

รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ปีการศึกษา 2567

Education Criteria for
Performance Excellence : EdPEX



กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx
ประจำปีการศึกษา 2567

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2567 – 2570 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ โดยสามารถเข้าถึงและนำไปใช้เพื่อสร้างระบบการจัดการผลการดำเนินงานแบบบูรณาการ และการนำองค์กร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

ทั้งนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงาน มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ ขอขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานตามภารกิจให้ประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีต่อไป



.....(ลงชื่อ)

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

วันที่ 18 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
ส่วนที่ 1 : โครงร่างองค์กร (OP: Organization Profile)	1
ส่วนที่ 2 : รายงานผลการดำเนินการรายหมวด	20
หมวดที่ 3 ลูกค้า	27
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	39
หมวดที่ 5 บุคลากร	60
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	68
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	74

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ก.(1)-1 OP1 การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ	2
ตารางที่ 1 ก.(2)-2 OP2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม	3
ตารางที่ 1 ก.(3)-3 OP3-1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	4
ตารางที่ 1 ก.(3)-4 OP3-2 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน.....	5
ตารางที่ 1 ก.(4)-5 OP4 สินทรัพย์	6
ตารางที่ 1 ก.(5)-6 OP5 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ.....	7
ตารางที่ 1 ข.(2)-7 OP7 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนเสีย	12
ตารางที่ 1 ข.(3)-7 OP.8 บทบาท กระบวนการ และข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน ของผู้ส่งมอบ และคู่ความ ร่วมมือ.....	18
ตารางที่ 2 ก.(2)-1 OP.9 การเปลี่ยนแปลง.....	20
ตารางที่ ตารางที่ 2 ก.(2)-2 OP.10 การเทียบเคียงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรกับคู่ เทียบ.....	21
ตารางที่ 2 ก.(2)-3 OP.11 ด้านการแข่งขัน การผลักดันความเป็นนานาชาติ.....	21
ตารางที่ 2 ก.(2)-4 OP.12 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านการผลักดันความเป็นนานาชาติ..	24
ตารางที่ 2 ข. OP.13 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์.....	25
ตารางที่ 3.1 ก.(1) ตารางผลการวิเคราะห์การประเมินความต้องการของผู้รับบริการ.....	27
ตารางที่ 3.1 ข.(1)-1 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน.....	30
ตารางที่ 3.1 ข.(1)-2 วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น ตามพันธกิจของหน่วยงาน.....	32
ตารางที่ 3.1ข.(1)-3 การจัดหลักสูตรและบริการตามความต้องการและความคาดหวัง.....	33
ตารางที่ 4.1 ก.(1)-2 ตัวชี้วัดผลดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ	40
ตารางที่ 4.1ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน.....	45
ตารางที่ 5.2 ก.(1)-1ปัจจัยความผูกพัน.....	64
ตารางที่ 7.1 ก-1-1 รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	75
ตารางที่ 7.1 ข-1-1 ผลการจัดอันดับ UI GREEN METRIC WORLD	75
ตารางที่ 7.1 ข-1-2 จำนวนโครงการบริการวิชาการและจัดหารายได้.....	76
ตารางที่ 7.1 ข-1-3 จำนวนนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงาน	76
ภาพ 7.1ข-1 จำนวนอุบัติเหตุทางการจราจรภายใน, การสูญหายของทรัพย์สิน และสถิติใหม่.....	78
ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	79

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 ข.(1)-1 OP6 โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี.....	11
ภาพที่ 3.2 ก.(3)-3 ขั้นตอนการร้องเรียน และขั้นตอนการอุทธรณ์.....	37
ภาพที่ 4.1 ก.(1)-1 แผนปฏิบัติราชการตัววัดผลการดำเนินงาน.....	39
ภาพที่ 4.2 ข (1)-1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กิจกรรมที่ 1 การจัดการ ความรู้เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบ สำนักงานอัตโนมัติ.....	50
ภาพที่ 4.2 ข(1)-2 แผนการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกัน เหลื่อมปีงบประมาณ.....	51
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-3 กำหนดการจัดกิจกรรมการกำกับติดตามการขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณ.....	52
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้.....	53
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-5 แสดงการจัดการแนวปฏิบัติ กระบวนการ “ลด Risk พิชิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการ ความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA.....	54
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-6 แสดงปัญหาสะสมจากปีงบประมาณก่อนหน้า ปีงบประมาณปัจจุบัน และปีงบประมาณ ถัดไป จนเกิดความเสี่ยงต่อการปัดโครงการ.....	55
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-7 แสดงรูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : ONE ACTION THREE IMPACT MODEL.....	55
ภาพที่ 6.1 ก (1) , ก (2) : ภาพแนวความคิดการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน.....	68
ภาพที่ 6.1 ก (4): ภาพกระบวนการปฏิบัติงานหลัก.....	69
ภาพที่ 6.1 ข(2) : กระบวนการสนับสนุน DESIGN THINKING.....	70
ภาพที่ 6.1 ค : กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน.....	70
ภาพที่ 6.1 ง : แนวทางระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม.....	71
ภาพที่ 6.2 ค (2) : กลยุทธ์ความต่อเนื่องการบริหารงานเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน.....	73
ภาพที่ 7.1 ก-1 รางวัลศูนย์ราชการสะดวก ระดับสี่ฟ้า.....	74
ภาพที่ 7.1ข (1)-2 กราฟเทียบคะแนน UI GreenMetric World University Rank Ranking.....	76
ภาพที่ 7.1 ข-1-4 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.....	77
ภาพที่ 7.1ค-5 จำนวนนักศึกษาต่างชาติ	78
ภาพที่ 7.1ค-6 สถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ร่วมมือจัดการศึกษากับมหาวิทยาลัย.....	78
ภาพที่ 7.2ก(1)-1 แบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ	79
ภาพที่ 7.2ก(1)-2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	79
ภาพที่ 7.3ก-1 ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก.....	80

ภาพที่ 7.3ก-2 ร้อยละอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ.....	80
ภาพที่ 7.3ก-3 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ.....	80
ภาพที่ 7.3ก-4 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ.....	80
ภาพที่ 7.3ก-5 ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด.....	81
ภาพที่ 7.3ก-6 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และค่าตอบแทน.....	81
ภาพที่ 7.3ก-7 ระดับความผูกพันของบุคลากร.....	82
ภาพที่ 7.3ก-8 อัตราการคงอยู่ของบุคลากร.....	82
ภาพที่ 7.3ก-9 ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน วิจัย.....	82
ภาพที่ 7.3ก-10 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ.....	82
ภาพที่ 7.3ก-11 ผลการดำเนินงานตามโครงการแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน.....	83

บทนำ : โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Description)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (มรภ.กพ.) เริ่มก่อตั้งเป็นวิทยาลัยครูกำแพงเพชร เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2516 และเปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏกำแพงเพชรเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ตาม พรบ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ซึ่งกำหนดให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และในปี พ.ศ. 2562 มีการจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และ มรภ.กพ. ได้จัดอยู่ในมหาวิทยาลัยกลุ่ม 3 กลุ่มพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนอื่น ปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ให้บริการ สนับสนุน ประสานงาน และ อำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมประกาศสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566 เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18 (2) และ (5) ประกอบมาตรา 10 วรรคท้ายและมาตรา 11 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2567 จึงออกประกาศการแบ่งส่วนราชการภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ไว้ดังต่อไปนี้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการ การบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สู่มาตรฐานสากลและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร เป็น 9 งาน ได้แก่ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานคลังและบัญชี งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE Offerings)

