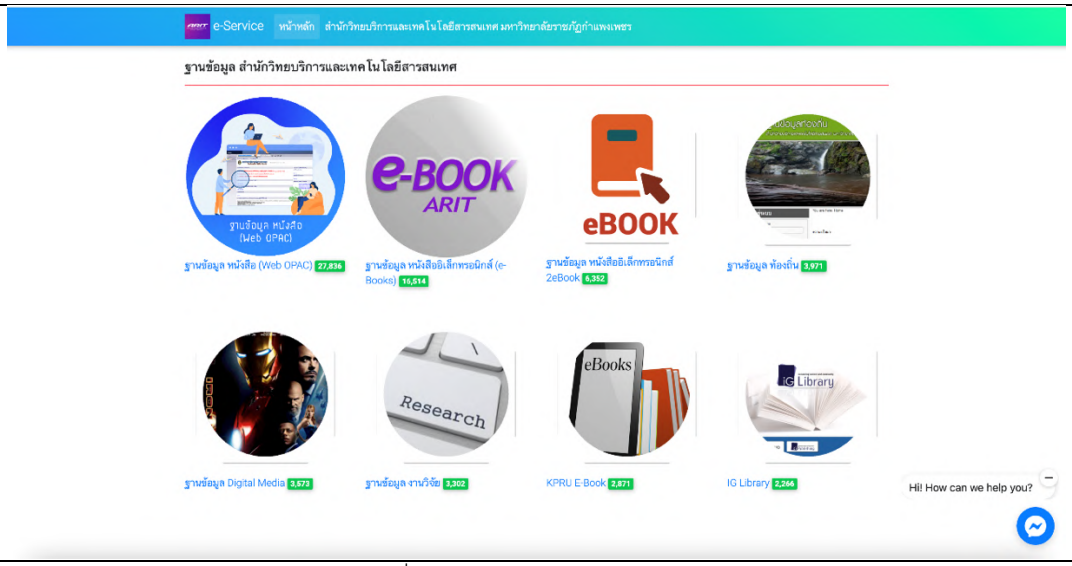
**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

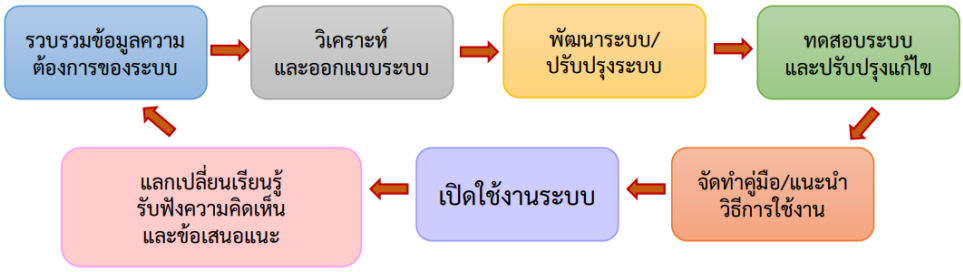
<u>4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</u>



ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม




ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ




ระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

https://res.cloudinary.com/namkangice/image/upload/v1707628231/gecc/le6p4ltsfmjcdcty4nar.pdf

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.2 มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีแผนงาน และระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย โดยมีกระบวนการและวิธีการ เกี่ยวกับบุคลากรที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยแต่งตั้งบุคลากรที่มีความเชียวชาญ และ ปฏิบัติงานด้าน IT ของแต่ละหน่วยงานเข้ามาเป็นทีมงาน และมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics แนวปฏิบัติการพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ และมีกระบวนการในการปฏิบัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ดังนี้

1) มีแนวทางปฏิบัติการตรวจสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ https://arit.kpru.ac.th/contents/cyber_security/cyber-security-1.pdf

2) มีแนวทางปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ https://arit.kpru.ac.th/contents/cyber_security/cyber-security-2.pdf

3) แผนรับมือเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ https://arit.kpru.ac.th/contents/cyber_security/cyber-security-3.pdf

4) แบบประเมินความสอดคล้องของประมวลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ https://arit.kpru.ac.th/contents/cyber_security/cyber-security-4.pdf

รายงานวาระเพื่อพิจารณา 5.2 การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2/2568 ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2568 https://kpru.ac.th/km-web/files/52-report-webometrics-02-2025.pdf

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.2 มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมีการออกนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy) เพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยเฉพาะหมวด 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 19 ถึงมาตรา 29) และหมวด 3 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 30 ถึงมาตรา 42) https://www.kpru.ac.th/pdpa/

มีการออกนโยบายและประกาศของมหาวิทยาลั้ยดังนี้

1. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1654048594.pdf
2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ CCTV https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1666064344.pdf
3. หลักเกณฑ์การขอเข้าดูภาพ หรือขอสำเนาข้อมูล CCTV https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1666064287.pdf
4. คำสงวนสิทธิ์และการปฏิเสธความรับผิด https://arit.kpru.ac.th/contents/Disclaimer/Disclaimer.pdf
5. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย https://kpru.ac.th/files/banner-network-security-kpru.pdf

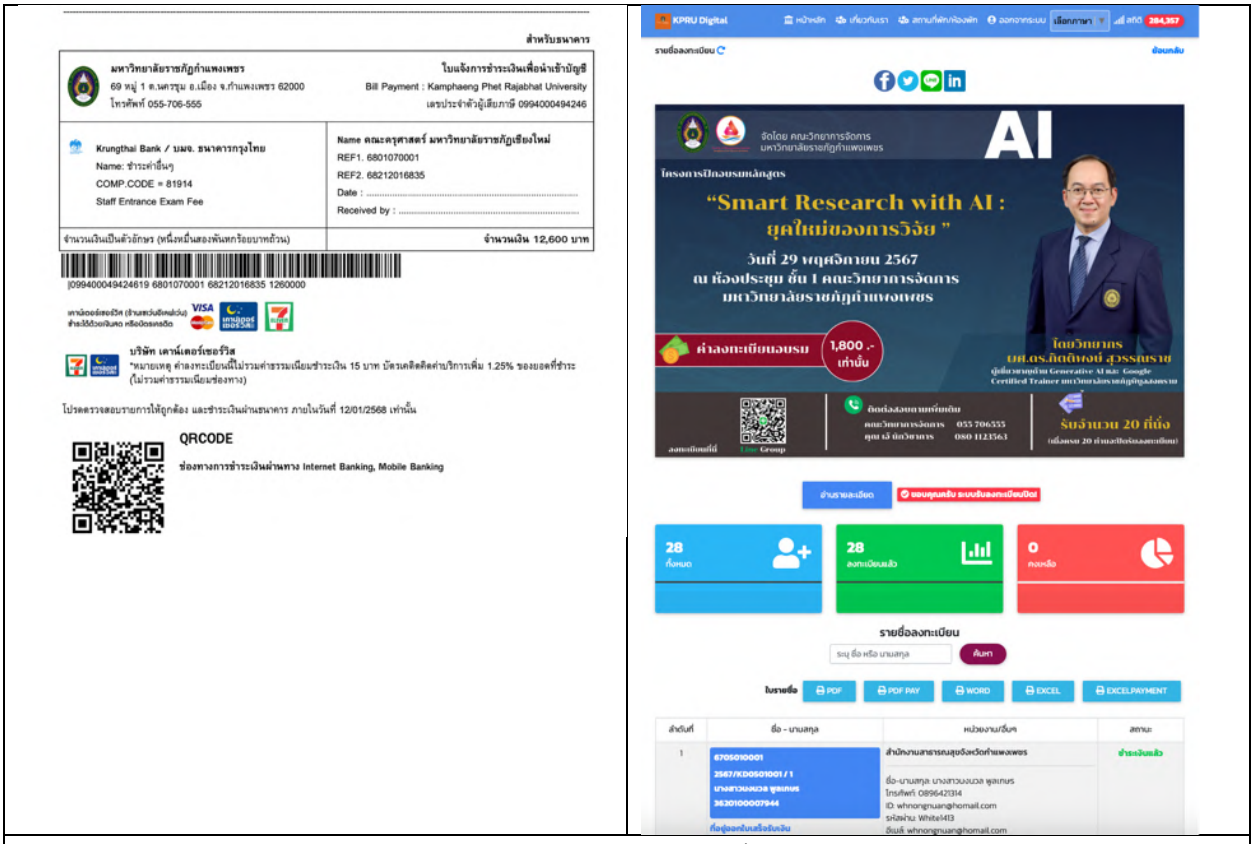
**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีความทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาลมีการพัฒนาต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง และบรรลุเป้าประสงค์ในการมี ระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบันระบบบริหารจัดการการให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ การชำระเงินออนไลน์ และระบบอื่นๆ มหาวิทยาลัยมีการทบทวนและวางแผนการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง อาทิเช่น




ระบบรับลงทะเบียนและชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ และรับใบเสร็จ

ทั้งนี้ในการดำเนินงาน บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้มีการทบทวนขั้นตอนและแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อลดกระบวนการทำงานให้กระชับ และใช้เวลาในการดำเนินงานไม่นาน นำมาเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน และให้บริการแก่ผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น ดังกระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีมาดำเนินการดังต่อไปนี้

**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ</u>

ขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากร

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=346&type=pdf

ขั้นตอนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=347&type=pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ</u>

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลท้องถิ่นจังหวัด

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=348&type=pdf

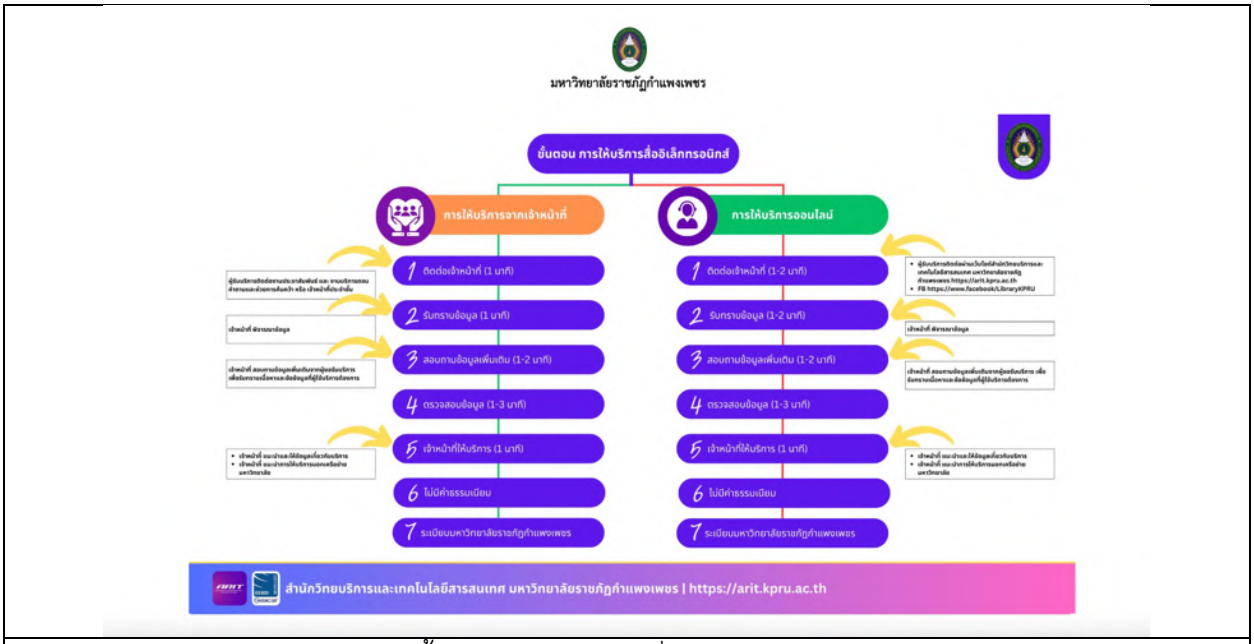
ขั้นตอนการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=349&type=pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ</u>




ขั้นตอนการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=350&type=pdf

ขั้นตอนการให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=351&type=pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ</u>

ขั้นตอนการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม

https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=352&type=pdf

ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุม-ห้องสตูดิโอ

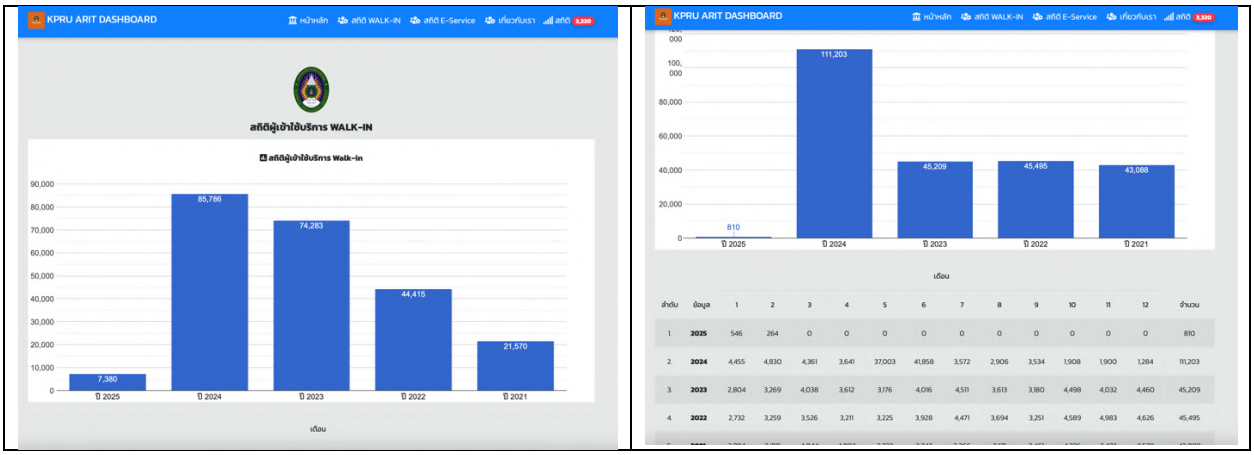
https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=downloads&id=353&type=pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>4. ด้านเทคโนโลยี</u>**

<u>4.4 มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน 24 ชั่วโมงและสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้</u>

มหาวิทยาลัยมีการจัดทำระบบให้บริการต่างๆ อาทิ ระบบการให้บริการ ระบบฐานข้อมูล เครื่องมืออำนวยความสะดวก ฐานข้อมูลความร่วมมือภาครัฐและเอกสาร และ บริการอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบให้บริการที่ถึงตรงต่อบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และทางมหาวิทยาลัยได้จัดเก็บและรวบรวม เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังตัวอย่าง




และในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการคำนึงถึงข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งทางมหาวิทยาลัยจะทำการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมีการออกนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy) เพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยเฉพาะหมวด 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 19 ถึงมาตรา 29) และหมวด 3 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 30 ถึงมาตรา 42) https://www.kpru.ac.th/pdpa/

**ด้านคุณภาพ**

**4. ด้านเทคโนโลยี**

4.4 มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน 24 ชั่วโมงและสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้

มีการออกนโยบายและประกาศของมหาวิทยาลัยดังนี้

1. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1654048594.pdf
2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ CCTV https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1666064344.pdf
3. หลักเกณฑ์การขอเข้าดูภาพ หรือขอสำเนาข้อมูล CCTV https://ga.kpru.ac.th/laws/uploads/1666064287.pdf
4. คำสงวนสิทธิ์และการปฏิเสธความรับผิด https://arit.kpru.ac.th/contents/Disclaimer/Disclaimer.pdf
5. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย https://kpru.ac.th/files/banner-network-security-kpru.pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.1 หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต*

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักศึกษา โดยมีการสำรวจความต้องการของทั้ง 2 กลุ่ม จากนั้น มีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนและนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองและสอดรับกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

2. มีการกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ GECC เพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว อนึ่ง ได้มีการจัดโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและนักศึกษาโดยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ไม่ว่าจะเป็นการอบรมด้านบุคลิกภาพ อบรมจิตบริการให้กับบุคลากรผู้รับบริการ

3. มีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเผยแพร่ขั้นตอนในรูปแบบ E – BOOK ประกอบกับมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการโดยให้มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ลดลงโดยสามารถยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ระบบการรับสมัครงาน ระบบการขอยื่นใบรับรองการเป็นนักศึกษา เป็นต้น

4. มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของมหาวิทยาลัยในรูปแบบ Multichannel เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงลดระยะเวลาของการใช้บริการด้วย เช่น

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการบริการ 2 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางหลัก Walk in
2. ช่องทางออนไลน์ ผ่านระบบ KPRU MIND

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบริการ 2 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางหลัก Walk in
2. ช่องทางออนไลน์ ผ่านระบบ Order Books

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีบริการ 2 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางหลัก Walk in
2. ช่องทางออนไลน์ ผ่านระบบ E-Service

5. มีการปรับปรุงสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น มีการติดป้ายบอกทาง ติดป้ายจุดให้บริการ การให้บริการคนพิการ และพระสงฆ์ สตรีมีครรภ์ มีระบบคิวออนไลน์ และออนไซต์ มีสถานที่ให้นักศึกษาและประชาชนเข้ามารับบริการอ่านหนังสือ Co-Working Space

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.1 หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต*

**ด้านคุณภาพ**

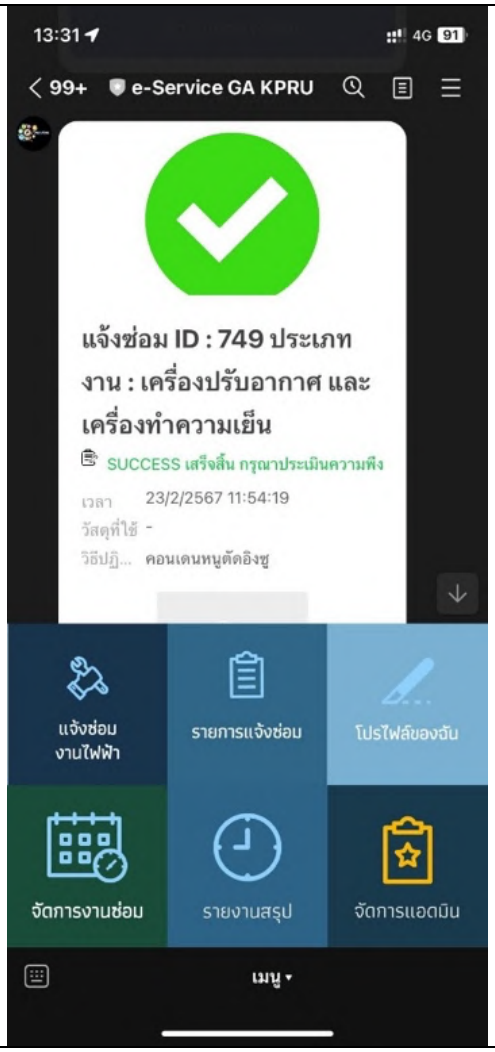
**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.2 มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน*

1. มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการเพื่อลดความแออัดโดยการให้นักศึกษาและประชาชนสามารถสมัครงาน สมัครเรียน หรือจองคิวต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ รับบัตรคิว โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เช่น การสมัครงานผ่านระบบรับสมัครงาน การออกหนังสือรับรองต่าง ๆ การยืม - คืนหนังสือ การจองห้องประชุมและอาคารสถานที่ เป็นต้น

2. สำหรับการให้บริการต่าง ๆ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯสามารถยื่นความประสงค์ผ่านแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานได้พัฒนาระบบการให้บริการที่ดี ได้แก่ ระบบการขอซ่อมแซมด้านพลังงานไฟฟ้า ระบบ E-Service GA KPRU ระบบการจองห้องประชุมและพื้นที่เรียนออนไลน์ ระบบการตลาดออนไลน์ ระบบความเชี่ยวชาญด้านวิทยากร เป็นต้น

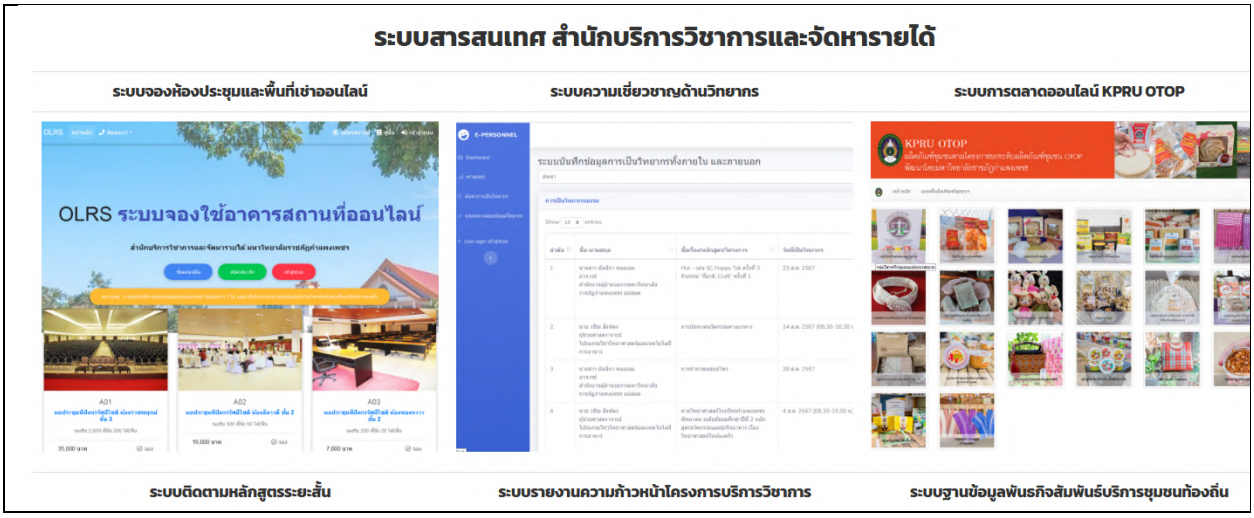


**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.2 มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน*



**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.3 หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไร เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการบริการโดยการจัดให้มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในการคัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับการบริการทุกหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่จะให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ไม่พักเที่ยง หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือติดภาระกิจ จะมีการสับเปลี่ยนบุคลากรในการให้บริการเป็นประจำ ดังภาพ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.4 หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจในการบริการวิชาการในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งในแต่ละปี ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจะกำหนดออกบริการวิชาการที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน เช่น

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดกิจกรรมการเข้าถึงประชาชนโดยกำหนดจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ และโครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 เคลื่อนที่ดังภาพ

2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการออกสัญจรการแนะแนวการเข้าศึกษาต่อของนักเรียนภายในและภายนอกจังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก ดังภาพ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.4 หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน*

3. สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้และคณะ มีการให้บริการองค์ความรู้แก่ประชาชนและท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการความรู้ด้านการเกษตร การจัดการขยะ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าและพลังงาน การเงินและบัญชี การท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นต้น ดังภาพ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.4 หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน*

4. กองพัฒนานักศึกษา มีงานบริการเคลื่อนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน เช่น โครงการราชภัฏจิตอาสา "เติมฝัน แต้มสี ทำความดีด้วยหัวใจ" ครั้งที่ 10 ณ โรงเรียนบ้านหนองหิน ตำบลหินดาต อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร โครงการราชภัฏร่วมจิตบริจาคโลหิตต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ (ครั้งที่ 15) วันพุธที่ 19 กุมภาพันธ์ 2568 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อออกแบบและแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ด้วยกระบวนการวิศวกรสังคม เป็นต้น ดังภาพ

อีกทั้งยังจัดให้มีการประกวดสิ่งสร้างสรรค์ การประกวดภาพถ่ายและคลิปวิดิโอสั้น กิจกรรมจิตอาสาหัวข้อการประกวด เราทำความดีด้วยหัวใจ จิตอาสาช่วยเหลือประชาชนรุ่นใหม่ใจอาสาและรวมพลังจิตอาสา

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.4 หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน*

5. คณะพยาบาลศาสตร์ มีการจัดให้บริการเคลื่อนที่กับประชาชนโดยรอบ เช่น การจัดตรวจสุขภาพ ตรวจเยี่ยม การสอนวิธีกายภาพบำบัดต่างๆ ให้กับประชาชน ผู้สูงอายุและชุมชน

**ด้านคุณภาพ**

**5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**

5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน

*5.1.5 มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไรที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น*

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ร่วมเป็นคณะกรรมการในการบริหารจัดการในพื้นที่ของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อรับนโยบายของรัฐบาลและจังหวัดมาดำเนินการให้สอดคล้องในด้านต่างๆ

2. มีเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย และท้องถิ่น โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ผ่านการประเมินการให้บริการและผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ดังผลประเมิน https://kpru.ac.th/files/nacc-ita-kpru2024.pdf

3. ได้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อให้ได้ประเด็นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์การบริการวิชาการชุมชนเป้าหมาย และนำประเด็นดังกล่าวไปปรับปรุงแผนบริการวิชาการรวมทั้งโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2568 ดังลิ้งก์ https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Opportunity-for-participation&lang=TH

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.6 หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน*

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยคณะทุกคณะได้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อฝึกปฏิบัติให้นักศึกษาในทักษะวิชาชีพ และงานบริการ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการให้บริการแก่นักศึกษาเมื่อออกไปแล้วได้มีจิตบริการ ประกอบกับ มีการอบรมจิตบริการให้กับบุคลากรอีกทางหนึ่งด้วย ดังภาพ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน</u>

*5.1.6 หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน*

2. มีการจัดประชุมพบปะประชาชนในท้องถิ่นโดยรอบของมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังภาพ

**ด้านคุณภาพ**

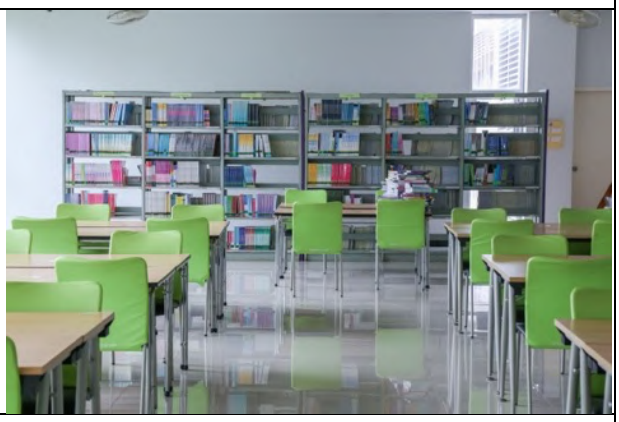
**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.1 มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจงของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจและสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีพันธกิจสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชุมชนท้องถิ่น ซึ่งผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นชุมชน และนักศึกษา ซึ่งมีการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการนักศึกษา การให้บริการทางด้านกายภาพที่อำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน อุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาหาความรู้ รวมถึงการมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และแหล่งเรียนรู้ประกอบกับ มีระบบการให้บริการนักศึกษาทั้งในรูปแบบออนไลน์และที่ตั้ง การสร้างระบบต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เช่น ระบบ KPRU Mind ทั้งนี้ ยังมีการสำรวจความต้องการการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ กับนักศึกษาและประชาชนเพื่อประกอบการจัดทำมาตรการปรับปรุงในปีถัดไป

Co working space



ห้องสมุด (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.1 มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจงของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจและสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร*

สถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัย

ระบบ KPRU Mind

มหาวิทยาลัยฯ มีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งบริการชุมชนท้องถิ่นโดยการใช้ศักยภาพของบุคลากรในการนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้กับประชาชนในท้องถิ่นกลุ่มเป้าหมาย และให้บริการประชาชน มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน นักศึกษา นักเรียน ส่วนราชการ เข้ามาศึกษาหาความรู้หลากหลายสาขาวิชาและมีการสำรวจความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Opportunity-for-participation&lang=TH ดังภาพการให้บริการชุมชน

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.1 มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจงของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจและสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร*