ตารางที่1 ก.(1)-1 OP1 การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

พันธกิจ	บริการหลัก	วิธีการส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	ผลลัพธ์
1. ผลิตและพัฒนา งานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย โปร่งใสด้วย หลักธรรมาภิบาล	ด้าน บริการ และ อำนาจการ	- การสร้างสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ที่เอื้ออำนวยต่อ การเรียนรู้ของนักศึกษา ประชาชนและเอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากร - การเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารราชการ และศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - การเป็นศูนย์บริการ นักศึกษาและประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร	- ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ของผู้เรียนและบุคลากร - ภาพลักษณ์ที่ดีสามารถ มีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้และสร้างความ ไว้วางใจ โปร่งใสเป็นไปตามหลักธรร มาภิบาล	7.1ข.(1)1
	ด้าน เทคโนโลยี	- การสร้างนวัตกรรมการ บริการและนวัตกรรมการ ปฏิบัติที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรและ ประชาชน	- ผลงานนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับการแก้ไขปัญหาในงานหรือเป็น แนวคิดใหม่ที่น่าสนใจพัฒนาระบบงาน รวมถึงระบบการให้บริการสู่การพลิก โฉมของมหาวิทยาลัย	7.1ข
2. พัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากรทุกระดับ	ด้านการ บริหาร และการ พัฒนา บุคลากร	- การวางแผนทางก้าวหน้า ในสายอาชีพ (Career Path) - ยกระดับสมรรถนะ บุคลากรสู่การเป็น Smart Working และการ ปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการ บรรลุวิสัยทัศน์	- พัฒนาสมรรถนะบุคลากรในตำแหน่ง ที่สูงขึ้นและพัฒนาในทักษะวิชาชีพสู่ การเป็นมืออาชีพ	7.3ก.(1)
3. ผลิตและพัฒนา แหล่งเรียนรู้การ บริหารจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม ให้มีการ พัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน	ด้าน บริการ วิชาการ	- เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับ ชุมชนและให้บริการองค์ ความรู้ตามภารกิจของศูนย์ การเรียนรู้	- พัฒนาการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยสู่มหาวิทยาลัยสีเขียวใน การจัดอันดับ UI GreenMetric World University Rankings - การจัดอันดับของ Time Higher Education (THE)	7.1ก

พันธกิจ	บริการหลัก	วิธีการส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	ผลลัพธ์
4. พัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	ด้านการจัดการศึกษา	- มุ่งจัดการศึกษาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับต่างประเทศ	- สร้างความร่วมมือกับประเทศในอาเซียนและประเทศในภูมิภาคอื่นๆ โดยเน้นความร่วมมือในการจัดการศึกษา และการวิจัยเพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีความหลากหลายเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและนักศึกษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม - สร้างการรับรู้และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนของประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก ผ่านกิจกรรมเสริมประสบการณ์ร่วมกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย นักเรียนระดับชั้นมัธยมในจังหวัดกำแพงเพชร รวมถึงชุมชนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อเป็นการพัฒนาและสร้างความตระหนักในการเป็นประชากรอาเซียน	7.2ก (1)(2)

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and CULTURE)

ตารางที่ 1 ก.(2)-2 OP2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

พันธกิจ	- ผลิตและพัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้นวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาล - พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ - ผลิตและพัฒนาแหล่งเรียนรู้การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน - พัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ
วิสัยทัศน์	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางให้บริการ การบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล
สมรรถนะหลัก	- มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านดิจิทัล - ขีดความสามารถในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย
วัฒนธรรมองค์กร	สร้างสรรค์ภูมิปัญญา พัฒนาบริการที่เป็นเลิศ เชิดชูธรรมาภิบาล บริการด้วยหัวใจ
ค่านิยม	G -TEAMS คือ การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงานประกอบด้วย

	G: General affair กองกลาง สำนักงานอธิการบดี T: Teamwork การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน E: efficiency การทำงานและการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ A: Accuracy การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ของสังคม M: Management การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล S : Service mind บุคลากรมีจิตบริการ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนทั้งองค์กร
--	---

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORE Profile)

ตารางที่ 1 ก.(3)-3 OP3-1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
(1) งานพัสดุ	พนักงานมหาวิทยาลัย	4	ปริญญาโท 2 คน ปริญญาตรี 2 คน
	ข้าราชการ	1	ปริญญาตรี 1 คน
	พนักงานราชการ	1	ปริญญาตรี 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	2	ปริญญาตรี 2 คน
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	3	ปริญญาโท 2 คน ปริญญาตรี 1 คน
	พนักงานราชการ	2	ปริญญาตรี 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	3	ปริญญาตรี 1 คน
(3) งานคลังและบัญชี	ข้าราชการ	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
	พนักงานมหาวิทยาลัย	3	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 2 คน
	พนักงานราชการ	2	ปริญญาตรี
	ลูกจ้างชั่วคราว	4	ปริญญาตรี
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร			
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	พนักงานมหาวิทยาลัย	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
	พนักงานราชการ	1	ปริญญาตรี 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	5	ปริญญาตรี 5 คน
	ลูกจ้างชั่วคราวภาคสนาม	22	ต่ำกว่าปริญญาตรี 22 คน
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	ปริญญาโท 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	3	ปริญญาตรี 3 คน

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
ฝ่ายยานพาหนะ	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	ปริญญาตรี 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	10	ปริญญาตรี 1 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน
(5) งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	พนักงานมหาวิทยาลัย	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	2	ปริญญาตรี 2 คน
(6) งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร	พนักงานมหาวิทยาลัย	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
	พนักงานราชการ	1	ปริญญาตรี 1 คน
(7) งานอาคารสถานที่	พนักงานมหาวิทยาลัย	4	ปริญญาตรี
	พนักงานราชการ	1	ปริญญาตรี
	ลูกจ้างชั่วคราว	3	ปริญญาตรี
	ลูกจ้างชั่วคราว ภาคสนาม	14	ต่ำกว่าปริญญาตรี
(8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย	3	ปริญญาโท 1 คน
	ลูกจ้างชั่วคราว	4	ปริญญาตรี 1 คน
			ปริญญาตรี 1 คน
			ปริญญาตรี 1 คน
			ปริญญาตรี 1 คน
			อนุปริญญา 1 คน มัธยมศึกษา 1 คน
(9) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	ปริญญาเอก
	ลูกจ้างชั่วคราว	1	ปริญญาตรี

ตารางที่ 1 ก.(3)-4 OP3-2 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ประเภทบุคลากร	ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	
บุคลากรสายสนับสนุน	- ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือพัฒนางานให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร - เป็นองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อชุมชนท้องถิ่น - การยึดถือความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง - ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน	- การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน - วัฒนธรรมองค์กรที่ดี ความรักสามัคคีในองค์กร - ได้ปฏิบัติงานที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร - ผู้บริหารที่บริหารงานอย่างมีหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส - มีกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่เป็นธรรม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
บุคลากรภาคสนาม	- สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ปลอดภัย - ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	- บรรยากาศในที่ทำงาน และได้มีส่วนร่วมกิจกรรมที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ตารางที่ 1 ก.(4)-5 OP4 สินทรัพย์