ลงพื้นที่บริการวิชาการ

การบริการวิชาการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย

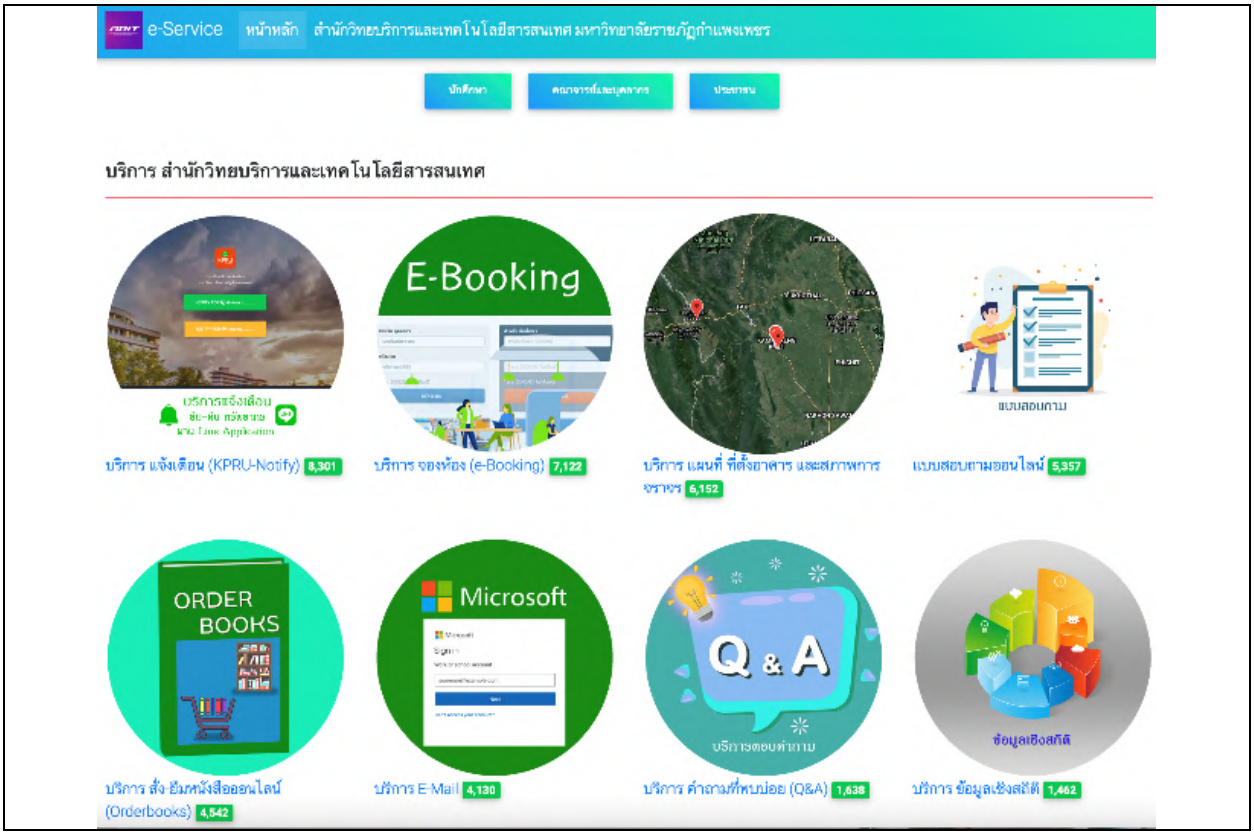
**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.2 มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไรในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักศึกษา ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยสามารถยื่นคำร้องการบริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ เพื่อสะดวก รวดเร็ว ดังภาพระบบสารสนเทศออนไลน์ หน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน

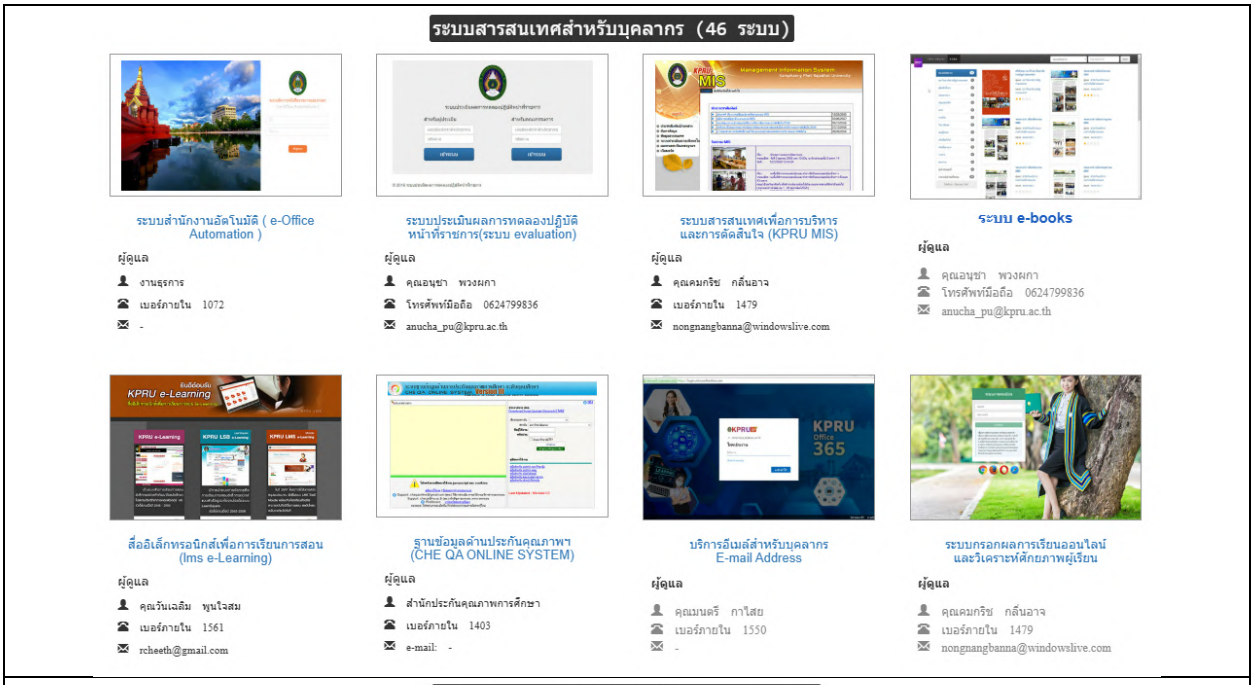


**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.2 มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไรในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน*



**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.3 มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการให้บริการแบบเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการง่ายตลอด 24 ชั่วโมง โดยการออกคำร้องออนไลน์ จองคิวออนไลน์ สแกนจ่ายผ่านธนาคาร การขอรับบริการงานทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ การสมัครงาน และงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการตั้งค่าระบบตอบรับอัตโนมัติในการสอบถามข้อมูลผ่านเพจ Facebook ของมหาวิทยาลัย ในการติดต่อสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เช่น

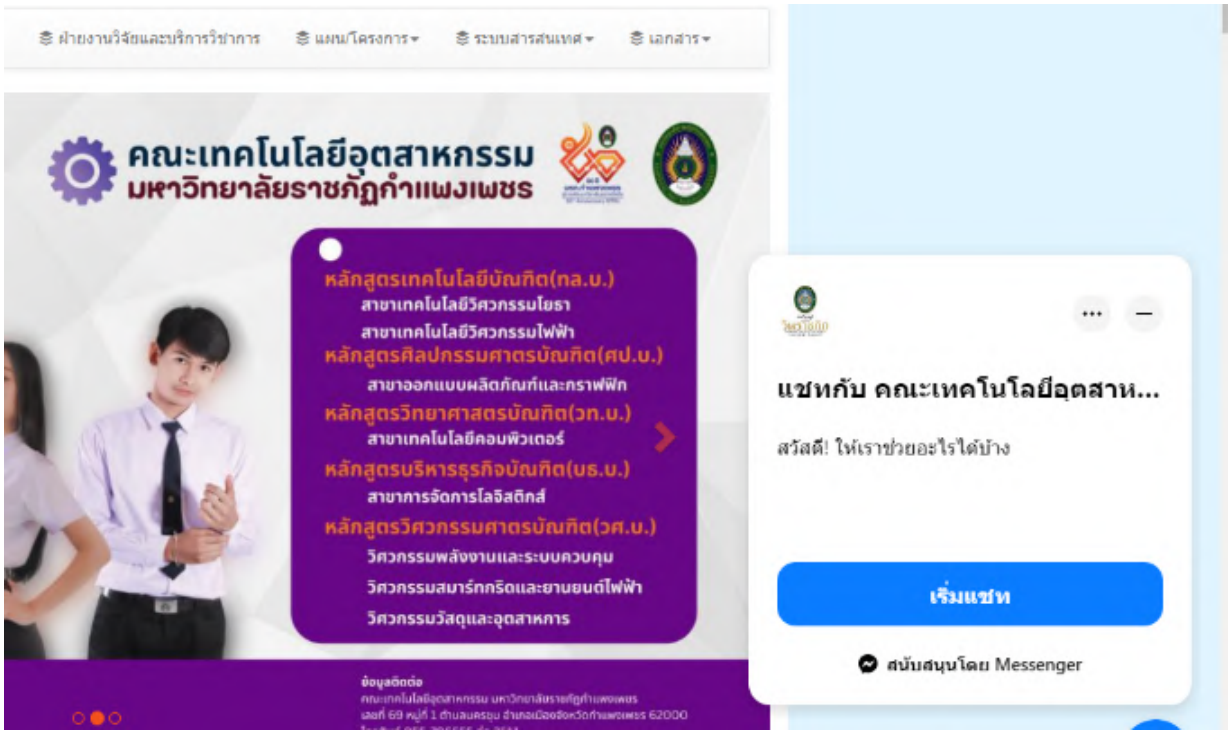
- สมัครเรียนและสอบถามได้ที่ https://www.facebook.com/KPRU.Register โทร 055706555 ต่อ 1022-1023
- สอบถาม หอพัก การรับปริญญา ทุน-กยศ. https://www.facebook.com/kpru.stud/ 055706555 ต่อ 1373
- แฟนเพจ แต่ละหน่วยงาน https://www.kpru.ac.th/social.php

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.3 มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน*



**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.4 มีบริการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอะไรบ้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการเปิดให้บริการจองคิวออนไลน์สำหรับประชาชน เช่น การให้บริการการเช่าอาคารสถานที่ ห้องประชุมต่าง ๆ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/e-olrs/index.php รวมถึงการให้บริการยืม - คืนหนังสือออนไลน์ผ่านระบบ Oder Book ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/ap/app/ ระบบกู้ยืม กยศ. ออนไลน์ ระบบจิตอาสาออนไลน์ เป็นต้น

**ด้านคุณภาพ**

**5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**

5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม

*5.2.5 มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและหลากหลาย รวมถึงสามารถติดตามสถานะได้ ดังนี้

1. การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จำนวน 6 ช่องทาง ดังนี้

1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้วยตนเองด้วยวาจา ณ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

1.2 ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น 1 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1102 โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

1.4 ร้องเรียนทางโทรสาร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 055-706518

1.5 ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่อยู่ 69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000

1.6 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร www.kpru.ac.th (หัวข้อการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ สามารถติดตามสถานะได้โดยตรงที่ https://register.kpru.ac.th/complain/

โดยจะมีแถบสถานะให้ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ได้แก่ รอรับเรื่อง รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการแล้ว อยู่ระหว่างการพิจารณาของอธิการบดี และดำเนินการแล้วเสร็จ

2. การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องสามารถร้องได้ที่ระบบสายตรงอธิการบดี

ระบบสายตรงอธิการบดีนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) รับข้อเสนอความคิดเห็นในการพัฒนา ปรับปรุงมหาวิทยาลัยฯ

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.5 มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์*

2) รับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน ทั้งนี้ ข้อมูลการร้องเรียน จะถือเป็นความลับทางราชการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้ที่ https://www.kpru.ac.th/president/

**ด้านคุณภาพ**

**5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**

5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม

*5.2.6 การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการ*

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการดำเนินการจัดทำช่องทางการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักศึกษาโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ โดยจัดให้มีคู่มือให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ไว้ในกรณีที่ผู้รับบริการใช้บริการผ่านระบบ ดังนี้

1.1 คู่มือการให้บริการประชาชน https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=&catalogCode=EDMS-Process&lang=TH

1.2 คู่มือการคืนสภาพนักศึกษา https://e-student.kpru.ac.th/templeave/assets/manual-DqHAU_RD.pdf

1.3 คู่มือการให้บริการอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย https://asl.kpru.ac.th/main/contents/edms/EDMS-Operation-manual-201905041556980992.pdf เป็นต้น ทั้งนี้ ยังได้เก็บสถิติการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ดังลิ้ง

- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ https://arit.kpru.ac.th/ap/dashboard/?nu=e-service
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ https://livekpruac-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/asr_center_kpru_ac_th/ERA9DEyKeltKqWQ66bqXYDsBmsKa7JdV0ECmQ-2UaS3Ykg?e=oCGi91
- สถาบันวิจัยและพัฒนา https://research.kpru.ac.th/th/form/2567.pdf
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน https://reg.kpru.ac.th/th/base_stat66.asp

2. มีการจัดโครงการบริการวิชาการในการลงพื้นที่ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการองค์ความรู้ การให้บริการการณรงค์ต่างๆ เป็นต้น

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม</u>

*5.2.6 การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการ*

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

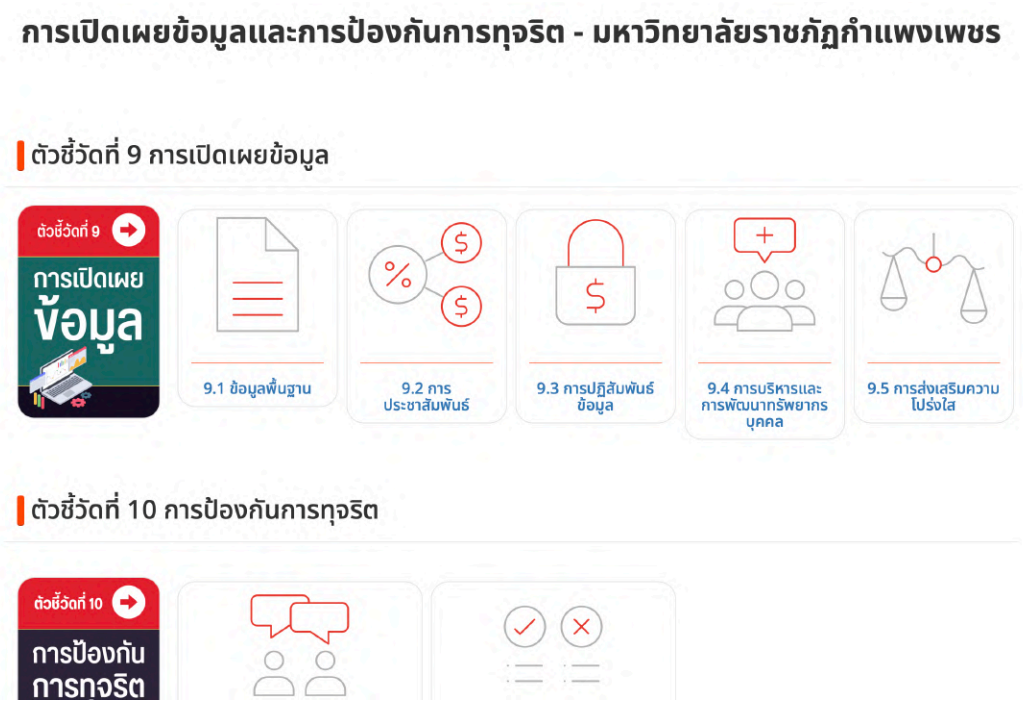
<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.1 เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีความเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย เช่น