ด้าน	ข้อมูล
อาคารสถานที่	อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) จำนวนพื้นที่ 10,105 ตารางเมตร (พื้นที่สำนักงาน รวมพื้นที่รอบสำนักงานที่เกี่ยวข้อง) ภายในอาคารมีห้องประชุมภาพและเสียง จำนวน 3 ห้องประชุม (ชั้น 4 ชั้น 8 ชั้น 9) อาคารหอประชุมที่บังกรรศรีโชติ ชั้น 2 (งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน) สำนักงานอาคารสถานที่ (งานอาคารสถานที่) อาคารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน อาคารบริการด้านการเรียนการสอนอาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 12)
สำนักงานหน่วยงาน	จำนวน 12 หน่วยงาน เป็นพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้การบริการทั้งบุคลากร นักศึกษา หน่วยงานราชการและผู้ที่มาติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ
ห้องเรียน	จำนวน 24 ห้อง รองรับการใช้บริการ การดูแลความสะดวกในการเข้าใช้ห้องเรียน
ห้องประชุม/สัมมนา	จำนวน 7 ห้อง รองรับการใช้บริการบุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานราชการภายนอก
พื้นที่การเรียนรู้แปลงเกษตรพอเพียง	จำนวน 1 แปลง เป็นพื้นที่สาธิตการจัดทำแปลงผักไร้ครีวพอเพียงและการจัดทำปุ๋ยหมักจากเศษใบไม้
พื้นที่ธนาคารขยะ	จำนวน 1 อาคาร เป็นพื้นที่ในการจัดรับซื้อขยะรีไซเคิลของมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองการดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว
พื้นที่สีเขียว/พื้นที่ออกกำลังกาย	จำนวน 4 แห่ง มีพื้นที่สีเขียวที่สามารถเป็นพื้นที่สาธารณะในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งและออกกำลังกายของทั้งบุคลากร นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น
ศูนย์การเรียนรู้เพื่อการบริหารทรัพยากร	จำนวน 2 ศูนย์การเรียนรู้ ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้การบริหารจัดการขยะและทรัพยากร อาคาร 14 และศูนย์การเรียนรู้การบริหารจัดการทรัพยากรชุมชนด้านการจัดการขยะ ชุมชนวังยาง

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ตารางที่ 1 ก.(5)-6 OP5 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

หน่วยงาน	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
(1) งานพัสดุ	1. ความเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวงความตาม พรบ. 2. ความเกี่ยวข้องด้านกระบวนการหรือและเกี่ยวข้องบางขั้นตอน - พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 - พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 - บัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ / บัญชีราคามาตรฐานสิ่งก่อสร้าง - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553 - พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 - พระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2544 - ระเบียบว่าด้วยการก่อกวนผู้ก่อกวนข้ามปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 - พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ - พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 21) พ.ศ. 2558 - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง คำสั่งทางปกครองที่ต้องระบุเหตุผลไว้ในคำสั่งหรือในเอกสารแนบท้ายคำสั่ง - พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	- พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบและประกาศจากหน่วยงานภายนอก เช่น พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชา อักษรย่อสำหรับสาขาวิชา ครุวิทยฐานะ เข็มวิทยฐานะ และครูประจำตำแหน่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2552 - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2564 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ

หน่วยงาน	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
	นวัตกรรม เรื่อง แนวปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักเสรีภาพทางวิชาการ หลักความเป็นอิสระ และหลักความเสมอภาค ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานอื่นในสถาบันอุดมศึกษา และแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564 เป็นต้น ด้านบริหารงานบุคคล เช่น กฎกระทรวงมาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2565 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการบรรจุบุคคลเข้ารับราชการเป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยวิธีการสอบแข่งขันหรือการคัดเลือก พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสอบแข่งขันพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 เป็นต้น ด้านข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานมหาวิทยาลัย ให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2565 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2555 ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดระยะเวลาเพื่อขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ พ.ศ. 2565 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การประเมินค่างานเพื่อกำหนดระดับตำแหน่ง ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ ในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีลักษณะใช้วิชาชีพและไม่ได้วิชาชีพ พ.ศ. 2565 เป็นต้น ด้านธรรมาภิบาล เช่น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลและจริยธรรมของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566 เป็นต้น
(3) งานคลังและบัญชี	1. ความเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ - ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง ได้แก่ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561, ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2562, ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563, ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554, ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ.2553, กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550, พระราชกฤษฎีกา

หน่วยงาน	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
	เบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. 2547, พระราชกฤษฎีกา เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553, พระราชกฤษฎีกา ค่าเช่าบ้านข้าราชการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2561, ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จ บำนาญ เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่ม และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน พ.ศ.2550, หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังและเงินฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-payment), ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2564 รวมถึงหนังสือสั่งการจากกรมบัญชีกลาง ระเบียบและคำสั่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2. ความเกี่ยวข้องด้านกระบวนการหรือและเกี่ยวข้องบางขั้นตอน - พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 - พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 - บัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ / บัญชีราคามาตรฐานสิ่งก่อสร้าง
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 - เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก - เกณฑ์สำนักงานสีเขียว Green Office - เกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว Green University - เกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก UI Green Metric World University Ranking - เกณฑ์การประกันคุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) - เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) - พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551
ฝ่ายยานพาหนะ	- กฎหมายว่าด้วยจราจรทางบก,กฎหมายว่าด้วยรถยนต์
(5) งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564
(6) งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2547 - ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน - ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
(7) งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน	- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 - กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการปฏิบัติงานตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย
(8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	- พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 - พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 - พระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ.2538 - พระราชกฤษฎีกากำหนดพลังงานควบคุม พ.ศ.2536 - พระราชกฤษฎีกา กำหนดประเภท ขนาด และลักษณะของกิจการพลังงาน ที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ.2552 - กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ.2552 - กฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติ หน้าที่ และจำนวนของผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน พ.ศ.2552 - กฎกระทรวง กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขอรับใบอนุญาต และการอนุญาตตรวจสอบและรับรองการจัดการพลังงาน พ.ศ.2555 - กฎกระทรวง กำหนดประเภท หรือขนาดของอาคาร และมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2563 มาใช้บังคับกับการควบคุมอาคารตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ.2565 - กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า พ.ศ.2558 - ประกาศกระทรวงพลังงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการคำนวณ และการรับรองผลการตรวจประเมินในการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงานแต่ละระบบ การใช้พลังงานโดยรวมของอาคาร และการใช้พลังงานหมุนเวียนในระบบต่างๆ ของอาคาร พ.ศ. 2564 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการปฏิบัติเกี่ยวกับการก่อสร้างระบบไฟฟ้า พ.ศ.2559 - มาตรฐานการติดตั้งทางไฟฟ้าสำหรับประเทศไทย พ.ศ.2564 - ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย
(9) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน	- แผนอุดมศึกษาระยะยาว (2561-2580) - แผนยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ - นโยบายการต่างประเทศ - ยุทธศาสตร์การผลักดันความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาไทย - แนวทางการพัฒนาความเป็นสากลในบ้าน - กลยุทธ์การผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

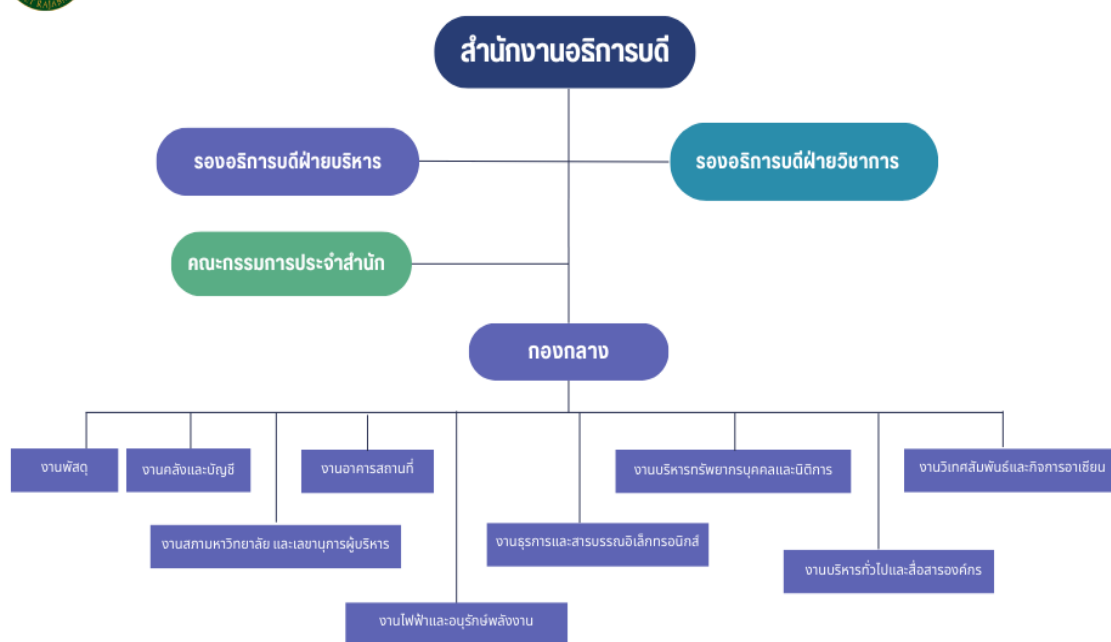
(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างองค์กรของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 9 งานหลัก คือ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานคลังและบัญชี งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร งานธุรการ และสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมอาเซียน

โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่ กำกับและติดตามนโยบายการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองกลางทำหน้าที่ ควบคุมดูแล และหัวหน้างานแต่ละงาน ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่แต่งตั้งขึ้นโดยสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ประเมินผลงานของผู้บริหาร และรายงานต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง



โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



ภาพที่ 1 ข.(1)-1 OP6 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนเสีย (Student, Other CUSTOMER and STAKEHOLDERS)

ตารางที่ 1 ข.(2)-7 OP7 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนเสีย

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
(1) งานพัสดุ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา	1. กระบวนการให้บริการบางขั้นตอนยังใช้เวลานานเกินไป ควรปรับให้กระชับและลดความซ้ำซ้อน โดยเฉพาะในขั้นตอนการซื้อจ้าง ซึ่งบางรายการยังพบความล่าช้า 2. ด้านการจัดการเอกสาร ควรจัดส่งเอกสารให้คู่ค้าลงนามพร้อมกัน เพื่อให้สามารถดำเนินการในครั้งเดียว ลดการเดินทางและประหยัดเวลา นอกจากนี้ ในช่วงเวลาพักกลางวันมักไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวก จึงควรจัดเวรหรือเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ 3. ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนมากขึ้น รวมถึงพิจารณาเพิ่มบุคลากรเพื่อรองรับปริมาณงานที่มากขึ้น อีกทั้งควรพัฒนาระบบบริการออนไลน์ เช่น การขอใบ PO และการผูกผู้ขาย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง 4. ปรับปรุงระบบ 3Dgf ให้มีความยืดหยุ่นและใช้งานง่ายขึ้น เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เช่น การจัดหน้าเพิ่มชื่อหรือทำตารางรายการแยกซ้ำ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานโดยรวม	การประชาสัมพันธ์และแจ้งขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน แม้บางส่วนมีความซับซ้อนแต่มีแนวทางแนะนำและวิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างภายในหน่วยงานดำเนินไปอย่างราบรื่น สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ลดความยุ่งยากและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
(2) งานบริหารทรัพยากร	1. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร	ผัง flowchat กระบวนการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เช่น การทำผลงานตำแหน่งทางวิชาการ	การดำเนินการเข้าสู่เส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนและสะดวก รวดเร็ว

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
บุคคลและนิติ การ	สายสนับสนุน นักศึกษา ผู้ เกษียณอายุราชการ 2. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน	ให้กับอาจารย์ การเข้าสู่ตำแหน่งใน วิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน	
(3) งานคลัง และบัญชี	1. กลุ่มบุคคลภายนอก ได้แก่ หน่วยงานราชการผู้ประกอบการ หรือบุคคลทั่วไป 2. กลุ่มบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้เกษียณอายุราชการ และบุคลากรสายสนับสนุน 3. กลุ่มนักศึกษา	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	การให้บริการมีขั้นตอนที่ ชัดเจน เป็นระบบ และปฏิบัติ ตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้การดำเนินงานราบรื่น โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร			
ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป	ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน	1. การจัดระเบียบพื้นที่จอดรถ บริเวณอาคาร 14 ควรมีการวางผัง และกำกับดูแลให้มีความเป็น ระเบียบมากขึ้น เพื่อความสะดวก และปลอดภัยของผู้ใช้บริการ 2. เสริมสร้างความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ รวมถึงการปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และแสดงออกด้วยรอยยิ้มเพื่อสร้าง บรรยากาศที่เป็นมิตร สิ่งเหล่านี้จะ ช่วยยกระดับภาพลักษณ์และ ประสิทธิภาพการบริการโดยรวมของ หน่วยงาน	1. กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการของหน่วยงานมี ความเป็นระบบชัดเจน ทำให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่าง ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็วและเหมาะสม 2. หน่วยงานมีความพร้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อการให้บริการและการ มาติดต่อของผู้ใช้บริการ สถานที่มีการจัดเตรียมอย่าง เหมาะสม ทำให้ผู้มาติดต่อ รู้สึกสะดวกสบาย
	ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน	1. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านการ จัดการขยะในชุมชน 2. สร้างความตระหนักรู้ด้านการ คัดแยกขยะให้กับนักศึกษาตาม หอพักนักศึกษา	1. พัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มี ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ ดีสู่ความยั่งยืนของชุมชน

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน นักเรียน ศิษย์เก่า และสื่อมวลชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ	1. มีการจัดอบรมการถ่ายภาพและเขียนข่าว 2. มีระบบถามตอบผ่านระบบออนไลน์ เช่น line 3. มีขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูล ที่สะดวกและไม่ซับซ้อน 4. มีช่องทางให้ติดต่อที่หลากหลาย 5. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เรื่องกฎระเบียบ ที่ควรทราบของบุคลากร และนักศึกษา 6. มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ทั้งของมหาวิทยาลัย และของหน่วยงาน 7. มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ในทุกช่องทาง	1. มีความรู้และทักษะในการถ่ายภาพและเขียนข่าวได้อย่างถูกต้องและน่าสนใจ 2. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง และสามารถติดตามการให้บริการ รวมถึงสอบถามข้อมูลได้แบบ Real Time 3. สามารถสอบถามและปรึกษาเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศมหาวิทยาลัย ที่นักศึกษาและบุคลากรต้องรับรู้ได้ 4. ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง
ฝ่ายยานพาหนะ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา	การแจ้งข้อมูลและช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน รวมถึงระบบแสดงสถานะรถว่าง/ไม่ว่าง และตรวจสภาพรถก่อนให้บริการ	มีการจัดทำระบบการจองที่สะดวกและใช้งานง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ความเป็นระบบนี้ช่วยลดความสับสน เพิ่มความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน
(5) งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา	1. จัดการบริหารงานด้านเอกสารทางราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ 2. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ 3. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ	- ประสานงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำไม่ต้องติดตามซ้ำ - สนับสนุนการบริการได้อย่างถูกต้องและดำเนินการได้ทันเวลา - สามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้อย่างง่ายดายไม่ซับซ้อน