1. การบูรณาการกับธนาคารกรุงไทยในการชำระค่าเทอมนักศึกษา การชำระหนี้กองทุนกยศ. ค่าเช่าห้องประชุม ผ่านเคาเตอร์ธนาคาร หรือการโอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยของมหาวิทยาลัย

2. การบูรณาการการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงานกับสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้



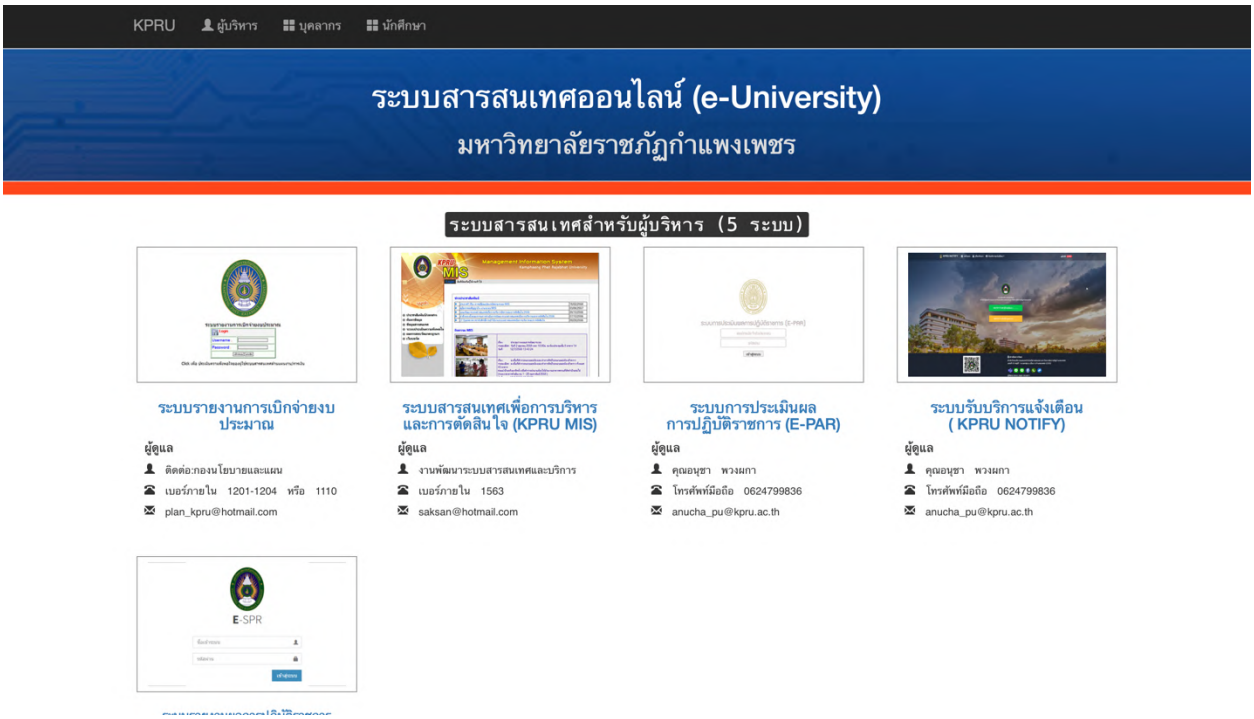
**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการสำรวจความต้องการ หรือการลงพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีการคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงจัดเวรรักษาการณ์ในการให้บริการทุกเวลาในวัน เวลา ราชการ

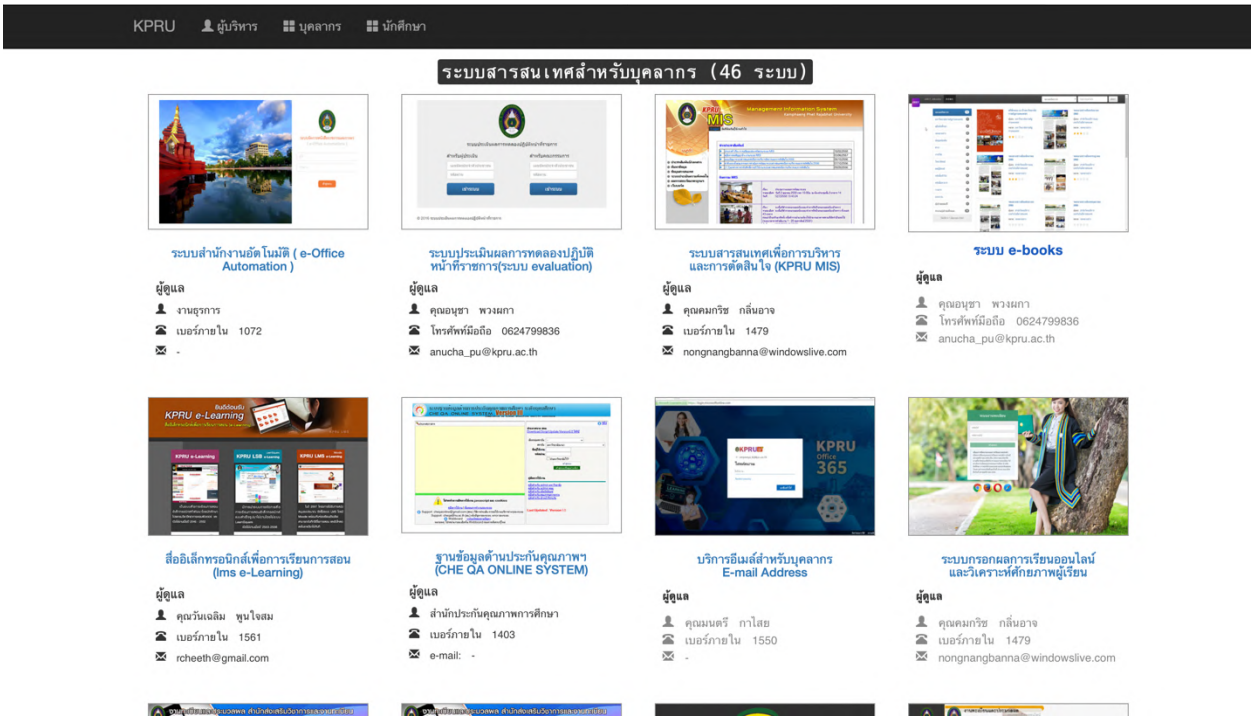


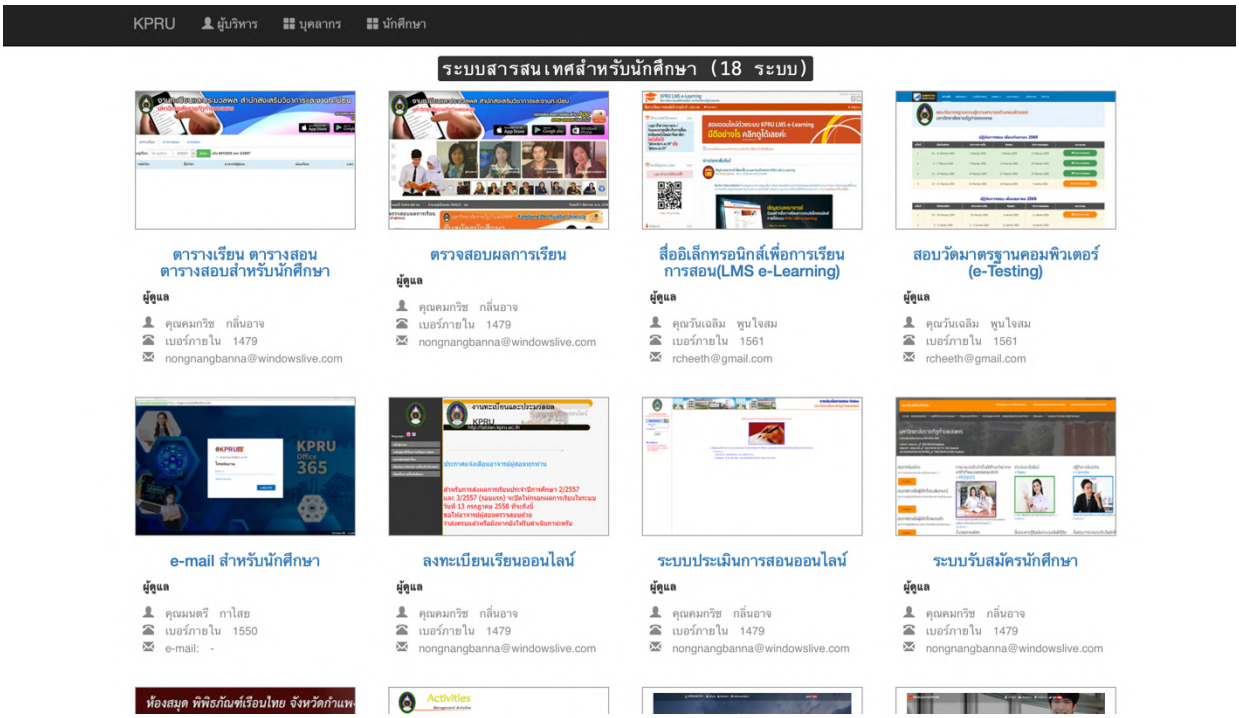
**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา*



**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.3 แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานบริการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน รวบรวมข้อมูล ถาม - ตอบ และปัญหา ที่พบเจอเป็นประจำ มาจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาและจัดทำมาตรการปรับปรุงในการให้บริการ สำหรับปัญหาใหม่ที่พบ ตัวอย่างเช่น

- การชำระค่าเล่าเรียนการศึกษาผ่านระบบธนาคารโดยไม่จำเป็นต้องมาชำระเอง ณ ที่ตั้ง
- การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถโอนเงินเข้าบัญชีให้กับบุคลากรได้โดยรวดเร็วโดยไม่ต้องไปผ่านเคาเตอร์ธนาคารด้วยตนเอง
- การร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์โดยไม่ต้องมาร้องเรียน ณ ที่ตั้ง พร้อมติดตามสถานะการดำเนินการผ่านระบบได้โดยเร็ว
- การปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ KPRU MIND ของนักศึกษา ให้สะดวก รวดเร็ว ตามความต้องการของนักศึกษาที่ได้ผ่านการสำรวจความต้องการอย่างเหมาะสม
- การปรับปรุงระบบเครือข่ายพื้นที่ WIFI ให้กับบุคลากร นักศึกษา และประชาชน ให้ทั่วถึง เป็นต้น

**ด้านคุณภาพ**

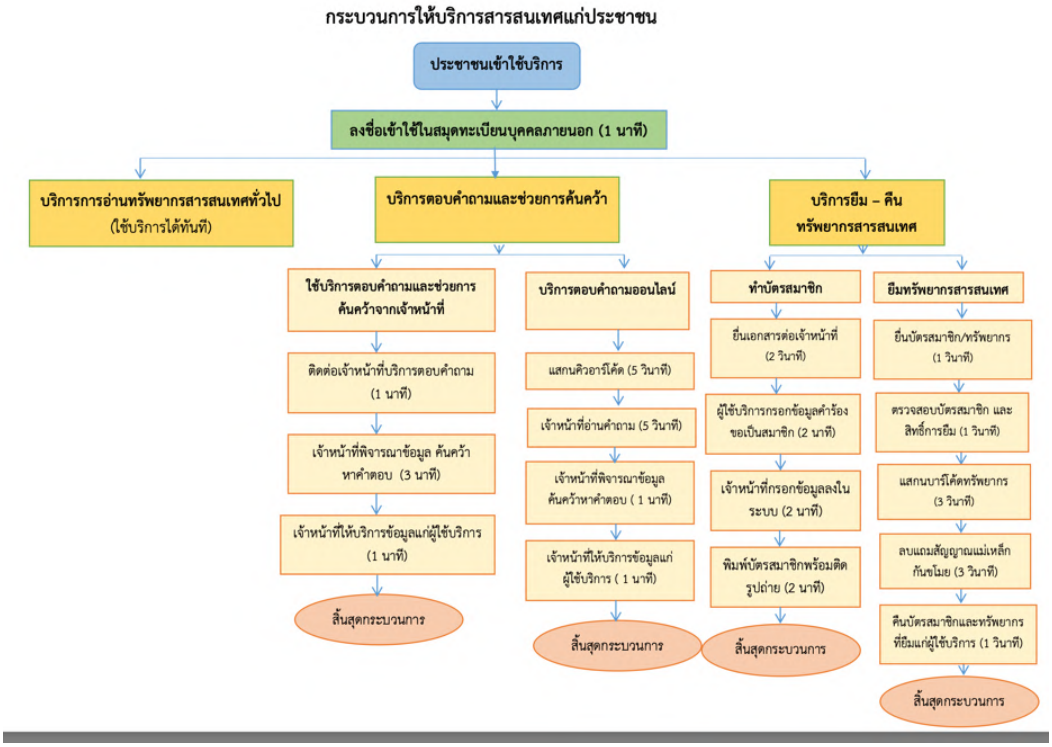
**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.4 ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในการบริการที่ได้รับ*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มอบหมายให้หน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการ ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งยื่นความประสงค์ขอรับบริการและสามารถติดตามสถานะได้ตลอดเวลาเมื่อยื่นคำขอแล้ว ยกตัวอย่างเช่น การติดตามสถานะการยืม - คืน หนังสือสำหรับประชาชนและนักศึกษา

การติดตามสถานะผลการดำเนินงานด้านการร้องเรียนต่าง ๆ การติดตามสถานะการยื่นคำขอด้านการเรียนการสอนของนักศึกษา การติดตามสถานะของหนังสือราชการต่าง ๆ เป็นต้น

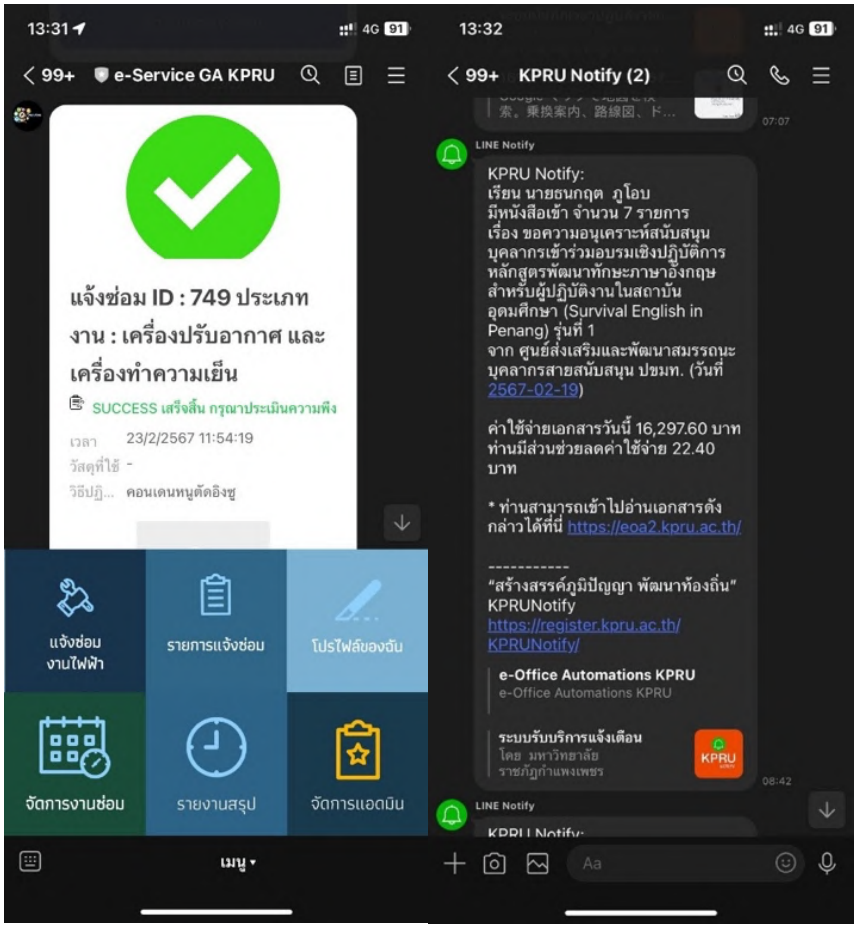


**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.4 ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในการบริการที่ได้รับ*



**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

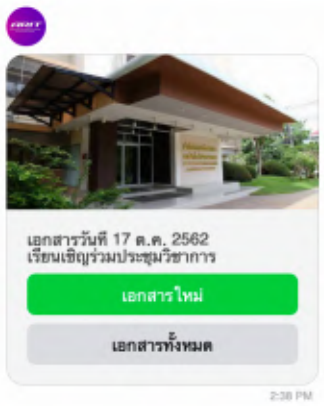
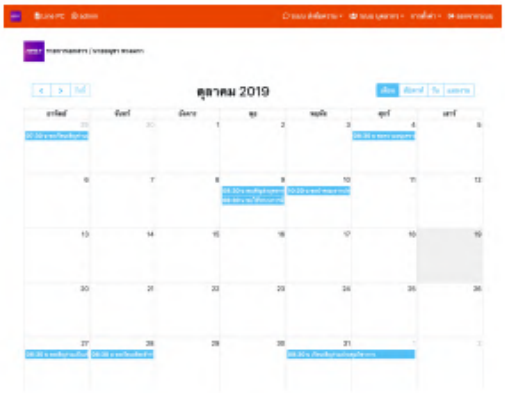
<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.5 แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ*

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบการแจ้งเตือนปัญหาสำหรับบุคลากร ดังนี้

- มีระบบแจ้งเตือนปัญหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ใช้สำหรับแจ้งเตือนเอกสาร E – Office ทั้งหมดให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อป้องกันความปลอดภัย และแจ้งล่วงหน้าสำหรับหนังสือที่มีเข้ามาของบุคลากร รวมไปถึงการแจ้งเตือนการเข้า - ออกในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- มีการแจ้งเตือนปัญหาเหตุขัดข้องล่วงหน้า เช่น การเกิดกระแสไฟฟ้าดับ ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและโดยรอบมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันความเสียหายและการสูญเสีย

ทั้งนี้ ยังมีการแจ้งเตือนปัญหาสำหรับนักศึกษา ประชาชน และสมาชิกห้องสมุด มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการยืม - คืน เมื่อพบปัญหาระหว่างการดำเนินการ

| | |
|---|---|
|  <br>ภาพการแจ้งเตือนข้อความและเอกสารผ่าน Application Line PC และ Smart Phone |  <br>ภาพปฏิทินงาน |
| ระบบแจ้งเตือนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ KPRU ARIT DocNotify | |

ระบบแจ้งเตือน การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

https://res.cloudinary.com/namkangice/image/upload/v1708534113/gecc/vszafy5vtoxyedamb2fe.pdf

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.6 เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร จังหวัด ประเทศ*

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นการให้บริการและยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัล ISO 9001: 2015 การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน โดยมีขอบเขตข้อกำหนดใช้กับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ได้แก่

a) ต้องการแสดงถึงความสามารถอย่างสม่ำเสมอที่จะเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและข้อกฎหมาย

b) มุ่งมั่นที่จะยกระดับความพึงพอใจลูกค้า ดังรายงานผลการดำเนินงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2015 ดังลิ้งก์ https://arit.kpru.ac.th/contents/edms/EDMS-ISO-202501071736226427.pdf

ทั้งนี้ ได้นำผลการดำเนินงานไปขยายผลต่อยอดให้กับกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ 8 สถาบัน เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงานยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการเป็นไปตาม ISO 9001: 2015

INTERCERT®

CERTIFICATE OF REGISTRATION

INTERCERT hereby certifies that the Quality Management System of

**The Office of Acadamic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University**

69 Moo 1, Nakornchum, Amphur Muang, Kamphaeng Phet Province, 62000, Thailand

Has been successfully assessed as per the requirements of

**ISO 9001:2015**

For the scope of

**Provision of Library and Information Services.**

| | | |
|---|---|---|
| Initial Certification Date | : | July 04, 2020 |
| Certificate Issue Date | : | July 04, 2023 |
| Surveillance Validity Date | : | July 03, 2024 |
| Recertification Date | : | July 03, 2026 |

**Registration Number: IC-QM-2007016**

Issued on behalf of InterCert
Head - Certifications

INTERCERT REGISTERED

The validity of this certificate can be verified at **www.intercert.com** or through email at **info@intercert.com**. This certificate is the property of **INTERCERT INC**, 2001 Timberloch Place - Suite 500, The Woodlands, Texas 77380, United States and must be returned on request.

**ด้านคุณภาพ**

**<u>5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</u>**

<u>5.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ และการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต</u>

*5.3.6 เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร จังหวัด ประเทศ*

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน และนักศึกษา โดยอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ได้รับรางวัลโครงการสำนักงานสีเขียว ระดับเหรียญทอง ดีเยี่ยม (2 สมัย) อาคารพิพิธภัณฑ์สถานเรือนไทยจังหวัดกำแพงเพชร ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง ดีเยี่ยม อาคารการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และอาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้รับรางวัลระดับเหรียญทองแดง ดี ซึ่งการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าว ยังขยายผลไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประกอบกับ ยังต่อยอดไปสู่การดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก UI Green Metric World 2003 – 2004 ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมความยั่งยืนผ่านการประเมิน 6 หมวดหลัก ได้แก่ สถานที่และโครงสร้าง พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของเสีย น้ำ การขนส่ง และการศึกษา โดยได้รับการจัดอันดับโลกที่ 320 จากมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วม จำนวน 1,477 แห่ง อันดับที่ 26 ของประเทศไทย จาก 59 มหาวิทยาลัย อันดับที่ 4 กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จาก 24 มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ทั้งนี้ ได้ขยายผลต่อยอดการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กลุ่มเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ 8 แห่ง อีกด้วย

**ด้านผลลัพธ์**

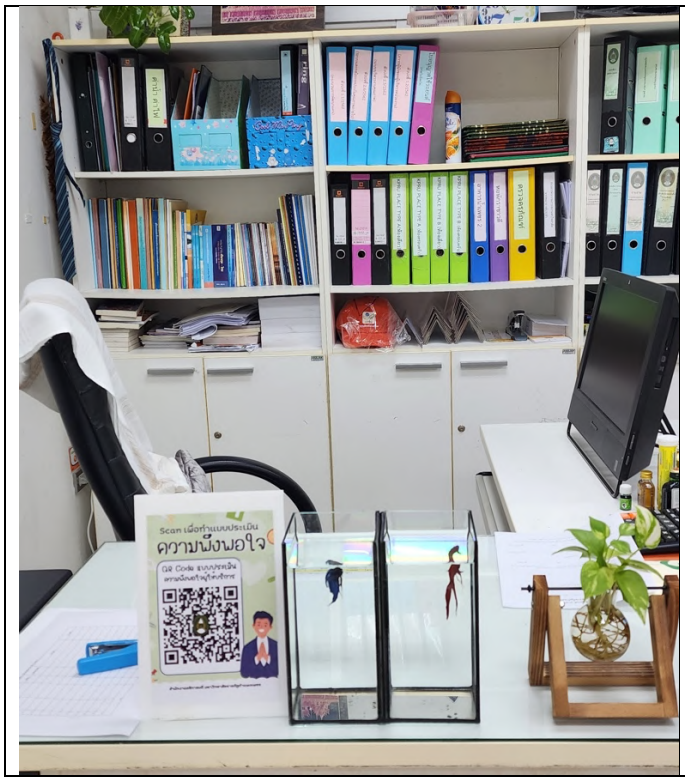
**<u>1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</u>**

<u>1.1 วิธีการจัดเก็บข้อมูล</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการมอบหมายให้หน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และกองพัฒนานักศึกษา รวมไปถึงระดับคณะต่าง ๆ ทำการจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของแต่ละหน่วยงาน มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี มีรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google Form (Online) โดยบุคลากร นักศึกษา และประชาชน สามารถแสกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจของงานบริการ ณ จุดที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงานหลังจากที่ได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว

2. มีการจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ณ การให้บริการนอกสถานที่ต่าง ๆ สำหรับประชาชนนักเรียน



**ด้านผลลัพธ์**

**<u>1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</u>**

<u>1.2 ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าของการให้บริการต่าง ๆ เช่น กลุ่มลูกค้านักศึกษา ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานเอกชน เป็นต้น โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทฤษฎีคำนวนของ Yamame เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้มีความครอบคลุมและเพียงพอเหมาะกับตัวแทนกลุ่มประชากร และยังมีการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าตามเกณฑ์คุณภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPex ของแต่ละหน่วยงานอีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพช ได้จัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยทฤษฎีของ Taro Yamane โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +-3% เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่ม ประชากร โดยกลุ่มประชากรผู้รับบริการทั้งหมดในปีที่ผ่านมา (N) = 346 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) = 264 คน

| | | |
|---|---|---|
| ใส่ตัวเลขจำนวนประชากร | 346 | คน |
| | | |
| ค่าคงที่ | 1 | |
| ค่าความคลาดเคลื่อน | 0.03 | |
| | | |
| ค่าความคลาดเคลื่อน ยกกำลัง 2 | 0.0009 | |
| | | |
| | | |
| ประชากรกลุ่มตัวอย่าง | 264 | |

ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.02996 (หรือ 3%)

**ด้านผลลัพธ์**

**1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ**

1.2 ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง

37

**หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)**

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)**

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS CUSTOMER)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

(1.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี กำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้เสียงของผู้รับบริการเป็นข้อมูลสะท้อนเพื่อการพัฒนาคุณภาพตามวงจร PDCA ซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้จัดช่องทางและกิจกรรมการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่เหมาะสม โดยมีผู้รับผิดชอบตามการให้บริการดำเนินการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามตาราง 9 และรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการหรือกิจกรรมในครั้งต่อไป โดยหากพบประเด็นที่มีความซับซ้อน มีผลกระทบในวงกว้างต่อหน่วยงานและมหาวิทาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จะดำเนินการจัดการประชุมและนำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาต่อไป

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการความรู้ ในโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรนี้ไปยังคณะ สำนัก สถาบัน และกองงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน ผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน โดยได้กำหนดให้หน่วยงานทั้ง 7 งาน ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ส่งผู้แทนเข้าร่วมกิจกรรมและรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ ตลอดจนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และได้นำข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยจำแนกเสียงผู้รับบริการได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวังในการรับบริการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่เคยเจอจากการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และคำชื่นชม จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์จำแนกแนวทางเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย กองกลาง และแต่ละงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางดำเนินการ วางแผนการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ทั้งแผนระยะสั้น และระยะยาว ลำดับตามความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ กำหนดเป็นแนวปฏิบัติ มาตรการ ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำผลการประเมินไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานบริการของกองกลาง ในปีงบประมาณต่อไป

**ด้านผลลัพธ์**

**<u>1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</u>**

<u>1.2 ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง</u>

## หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

สำนักฯ มีบริการที่สำคัญ 4 ด้าน คือ 1. สนับสนุนการจัดทำหลักสูตร 2. การรับนักศึกษาใหม่ 3. สนับสนุนการจัดการศึกษา และ4. งานทะเบียนและประมวลผล จากบริการที่สำคัญจึงได้วิเคราะห์ลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับชั้น (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท ป.เอก) 2. นักศึกษาในอนาคต เช่น นักเรียนมัธยมปลาย บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษาและท้องถิ่น ผู้ประกอบการ เป็นต้น

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน**

วิธีการรับฟังผู้เรียนในปัจจุบัน ที่สำนักฯ ดำเนินการมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1.การรับฟังเสียงลูกค้า 2. การวิเคราะห์และทบทวนเสียงของลูกค้าและข้อมูลสารสนเทศจากช่องทางต่างๆ 3. กำหนดวิธีการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า 4. ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการรับฟังเสียงลูกค้าโดยทีมบริหารสำนักฯ มอบหมายผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้กำกับดูแลจัดเก็บข้อมูลจากช่องทางที่หลากหลาย ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มและช่วงเวลาที่สารสนเทศต้องการ มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามระดับการศึกษา ระดับชั้นและประเภทของนักศึกษา (ตาราง 3.1)

ตาราง 3.1 ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สำคัญและการนำไปใช้ประโยชน์

| ประเภทนักศึกษา | นักศึกษาเข้าใหม่ | | | นักศึกษาปัจจุบัน | | | รายเดือน | รายเทอม | รายปี |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ช่องทางการรับฟังเสียง | ป.ตรี | | ป.โท/ป.เอก | ป.ตรี | | ป.โท/ป.เอก | | | |
| ความถี่ | ปกติ | กศ.บป. | | ปกติ | กศ.บป. | | | | |
| โซเชียลมีเดีย เช่น Instagram TikTok Facebook | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| App KPRU MIND | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| HomeRoom หรือ Focus group | | | | | | | | ✓ | |
| สัมภาษณ์ | | | | | | | | | ✓ |
| แบบสอบถามออนไลน์ | | | | | | | | | ✓ |