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
			- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
(6) งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร	อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานราชการภายในจังหวัด หน่วยงานภายใน กระทรวง อว. กรรมการสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการ และอนุกรรมการ ที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งฯ	1. การได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน	-
(7) งานอาคารสถานที่	เจ้าหน้าที่บุคลากร อาจารย์ นักศึกษา	1. ผู้รับบริการมีความต้องการให้ งานหน่วยงาน สามารถบริหารจัดการและดูแลอาคารสถานที่ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานและเกิดความปลอดภัยในการเข้าใช้อาคารสถานที่	1. ผู้รับบริการ มีความคาดหวังให้หน่วยงานสามารถให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสามารถติดตามการดำเนินงานได้
(8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	- บุคลากรสายวิชาการ - บุคลากรสายสนับสนุน - นักศึกษา - หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน - ชุมชนท้องถิ่น	- กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการต้องการไฟฟ้าที่จ่ายอย่างต่อเนื่องและมีความเสถียร ไม่เกิดไฟฟ้าดับหรือไฟตกบ่อยครั้ง - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการต้องการให้แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องอย่างรวดเร็ว การแจ้งดับไฟล่วงหน้า - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการต้องการช่างและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษา - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการต้องการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน - ความพร้อมของพลังงานไฟฟ้า - การมีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสอบถามหรือนัดหมายการซ่อมแซมได้ตลอดเวลา - การบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ	- กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การเรียนและการทำงาน - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการคาดหวังว่าการแจ้งเตือนก่อนที่จะมีการดับไฟล่วงหน้า เป็นสิ่งที่ทำให้สามารถเตรียมตัวและวางแผนการใช้งานไฟฟ้าได้ - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการคาดหวังว่าการให้ข้อมูลวิธีการใช้งานและดูแลรักษาเครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องจะช่วยลดปัญหาการซ่อมแซมในอนาคต - การได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
			สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถาวรและไม่ทิ้งปัญหาไว้ - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการมีความคาดหวังให้มีการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนมากขึ้น เช่น การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ หรือการใช้พลังงานจากแหล่งอื่น ๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการคาดหวังและมั่นใจว่าจะมีพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคต - กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าหน่วยงานมี Service Mind และมีการให้บริการที่ดี มีความรวดเร็วในการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหา
(9) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	การประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศ	อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการ การฝึกงาน การศึกษาดูงาน และข้อมูลความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง
	บุคลากรของมหาวิทยาลัย	การแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ	ข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ และรายละเอียดค่าใช้จ่าย
	นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	การแลกเปลี่ยนการฝึกงาน และกิจกรรมความเป็นสากลภายในมหาวิทยาลัย	- ข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ และรายละเอียดค่าใช้จ่าย - การประสานกับสถานทูตต่างประเทศประจำประเทศไทยเพื่อขอวีซ่า - การอำนวยความสะดวกในการประสานการเดินทางไป

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
			แลกเปลี่ยนในต่างประเทศ และข้อมูลที่จำเป็น
	นักศึกษาต่างชาติ	- การอำนวยความสะดวกด้าน การสมัครเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี - การอำนวยความสะดวกด้าน งานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ การต่อวีซ่า การขอกลับมาในราชอาณาจักร การรายงานตัวของคนต่างด้าว และการยกเลิกวีซ่า - การประสานเรื่องของที่พักในมหาวิทยาลัย - การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา นักศึกษา - การดูแล ให้คำปรึกษาด้าน การเรียน และการใช้ชีวิตใน มหาวิทยาลัย	- อำนวยความสะดวกด้าน การสมัครเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีและจัดทำเอกสารตอบรับเพื่อดำเนินการในการขอวีซ่าเข้าประเทศไทยได้ทันกำหนดการเปิดเรียน - ดูแล ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในด้านการเรียน การใช้ชีวิตภายในมหาวิทยาลัย - จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา นักศึกษาต่างชาติได้อย่างเหมาะสม
	ชุมชนและหน่วยงาน ภายนอก	- ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อสร้างความเป็นสากลแก่ชุมชนและหน่วยงานที่ร้องขอ อาทิ การพัฒนา ภาษาโดยเจ้าของภาษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม เป็นต้น - การติดต่อประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศในประเทศที่ ชุมชนและหน่วยงานร้องขอ	- จัดกิจกรรมบริการวิชาการ ชุมชนสู่สากล ตามประเด็นที่ ชุมชนและหน่วยงานร้องขอ - ติดต่อประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศใน ประเทศที่ชุมชนและ หน่วยงานร้องขอ

(3) ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS and COLLABORATORS)

ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มี ผู้ส่งมอบที่สำคัญ ได้แก่ บริษัท/ห้างร้าน ที่ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ ในด้านการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ มี คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ได้แก่ โรงเรียนในเขตพื้นที่ จังหวัดกำแพงเพชร, สถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศที่มีความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนนักศึกษา, ชุมชน เป้าหมายและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความร่วมมือด้านบริการวิชาการ เครือข่ายชุมชน โดย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทและข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน ดังแสดงตาม ภาพ OP.6

ตารางที่ OP.8 บทบาท กระบวนการ และข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน ของผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

พันธกิจ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
ผลิตและพัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล				
ผู้ส่งมอบ	บริษัท/ห้างร้าน ที่ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน และระบบ IT	- การเรียนการสอน - คู่มือระบบการบริหารจัดการ	- จัดหาครุภัณฑ์ วัสดุที่มีคุณภาพ - จัดหาวัสดุที่มีประสิทธิภาพ	- จำนวนครุภัณฑ์/วัสดุ ที่สั่งซื้อมีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด และส่งมอบตรงเวลา - แก้ปัญหาและดูแลบำรุงรักษาระบบตามเงื่อนไขสัญญา
คู่ความร่วมมือทาง	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	การจัดการคู่ความร่วมมือ	ร่วมพัฒนาทักษะงานบริการ และทักษะการใช้เทคโนโลยี	jointly แนวคิดการพัฒนาทักษะงานบริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนด
พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ				
ผู้ส่งมอบ	บริษัท/ห้างร้าน ที่ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และบริการ	จัดหาและส่งมอบสิ่งสนับสนุนด้านปฏิบัติงาน	สนับสนุนวัสดุ ที่มีความทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วนเพื่อการปฏิบัติงาน	จำนวนครุภัณฑ์/วัสดุ ที่สั่งซื้อมีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด และส่งมอบตรงเวลา
คู่ความร่วมมือทาง	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	การจัดการคู่ความร่วมมือ	ร่วมพัฒนาทักษะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ	jointly แนวคิดการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ทันสมัยด้วยนวัตกรรม ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนด
ผลิตและพัฒนาแหล่งเรียนรู้การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน				
ผู้ส่งมอบ	บริษัท/ห้างร้าน ที่ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ และบริการ	จัดหาและส่งมอบสิ่งสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรชุมชน	สนับสนุนวัสดุ ที่มีความทันสมัย ถูกต้อง และครบถ้วนเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรชุมชน	จำนวนครุภัณฑ์/วัสดุ ที่สั่งซื้อมีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด และส่งมอบตรงเวลา
คู่ความร่วมมือทาง	ชุมชนเป้าหมาย	โครงการบริการวิชาการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	- ร่วมมือในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม	ดำเนินกิจกรรมศูนย์การเรียนรู้ร่วมกัน
	หน่วยงานภาครัฐ เช่น อบต.	- โครงการบริการวิชาการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	- บริการวิชาการชุมชนตามข้อตกลง - การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน

พันธกิจ	ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดเครือข่ายอุปทาน
		กระบวนการ	การสร้างนวัตกรรม	
		- การเป็นผู้นำและ เป็นศูนย์เรียนรู้ใน ด้านการใช้พลังงาน ทดแทนและ พลังงานสะอาด	ช่วยให้การอนุรักษ์พลังงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น หลอดไฟ LED, ฉนวนกัน ความร้อน, และระบบควบคุม พลังงานอัจฉริยะ	
พัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ				
ผู้ส่งมอบ	โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ ที่ดำเนินความร่วมมือ การสร้างภาพ ตระหนักในการเป็น ประชากรอาเซียน	- สร้างการรับรู้และ เชื่อมความสัมพันธ์ ระหว่างประชาชน ของประชาคม อาเซียนและ ประชาคมโลก	เป็นพื้นที่ดำเนินการจัดการ เรียนการสอนและเสริม ประสบการณ์ร่วมกับนักศึกษา ของมหาวิทยาลัย นักเรียน ระดับชั้นมัธยมในจังหวัด กำแพงเพชร รวมถึงชุมชน ท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร	- พัฒนาศักยภาพของ บุคลากรและนักศึกษา การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาและ วัฒนธรรม
ความร่วมมือ ทางการ	สถาบันการศึกษา/ องค์กรทางการ ศึกษาใน ต่างประเทศ	กิจกรรมความ ร่วมมือ	- ความร่วมมือด้านวิชาการใน การแลกเปลี่ยนบุคลากร นักศึกษา - วิจัย - ประชุม/สัมมนาทางวิชาการ ระดับนานาชาติ - การพัฒนาสื่อการเรียนการ สอน - ค่ายวิชาการ/ค่ายภาษาและ วัฒนธรรม - การฝึกงานระหว่างประเทศ	- การประสานเพื่อดำเนิน กิจกรรมความร่วมมือทาง วิชาการ - การลงนามความร่วมมือ ทางวิชาการ (MoU) - การขยาย/ต่อสัญญาความ ร่วมมือทางวิชาการ (MoU)

2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร คืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)

การแข่งขันด้านการบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใสตามการให้คะแนนและจัดอันดับของ ITA 2567 พบว่ามหาวิทยาลัยมีผลการจัดอันดับที่ 32 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และการแข่งขันด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามการอันดับของ UI Green 2024 พบว่า มหาวิทยาลัยอยู่ในอันดับที่ 4 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขัน และโอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม ดังภาพ OP.7 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ตารางที่ 2 ก.(2)-1 OP.9 การเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม
1. การยกระดับศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการบรรลุเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม	- นักศึกษาและบุคลากรที่ไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืนและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม	- ความร่วมมือด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและ SDGs กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นในการพัฒนาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในท้องถิ่น - ความร่วมมือกับชุมชนเป้าหมายในการพัฒนาโครงการบริหารจัดการทรัพยากรชุมชนด้านการจัดการขยะ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อเทคโนโลยีและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	การปรับตัวของบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	- พัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอน และการบริการด้านต่าง ๆ
3. การแสวงหาความร่วมมือจากต่างประเทศ	ผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	- สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการเรียนการสอน - สร้างศูนย์การเรียนรู้ด้านความเป็นนานาชาติ (The Global Center)

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitiveness Data)

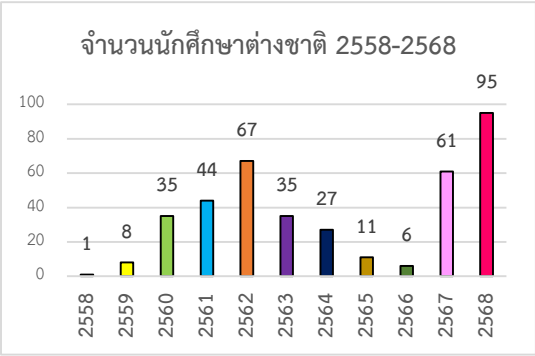
ข้อมูลเปรียบเทียบตามประเด็นเปรียบเทียบที่กำหนด มาจากการจัดอันดับของ Times Higher Education (THE), UI Green และ ITA นอกจากนี้ ข้อมูลเปรียบเทียบยังได้มาจากสารสนเทศในฐานะข้อมูล CHE QA ของ สป.อว. และเครือข่ายความร่วมมือ (MOU) ดังภาพ OP.8

ตารางที่ 2 ก.(2)-2 OP.10 การเทียบเคียงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรกับคู่เทียบ

ประเด็น เปรียบเทียบ	คู่เทียบ	เหตุผลในการเลือก	แหล่งข้อมูล	ผลลัพธ์				
				7.1	7.2	7.3	7.4	7.5
ร้อยละอาจารย์ที่มี ตำแหน่งทางวิชาการ	อันดับที่1 ของกลุ่มราช ภัฏ	สัดส่วนบุคลากร	CHE QA.			x		
การจัดการ สิ่งแวดล้อม	มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม	ระบบและกลไกในการ บริหารจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน รวมถึงนวัตกรรมสีเขียว	UI Green	x			x	
ผลการประเมิน คุณธรรมและความ โปร่งใส	มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี (อันดับ 1)	เพื่อธรรมาภิบาลของ ผู้บริหาร	ITA	x			x	

ตารางที่ 2 ก.(2)-3 OP.11 ด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) การผลักดันความเป็นนานาชาติ

หน่วยงาน	(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)	(2) การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการ แข่งขัน (Competitiveness Changes)	(3) ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ (Competitiveness Data)
(1) งาน วิเทศ สัมพันธ์ และกิจกรรม อาเซียน	- การผลักดันความเป็นสากลของมหาวิทยาลัยผ่าน การดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ โดย ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการดำเนิน ความร่วมมือทางวิชาการที่มีสถานะ active กับ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศรวม 22 แห่ง จาก 12 ประเทศ ได้แก่ จีน ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย เมียนมา ไทย ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และ อินโดนีเซีย - การดำเนินพันธกิจในฐานะอุดมศึกษาเพื่อการ พัฒนาท้องถิ่นสู่สากล ผ่านการดำเนินกิจกรรมบริการ วิชาการของนักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภาษา ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชุมชนระหว่างชุมชน กับนักศึกษาต่างชาติ	- ดำเนินการผลักดันกล ยุทธ์ความเป็นสากลของ มหาวิทยาลัย โดยในการทบทวนและ จัดทำแผนงบประมาณ 2568 มหาวิทยาลัยราช ภัฏกำแพงเพชร ได้ กำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การ พัฒนาสู่มหาวิทยาลัย สมรรถนะสูง ได้กำหนด กลยุทธ์ที่ 4.5 ผลักดัน มหาวิทยาลัยสู่ความเป็น นานาชาติ โดย ประกอบด้วยตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จการ ดำเนินงานของ	- การดำเนินงาน ด้านวิเทศสัมพันธ์เชิง รุก ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถขับเคลื่อน ภารกิจด้าน ต่างประเทศให้เป็นที่ ยอมรับทั้งในประเทศ และต่างประเทศจาก คู่แลกเปลี่ยน โดยเฉพาะในด้าน ความต่อเนื่องของการ ดำเนินกิจกรรมความ ร่วมมือด้านวิชาการ โดยเฉพาะการศึกษา ต่อในหลักสูตร 2+2 และการ 2+1 ที่

หน่วยงาน	(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)	(2) การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการ แข่งขัน (Competitiveness Changes)	(3) ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ (Competitiveness Data)
	- การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการเปิดรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อหลักสูตรโปรแกรมวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาตั้งแต่ปี 2558 ปัจจุบันสำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวน 11 รุ่น ดังภาพที่ 1  จำนวนนักศึกษาต่างชาติ 2558-2568 ทั้งนี้ พบว่า แม้มหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง และการเดินทางมาศึกษาต่อของนักศึกษาต่างชาติ อาทิ สนามบิน สถานีรถไฟ แต่เพราะคุณภาพการศึกษาที่บอกต่อ ทำให้มีจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่สนใจเข้าศึกษาต่ออย่างต่อเนื่องทุกปี และมีแนวโน้มสูงขึ้นหลังสถานการณ์โรคระบาดโควิด ตามลำดับ - การดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์เชิงรุก โดยมหาวิทยาลัยได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในทุกด้านอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจด้านต่างประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการภารกิจสำคัญต่าง ๆ ทั้งการดำเนินความร่วมมือกับต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์กลุ่มภาคเหนือให้มีความเข้มแข็งเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความร่วมมือและการพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ร่วมกัน นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้รับคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพดำเนินกิจกรรมความร่วมมือจากองค์กรต่างประเทศ อาทิ การรับผู้เชี่ยวชาญพิเศษ	มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ ได้แก่ 1. มีการวิเคราะห์ วิจัย บริบทการเปลี่ยนแปลง และแนวโน้มของโลก กำหนดเจตนารมณ์/เป้าหมายความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยตามตามบริบทและศักยภาพความพร้อมของมหาวิทยาลัย รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จ 2. มีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านวิชาการร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา 3. มีการผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษาในต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาได้รับโอกาสในการเรียน การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการใช้ชีวิต	ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2558 กระทั่งปัจจุบัน - ความเข้มแข็งของเครือข่ายด้านวิเทศสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคล องค์กร หน่วยงาน และศิษย์เก่า จึงทำให้การดำเนินงานต่างประเทศของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมาก เพราะได้รับความเชื่อถือในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและประสานงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความเข้มแข็งและสร้างการยอมรับในต่างประเทศ รวมถึงความได้เปรียบในการแข่งขันด้วย