**ด้านผลลัพธ์**

**1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ**

1.2 ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง

## หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

คณะกรรมการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า และมุ่งเน้นหาวิธีการให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ปัจจุบันสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการติดต่อ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และให้บริการลูกค้าได้ทุกกลุ่ม สามารถให้ข้อมูลเสริม หรือขยายความ ให้ลูกค้ามีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ และเต็มใจบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินงานในการบริการเรื่องต่าง ๆ โดยการติดต่อกับลูกค้าเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานตามที่ลูกค้าได้ประสานงานไว้

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)**

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)**

**(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)**

สถาบันวิจัยและพัฒนา แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ซึ่งทางสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งภาพแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการดังแสดงในตารางที่ 3-1 ซึ่งผู้รับผิดชอบทุกงานจะต้องนำผลการรับฟังเสียงของลูกค้ามา วิเคราะห์และทบทวนอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน การประชุมกลุ่มงานตามระยะ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สามารถส่งมอบบริการ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า

**ตารางที่ 3-1** วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และการนำไปใช้ประโยชน์

| ลูกค้า | ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า | | ความถี่ | สารสนเทศที่ต้องการ | การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ |
|---|---|---|---|---|---|
| | แบบเป็นทางการ | แบบไม่เป็นทางการ | | | |
| บุคลากรสายวิชาการ ภายใน และภายนอก มรภ. บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา | 1. หนังสือ ราชการ/ นทึก ข้อความับ | 1. โทรศัพท์/โทรสาร<br>2. e-mail<br>3. Line, Facebook<br>4. การปรึกษาหารือ | ประจำ/ ต่อเนื่อง | - ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ<br>- ความต้องการ/ ความคาดหวัง | - ออกแบบ/ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการ ให้บริการ/ กระบวนการ ทำงาน |
| | 2. การประชุม ร่วมกันระหว่างสถาบันวิจัยฯ คณะ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ คณบดี และรองคณบดีฝ่ายวิจัยของทุกคณะ | - | 2 ครั้ง/ปี | - ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ<br>- ความต้องการ/ ความคาดหวัง | - ออกแบบ/ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการ ให้บริการ/ กระบวนการ ทำงาน<br>- ติดตามความก้าวหน้า โครงการวิจัย/โครงการ บริการวิชาการแก่ชุมชน |

35

**ด้านผลลัพธ์**

**1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ**

1.3 ผลความพึงพอใจของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีรูปแบบการสำรวจความพึงอใจ 2 รูปแบบ โดยสแกนจาก QR Code หรือ แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ โดยมีผลความพึงพอใจของประชาชน นักศึกษา ดังนี้

- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/contents/edms/EDMS-Contentment-202501101736495337.pdf
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังลิ้ง https://reg.kpru.ac.th/th/base_servey.asp
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ดังลิ้ง https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Summary-ASR&lang=TH
- สถาบันวิจัยและพัฒนา ดังลิ้ง https://research.kpru.ac.th/th/form/complacence/11.pdf
- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังลิ้ง https://ga.kpru.ac.th/doc/reportga66.pdf
- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ดังลิ้ง https://std.kpru.ac.th/kpnnews/prnews/file/040325681500.pdf

| หน่วยงาน | ผลความพึงพอใจ |
|---|---|
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.58 |
| สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | 4.49 |
| สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ | 4.81 |
| สถาบันวิจัยและพัฒนา | 4.70 |
| กองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 4.43 |
| กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี | 4.45 |
| **ค่าเฉลี่ย** | **4.57** |

**ด้านผลลัพธ์**

**<u>2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง</u>**

<u>2.1 จำนวนช่องทางการให้บริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนาการบริการโดยมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน นักศึกษา บุคลากรสามารถเลือกใช้บริการ เพื่อลดความแออัด เพิ่มความรวดเร็ว และเป็นการบริการที่ดี

- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีงานบริการ 3 ช่องทาง
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ E – Service
    3. บริการลงพื้นที่ ในการให้ความรู้และการจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ให้กับโรงเรียนต่าง ๆ เป็นต้น
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ KPRU Mind
    3. บริการลงพื้นที่ ในการให้ความรู้เรื่องหลักสูตรการเรียนการสอน เป็นต้น
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ E – Service
    3. บริการลงพื้นที่ ในการใช้ศักยภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในการเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ชุมชน เป็นต้น
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ E – Service
    3. บริการลงพื้นที่ ในการให้ความรู้และการเป็นผู้ประกอบการแก่นักศึกษาและประชาชน เป็นต้น
- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ E – Service
    3. บริการลงพื้นที่ ในการให้ความรู้และการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้การจัดการขยะชุมชน เป็นต้น
- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
    1. ช่องทางหลัก Walk In
    2. ช่องทางออนไลน์ ระบบ E – Service ระบบจองคิว

**ด้านผลลัพธ์**

**2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง**

2.1 จำนวนช่องทางการให้บริการ

3. บริการลงพื้นที่ ในการให้ความรู้และการจัดกิจกรรมจิตอาสาการเป็นวิศวกรสังคมกับโรงเรียนต่าง ๆ เป็นต้น

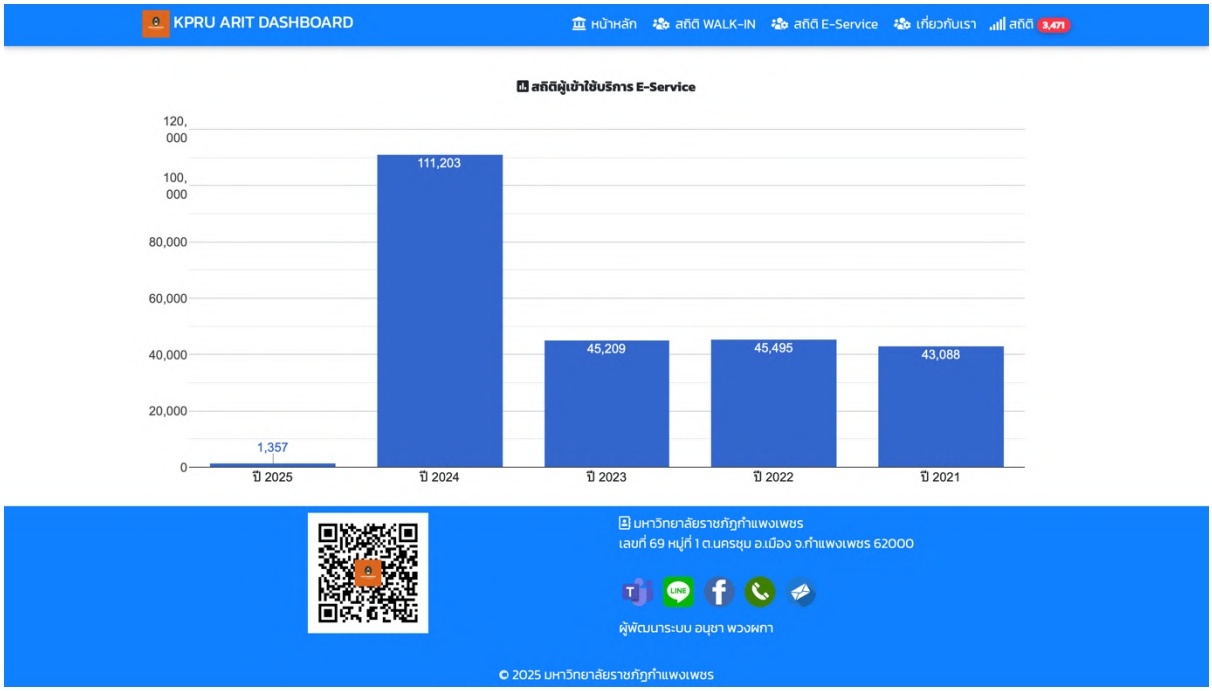
**ด้านผลลัพธ์**

**<u>2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง</u>**

<u>2.2 จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการทั้ง 2 ช่องทาง ในรูปแบบ Walk In และรูปแบบออนไลน์

- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง https://arit.kpru.ac.th/# และ https://arit.kpru.ac.th/ap/dashboard/



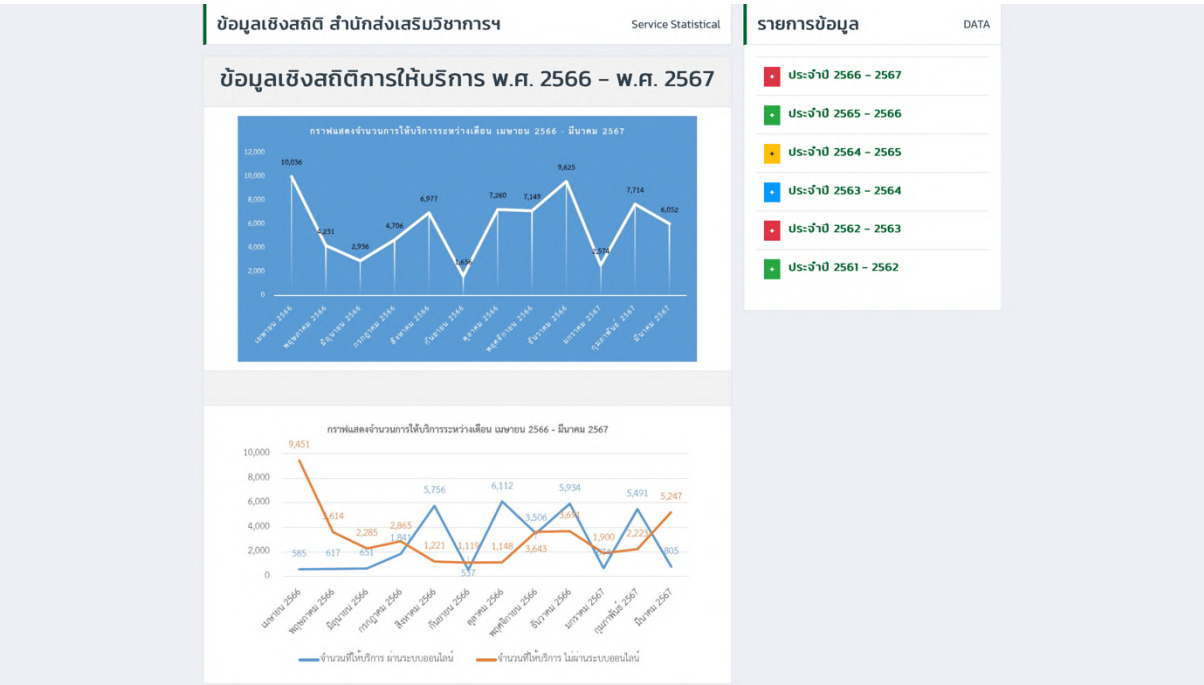
**ด้านผลลัพธ์**

**<u>2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง</u>**

<u>2.2 จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น</u>

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง

https://reg.kpru.ac.th/th/base_stat66.asp




- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ โดยมีสถิติการให้บริการ ดังลิ้ง

https://asl.kpru.ac.th/main/ap/edms/?nu=&catalogCode=EDMS-Summary-ASR&lang=TH

**<u>จำนวนผู้ขอรับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in)</u>**

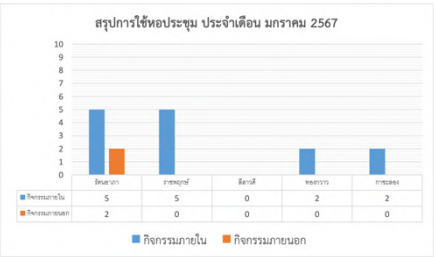
**สรุปการขอใช้บริการห้องประชุม ประจำปี 2567 ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

สำนักบริการวิชาการฯ มีทรัพยากรห้องประชุมในการให้บริการทั้งบุคลากรภายในและภายนอก ประจำปี 2567 รายละเอียดดังนี้

1. สถิติการให้บริการห้องประชุมประจำเดือน มกราคม 2567 พบว่าในภาพรวมมีบริการให้บริการทั้งหมด จำนวน 16 ครั้ง แยกเป็น บุคลากรภายในมากที่สุด จำนวน 14 ครั้ง และภายนอก จำนวน 2 ครั้ง มีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สถิติการใช้ห้องประชุม เดือน มกราคม 2567

| รัตนอาภา (จำนวนครั้ง) | | ราชพฤกษ์ (จำนวนครั้ง) | | ทองกวาว (จำนวนครั้ง) | | กาชะลอง (จำนวนครั้ง) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก |
| 5 | 2 | 5 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |




**<u>จำนวนผู้ขอรับบริการผ่านช่องทาง E-Service</u>**

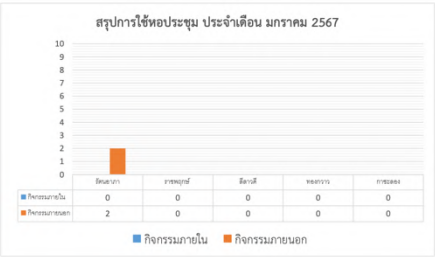
**สรุปการขอใช้บริการห้องประชุม ประจำปี 2567 ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

สำนักบริการวิชาการฯ มีทรัพยากรห้องประชุมในการให้บริการทั้งบุคลากรภายในและภายนอก ประจำปี 2567 รายละเอียดดังนี้

1. สถิติการให้บริการห้องประชุมประจำเดือน มกราคม 2567 พบว่าในภาพรวมมีบริการให้บริการทั้งหมด จำนวน 2 ครั้ง เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 2 ครั้ง มีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สถิติการใช้ห้องประชุม เดือน มกราคม 2567

| รัตนอาภา (จำนวนครั้ง) | | ราชพฤกษ์ (จำนวนครั้ง) | | ทองกวาว (จำนวนครั้ง) | | กาชะลอง (จำนวนครั้ง) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก | ภายใน | ภายนอก |
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