หน่วยงาน	(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)	(2) การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการ แข่งขัน (Competitiveness Changes)	(3) ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ (Competitiveness Data)
	Fulbright Special list จากมูลนิธิการศึกษาไทย-อเมริกัน (Thailand-United State Education Foundation: Fulbright) การสนับสนุนบุคลากรการสมัครรับทุนแลกเปลี่ยนอาจารย์ ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ภายใต้โครงการ Fulbright Foreign Language Teaching Assistant (FLTA) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้จัดโครงการพัฒนาประชากรอาเซียน มาตั้งแต่ปี 2558 กระทั่งปัจจุบัน เพื่อพัฒนาเยาวชนในพื้นที่บริการวิชาการและจากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในอาเซียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการอย่างดี อาทิ กิจกรรม ASEAN Young Leaders กิจกรรม KPRU Smart Youth กิจกรรม Global Perspective และโครงการ ASEAN Leadership โดยกิจกรรมต่าง ๆ ถือเป็นการพัฒนาเยาวชนสู่ความเป็นสากลและพร้อมสู่การเป็นประชากรโลกในศตวรรษที่ 21 รวมถึง เรียนรู้และเข้าใจความแตกต่างของภาษาและวัฒนธรรม แต่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเข้าใจและมีความสุข บนพื้นฐานการอยู่ร่วมกันอย่างสันติร่วมกันในภูมิภาค ผ่านกิจกรรมเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้านจากเจ้าของประเทศ การเยือนสถานทูตอาเซียนประจำประเทศไทย กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน และองค์กรระหว่างประเทศ เป็นต้น	ในบริบทต่างประเทศอย่างแท้จริง 4. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานในการผลักดันความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 5. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานมาทบทวนปรับปรุง ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยเกิดการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน งานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมอาเซียน ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (BSC-SWOT Matrix) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการวิเทศสัมพันธ์จากการประชุม “จัดทำแผนกลยุทธ์การผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ และจัดทำแผนปฏิบัติการราชการประจำปี 2568” และนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์	

หน่วยงาน	(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)	(2) การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการ แข่งขัน (Competitiveness Changes)	(3) ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ (Competitiveness Data)
		พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ตามแผนกลยุทธ์ ประจำปี พ.ศ. 2568 และถ่ายทอดสู่ แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	

ตารางที่ 2 ก.(2)-4 OP.12 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านการผลักดันความเป็นนานาชาติ

หน่วยงาน	ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
(1) งานวิเทศ สัมพันธ์ และกิจกรรม อาเซียน	การเปิด หลักสูตรรับ นักศึกษา ต่างชาติ	การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร นอกเหนือจากหลักสูตรโปรแกรมวิชา ภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ เพื่อให้มีหลักสูตรที่ เพิ่มขึ้นในการรับนักศึกษาต่างชาติเข้า ศึกษาต่อ อันจะส่งผลต่อศักยภาพของ บุคลากรสายวิชาการและการจัด การศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติที่ เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เช่น โปรแกรม	- มีระบบการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษา ต่างชาติที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ โดย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการศึกษาสำหรับ นักศึกษาต่างชาติ ที่ร่วมกันกำหนดแนวทาง นโยบายและมาตรการต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม ในการรับและดูแลนักศึกษาต่างชาติ - มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการสอน ชาวต่างชาติ - มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการใน ต่างประเทศที่
		การท่องเที่ยวและการโรงเรียน โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ โปรแกรม วิชาการบริหารธุรกิจ รวมถึงหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษาด้วย	- ให้การยอมรับในคุณภาพการผลิตบัณฑิต และพร้อมส่งนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน - มีข้อมูลการมีงานทำของบัณฑิตต่างชาติที่ เป็นที่ประจักษ์ - มีหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน มหาวิทยาลัยที่พร้อมรองรับนักศึกษาต่างชาติ เช่น อาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สถานที่ สนามกีฬา ห้องสมุด โรงอาหาร ร้านสะดวกซื้อ

หน่วยงาน	ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
			ธนาคาร และสภาพแวดล้อมที่สวยงามและ สะอาด - มีบริบทสังคมที่ให้การต้อนรับชาวต่างชาติ ด้วยความเป็นมิตรเหมือนลูกหลาน - การดูแลด้านการเรียนและการใช้ชีวิตที่ดี และสร้างความประทับใจแก่นักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์และผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยคู่แลกเปลี่ยนเมื่อเทียบกับ มหาวิทยาลัย

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่มุ่งเน้นสู่การบรรลุ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของวิสัยทัศน์และแผนของหน่วยงาน (ภาพ OP.9)

ตารางที่ 2 ข. OP.13 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ภัยคุกคาม	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์
SC1 การเป็นมหาวิทยาลัยที่สร้างผลกระทบที่ยั่งยืนต่อสังคม (SDGs Green University) SC2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสนับสนุนการดำเนินการทุกด้าน SC3 ยกระดับการให้บริการแบบ One Stop Service สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	1. การเกิดโรคอุบัติใหม่และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน 2. เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 3. ความเสี่ยงด้านไซเบอร์และข้อมูลที่รั่วไหล	SA1 มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน SA2 มีศูนย์การบริหารจัดการทรัพยากรชุมชนที่มีการดำเนินงานในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย SA3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อมุ่งเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล SA4 มีแนวคิดการคิดค้นนวัตกรรมบริการ/ นวัตกรรมการปฏิบัติงานจากกระบวนการคิดและออกแบบการพัฒนา นวัตกรรม ที่ใช้แนวคิดและกระบวนการ Design Thinking	SO1 ความร่วมมือกับต่างประเทศในการพัฒนาด้านการเรียนการสอน ซึ่งจะสร้างโอกาสในการรับนักศึกษาต่างชาติ SO2 มียุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสนับสนุนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม SO3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน SO4 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ SO5 มีโอกาสในการสร้างมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาและประชาชนในการเป็นศูนย์บริการนักศึกษาและประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีนวัตกรรม

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement SYSTEM)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานทุกพันธกิจด้วยกลไกการปรับปรุงของวงจรคุณภาพ PDCA ร่วมกับเครื่องมือการปรับปรุงผลดำเนินการต่าง ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ การแปลงแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานทั้งในระดับมหาวิทยาลัย หน่วยงาน และบุคคล การกำกับติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีเครื่องมือปรับปรุงผลดำเนินการดังนี้

1. การปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์ EdPEX
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการ สะดวก (GECC)
3. การปรับปรุงระดับหน่วยงาน ใช้ SWOT Analysis และ Strategic Planning ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ, Key Performance Indicators (KPIs) ในการวัดผลการดำเนินงาน, Risk Manage และ Internal Control ในการบริหารจัดการความเสี่ยง, KM ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน
4. การปรับปรุงระดับบุคคล ใช้ KM ในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. การปรับปรุงผลการดำเนินงานภาพรวมโดยใช้ระบบการประเมินผู้บริหาร โดยการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล
6. การปรับปรุงการจัดทำนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงานโดยใช้ แนวคิดและกระบวนการ Design Thinking