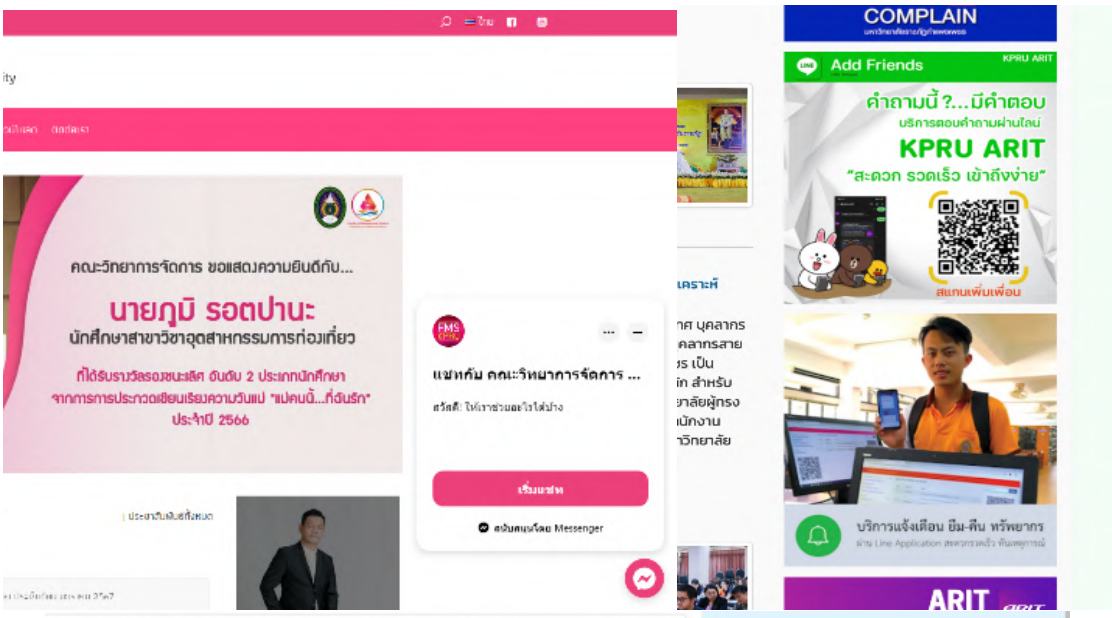
**ด้านผลลัพธ์**

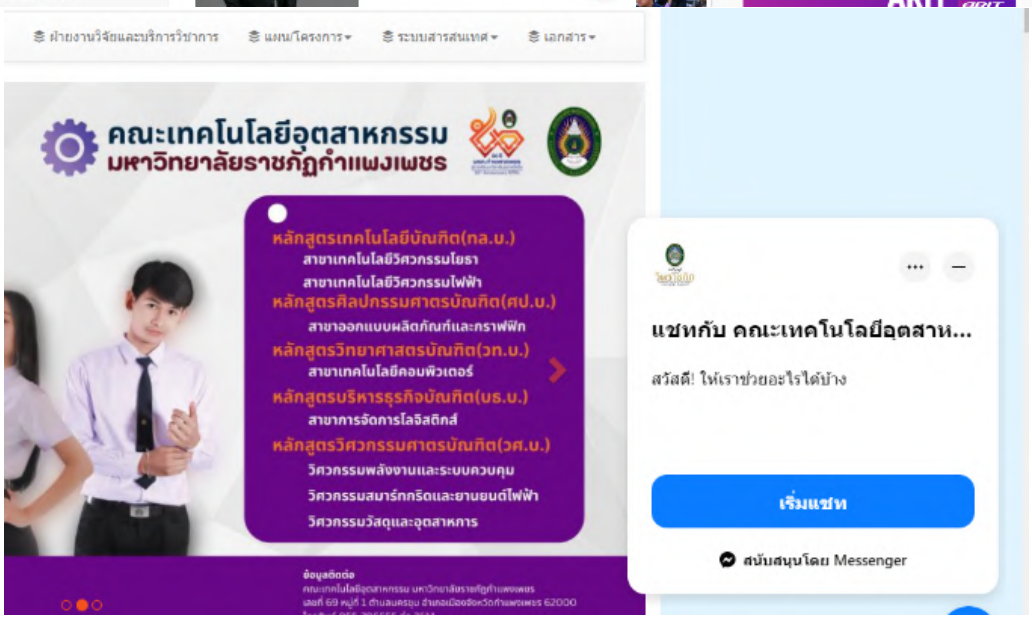
**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.1 เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง หรือมีระบบการติดตามสถานการณ์ให้บริการ</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการมอบหมายฝ่ายสื่อสารองค์กรทำหน้าที่ดูแลระบบตอบกลับใน Facebook Line และกระทู้ถาม – ตอบ หน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถตอบกลับข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง และมีระบบติดตามสถานะการรับบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบการยืม – คืนหนังสือ ระบบร้องเรียนต่าง ๆ ระบบการจองห้องประชุม และสถานที่ เป็นต้น

อนึ่ง นอกจากการมีเจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อมูลในระบบแล้ว ยังมีการจัดให้เจ้าหน้าที่พักอาศัยภายในที่พักอาศัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อคอยอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กระแสไฟฟ้าดับ น้ำท่วม น้ำไม่ไหล เป็นต้น



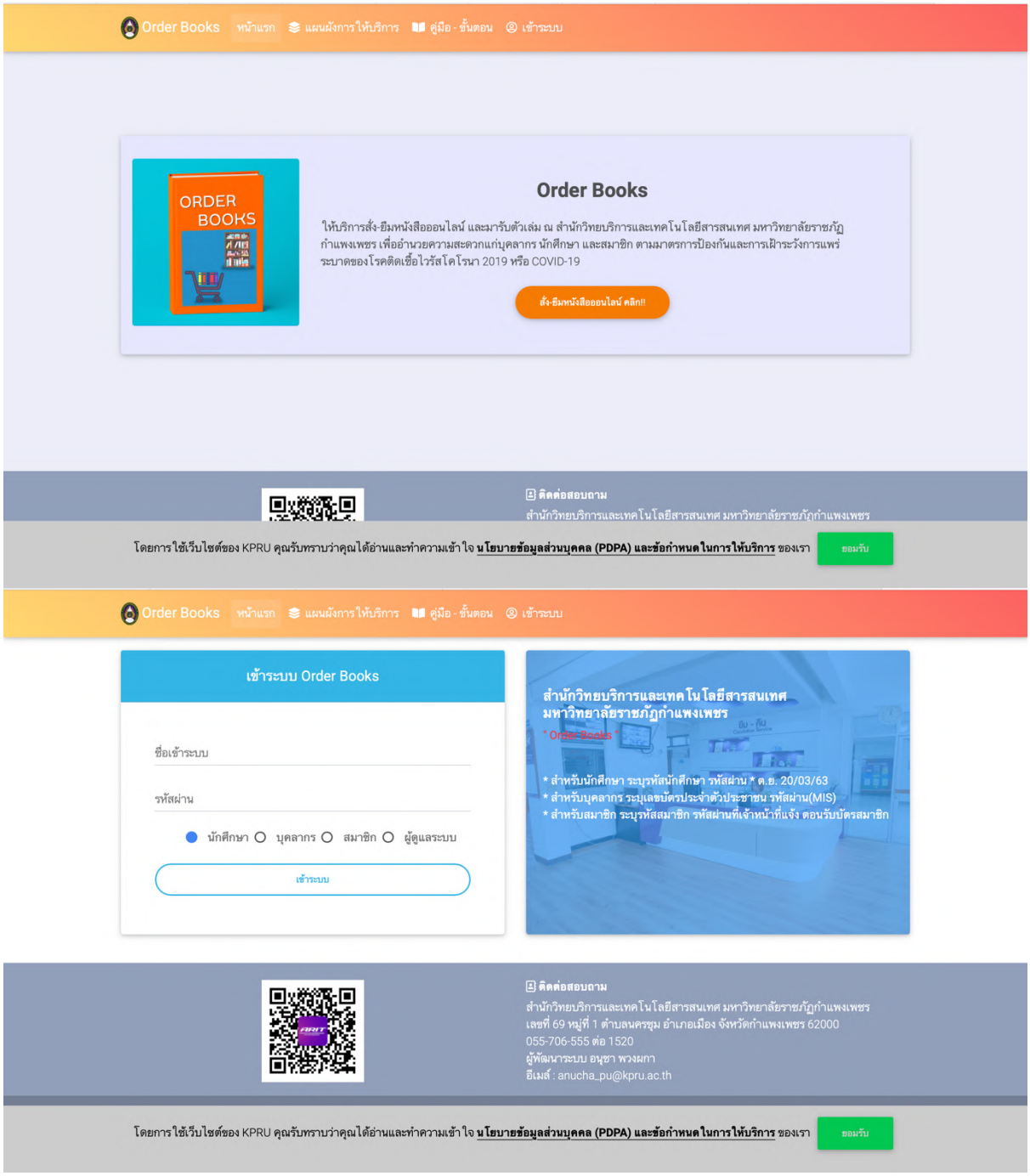
**ด้านผลลัพธ์**

**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.2 มีระบบจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการดังนี้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบการจองคิวหนังสือออนไลน์ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจองคิวหนังสือและนัดรับหนังสือได้ที่ https://arit.kpru.ac.th/ap/orderbooks/

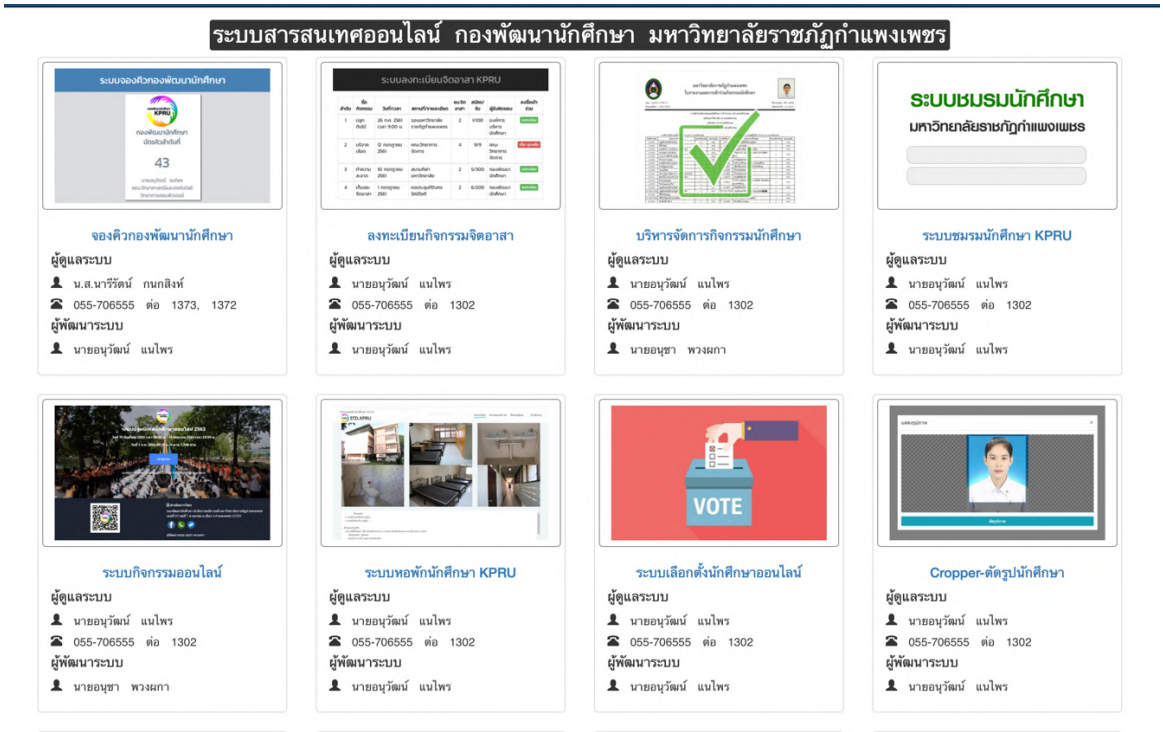


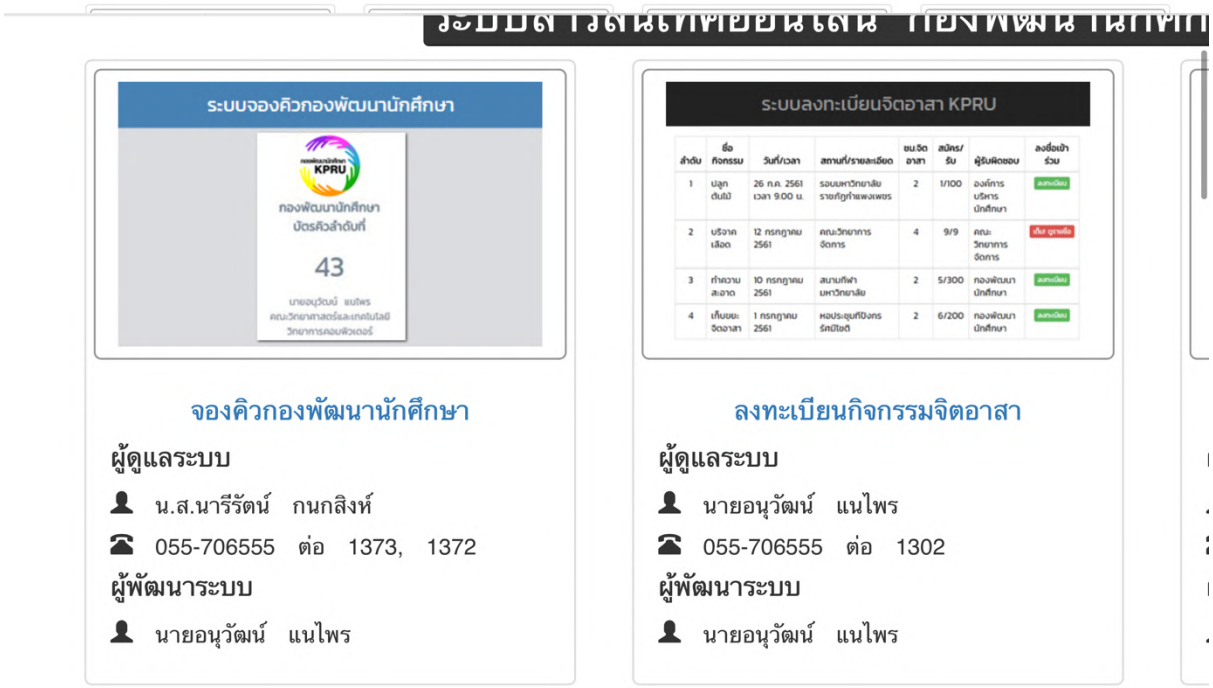
**ด้านผลลัพธ์**

**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.2 มีระบบจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</u>

2. กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีระบบการจองคิวกิจกรรมจิตอาสาออนไลน์ให้กับนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม



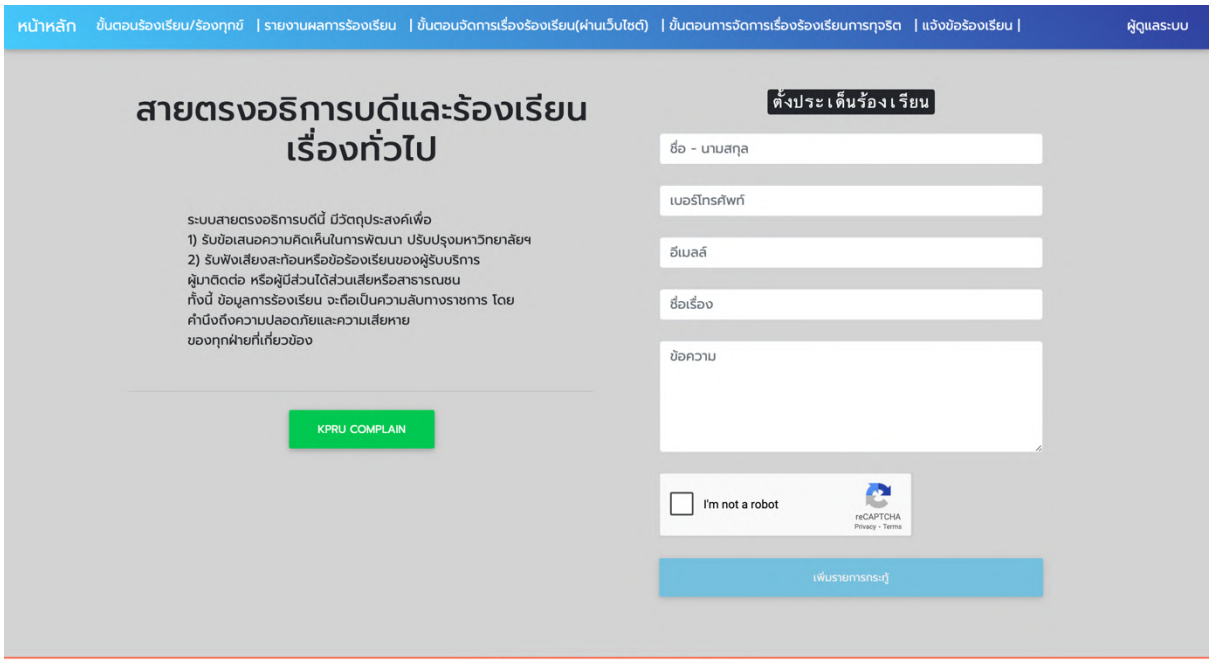



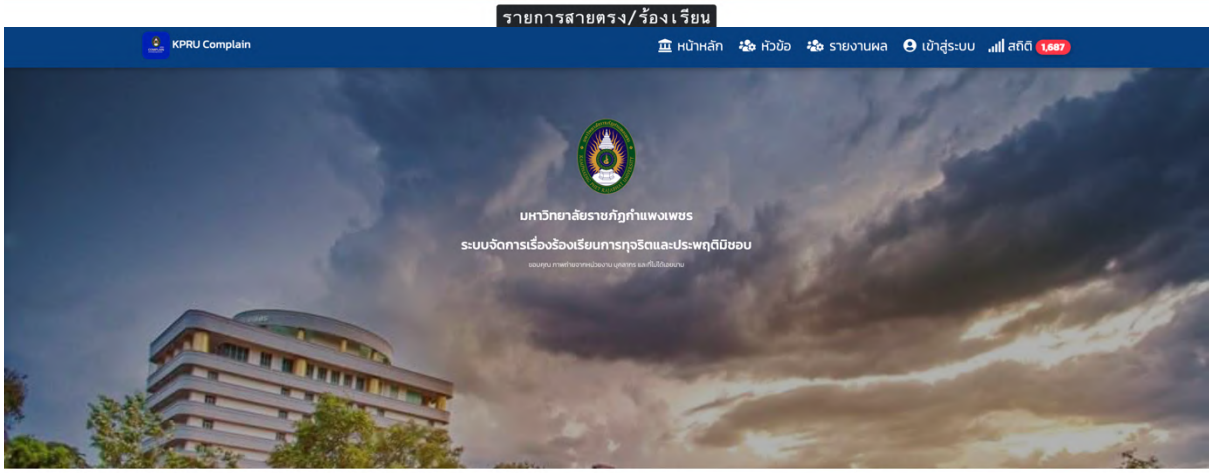
**ด้านผลลัพธ์**

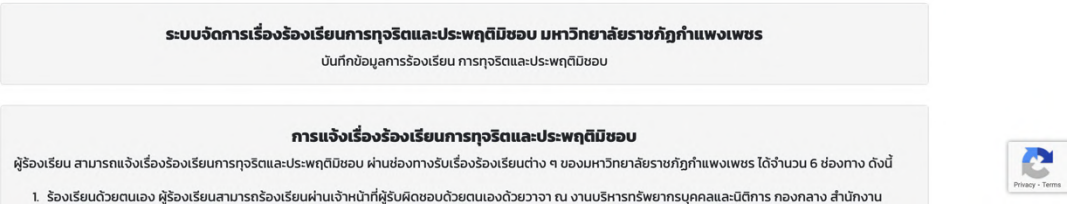
**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.2 มีระบบจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</u>

3. มหาวิทยาลัยฯ มีระบบการร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถยื่นร้องเรียนที่ได้ที่สายตรงอธิการบดี https://www.kpru.ac.th/president/ และ ระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ https://register.kpru.ac.th/complain/



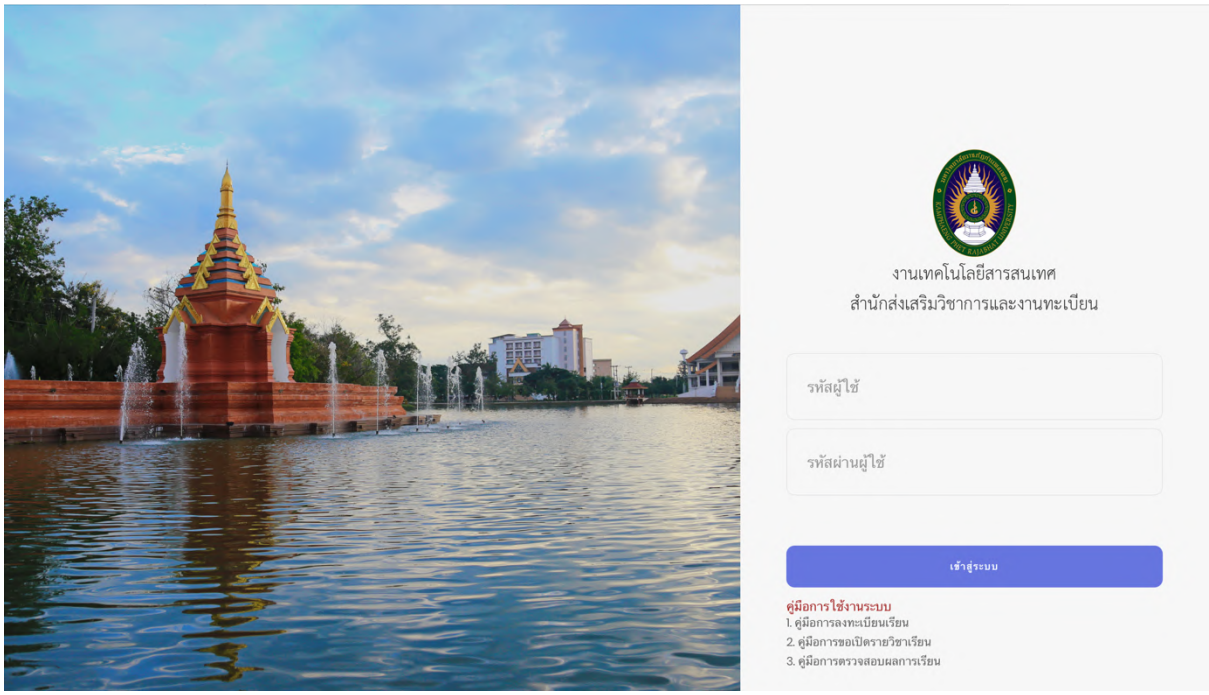
**ด้านผลลัพธ์**

**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.3 มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดำเนินการจัดทำระบบยื่นคำขอออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการใช้แบบฟอร์มคำร้องในการให้บริการนักศึกษา และศิษย์เก่า เช่น

- ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/adddrop/
- ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ https://e-student.kpru.ac.th/web2016
- ระบบขอขยายเวลาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และระบบขอเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ https://e-student.kpru.ac.th/expansionshortage/
- ระบบยกเลิกรายวิชา https://e-student.kpru.ac.th/withdrawal/login/
- ระบบตรวจสอบผลการเรียนสำหรับนักศึกษา https://e-student.kpru.ac.th/web2016
- ระบบพิมพ์ใบผลการเรียน https://e-student.kpru.ac.th/web2016
- ระบบขอใบรับรอง https://e-student.kpru.ac.th/web2016
- ระบบขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ https://e-student.kpru.ac.th/rubrongkpru

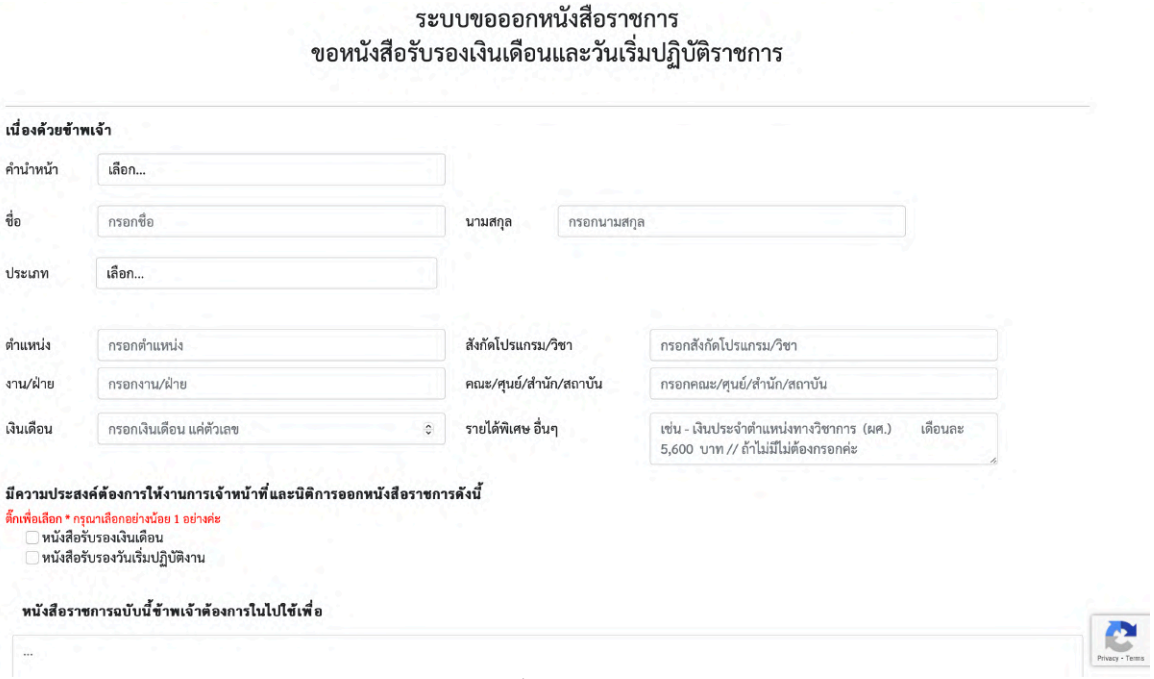


**ด้านผลลัพธ์**

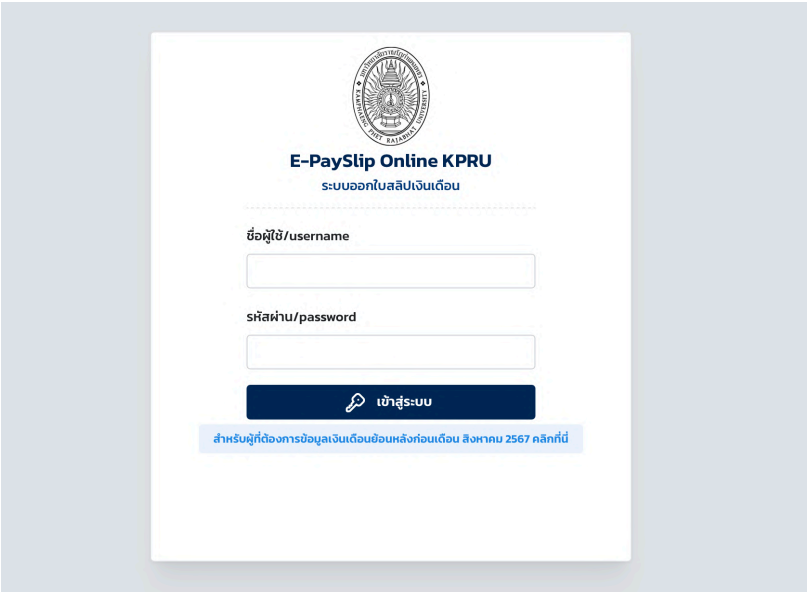
**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.4 มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ใบอนุญาต หนังสือ เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากการออกใบรับรองการเป็นนักศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากระบบ E-Office เอกสารการขอรับรองการปฏิบัติงานและรับรองเงินเดือนของบุคลากร เอกสารหนังสือการรับสมัครงานต่าง ๆ และใบเสร็จรับเงินการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น




ระบบขอออกหนังสือราชการ ซึ่งจะเป็นเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์




ระบบออกใบสลิปเงินเดือน

**ด้านผลลัพธ์**

**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.5 มีบริการชำระเงินออนไลน์หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</u>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้ผู้รับบริการสามารถชำระเงินค่าสมัครเรียน ค่าเล่าเรียน ค่าสมัครงาน ค่าลงทะเบียนการเข้ารับการฝึกอบรมหรือการนำเสนอผลงานนวัตกรรมระดับชาติต่าง ๆ ผ่านระบบธนาคารกรุงไทยในรูปแบบออนไลน์และชำระผ่านหน้าเคาท์เตอร์ Service

**ด้านผลลัพธ์**

**<u>3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ</u>**

<u>3.5 มีบริการชำระเงินออนไลน์หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</u>

5. นักศึกษาดำเนินการพิมพ์ใบชำระเงินและนำไปชำระเงินที่ธนาคารกรุงไทย ธนาคารธนชาต หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ตามวันเวลาที่กำหนด สำหรับนักศึกษากองทุนเงินกู้เพื่อการศึกษา(กยศ.) ให้ดำเนินการถ่ายเอกสารจำนวน 2 ฉบับ นำส่งกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 1 ฉบับ และนักศึกษาเก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 ฉบับ

6. เมื่อนักศึกษาชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ให้นักศึกษาดำเนินการถ่ายเอกสารใบแจ้งชำระเงินและใบนำฝากธนาคาร 1 ฉบับ (โดยให้อยู่ในใบเดียวกัน) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และนำส่งงานทะเบียนและประมวลผลเพื่อ

## คณะผู้จัดทำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
สถาบันวิจัยและพัฒนา
คณะพยาบาลศาสตร์
โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์