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 มีการกำหนดแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้เรียน บุคลากร และประชาชน รับฟังผ่านแบบสำรวจความต้องการในการให้บริการ ครบถ้วนทั้ง 6 ประเด็น ผ่าน Google Form ได้แก่ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวก และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ และรับฟังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย รับฟังผ่านการประชุมผู้นำท้องถิ่นและแบบสอบถามภายหลังจากการจัดโครงการเสร็จสิ้น โดยมีการดำเนินการรับฟังและประเมินผลเป็นประจำตามรอบระยะเวลาที่กำหนด จากนั้น นำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น การปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการโดยจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายและไม่เป็นอุปสรรคต่อการมารับบริการ ปรับปรุงสถานที่จอดรถและพัฒนาภูมิทัศน์ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/กระบวนการให้บริการต่าง ๆ และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมด้านจิตบริการทุกตำแหน่ง เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ในการนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2567 สำหรับไตรมาสที่ 4 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน) โดยสรุปผลสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ก.(1) ตารางผลการวิเคราะห์การประเมินความต้องการของผู้รับบริการ

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการ	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม
1. ประเภทงานบริการ	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการเรื่องงานบริการออนไลน์ (บริการฐานข้อมูล) มากที่สุด	พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ E-Service ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดให้บริการในวันและเวลาในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 13.00 - 16.30 น. มากที่สุด	จัดทำป้ายการเปิดให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยติดตั้งให้เห็นเด่นชัด พร้อมระบุระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งบางหน่วยงานที่ผู้รับบริการร้องขอมีการเปิดให้บริการวันเสาร์ - อาทิตย์ ในเวลาราชการ
3. สถานที่ให้บริการ	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงสถานที่ให้บริการในประเด็นการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่ไม่ทำให้เกิด	มหาวิทยาลัยมีการเพิ่มจุดการติดตั้งแสงสว่างโดยติดตั้งไฟสนามรอบอาคารเป็นโคมแสงสว่างโซล่าเซลล์ใช้พลังงานทดแทน เพื่อให้ผู้รับบริการมองเห็นและรู้สึกไม่เกิดอันตราย

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน ความต้องการ	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม
	อันตรายและไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ มากที่สุด	
4. ความยาก - ง่ายในการการ เข้าถึง มหาวิทยาลัย ราชภัฏ กำแพงเพชร	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้ มหาวิทยาลัยปรับปรุงการให้มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ/ กระบวนการให้บริการต่าง ๆ มากที่สุด	จัดทำขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการ ให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือ ผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ นอกจากนี้ มีการนำข้อมูลจาก คู่มือมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการ อ่าน
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ สำคัญ	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการให้ มหาวิทยาลัยปรับปรุงในประเด็นการ มีจุดบริการด้านสุขภาพ เช่น คลินิก สุขภาพ ห้องพยาบาล มากที่สุด	มหาวิทยาลัยฯ โดยคณะพยาบาลศาสตร์ ได้มีการจัดตั้ง คลินิกบริการสุขภาพขึ้นเพื่อให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแก่นัก ศึกษาและประชาชน
6. การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการ ให้บริการ	ผลการวิเคราะห์พบว่า ต้องการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) และงานบริการสวัสดิการ และสุขภาพ มากที่สุด	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถามหรือ ให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ – สอบถามข้อมูลให้มีความ ชัดเจนมากขึ้น 2. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่าน ช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
ด้านกายภาพ	1. ผลการวิเคราะห์พบว่าเห็นควร ปรับปรุงห้องน้ำ โดยเฉพาะสนามกีฬา	1. มีการปรับปรุงสนามกีฬาและห้องน้ำในปีงบประมาณ 2567 เพื่อให้รองรับการแข่งขันกีฬาของนักศึกษาและ ประชาชนทั่วไป 2. จัดให้มีบุคลากรเข้าทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน
	2. ปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์ และพัฒนาสถานที่ภูมิทัศน์	มีการพัฒนาพื้นที่เป็นลานกิจกรรมและลานจอดรถยนต์ จำนวน 1 จุด ณ บริเวณอาคารคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (หลังเก่า)
ด้านการ ให้บริการ	1. ขยายระยะเวลาการอ่านหนังสือ ในช่วงการสอบและขยายระยะเวลา การเปิดให้ยืมหนังสือของสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปิด ให้บริการทุกวัน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. 2. มีการเปิดให้บริการส่งจองหนังสือผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง แต่มีการเปิดให้บริการรับหนังสือได้ในเวลาทำการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
	2. การเพิ่มหนังสือที่เป็นปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. ปีงบประมาณ 2567 มีโครงการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 533 เรื่อง 620 เล่ม การจัดหาได้มา

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน ความต้องการ	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม
		จากผลสำรวจความต้องการของคณาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษา 2. ปีงบประมาณ 2568 มีโครงการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศเพื่อจัดซื้อหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน เดือนมิถุนายน 2568
	3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ เสถียร สัญญาณ WIFI ยังไม่ทั่วถึง	มีการปรับเปลี่ยนเราเตอร์ WIFI รุ่นที่เกิน 10 ปีเป็นรุ่นใหม่ เพื่อให้อินเทอร์เน็ตกระจายอย่างทั่วถึงมีความเสถียรมากขึ้น
	4. ปรับปรุงระบบ แอปพลิเคชัน KPRU MIND	มีการอัปเดตระบบตลอดเวลาเมื่อมีข่าวสารหรือการ เปลี่ยนแปลง
	5. ปรับปรุงการขอใบรับรองการ เป็นนักศึกษาให้ถูกต้อง และใช้ ระยะเวลาในการออกใบรับรองให้ รวดเร็วมากขึ้น	มีเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบการขอใบรับรองก่อนเข้าสู่ระบบ เผยแพร่ทุกครั้ง
	6. บุคลากรควรมีจิตบริการทุก ตำแหน่งและพร้อมให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้	1. มีโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การสร้างวัฒนธรรม องค์กรให้มีจิตบริการและการทำงานเป็นทีม 2. กำหนดวัฒนธรรมองค์กรด้านงานบริการ Service Mind เพื่อให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการตามวัฒนธรรม ที่กำหนด
	7. ปรับปรุงกิจการนักศึกษา รวมถึง กำหนดชั่วโมงจิตอาสาที่เหมาะสมต่อ นักศึกษาทุกคณะ	ปีงบประมาณ 2568 มีการปรับลดจำนวนหน่วยกิจกรรมลง จาก 55 หน่วยกิจ คงเหลือ 45 หน่วย
	8. ปรับปรุงเรื่องมาตรฐานการ จำหน่ายอาหารที่โรงอาหาร ควบคุม เรื่องความสะอาดและการให้บริการ อย่างจริงจัง	ชั่วโมงจิตอาสา มีการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนรู้ km เรื่อง กระบวนการขอหน่วยกิจกรรม
ด้านอื่น ๆ	1. ปรับปรุงแบบสอบถามความ ต้องการให้เหมาะสม ควรแยกเป็น ตอนในแต่ละงาน เพื่อให้เห็นชัดว่า ควรบริการด้านใดก่อนตามความ จำเป็น	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการให้เหมาะสมตาม ภารกิจการให้บริการของหน่วยงานให้ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น มีการตีตประกาศเผยแพร่การประเมินแบบสอบถามทุกจุด ของหน่วยงานที่ให้บริการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้าอื่นที่พึงมีตามช่องทางการรับฟังความคิดเห็น 6 ช่องทาง ได้แก่ 1) สายตรงผู้อำนวยการกองกลาง 2) เพจเฟซบุ๊ก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) การประชุมด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 4) โทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1050-1053 5) แบบประเมินความพึงพอใจหลังให้บริการหน่วยงานต่างๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 6) ไลน์กลุ่ม เป็นต้น และอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่หน่วยงานมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยฯ มีลูกค้าในอนาคต คือ กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่มีแนวโน้มจะสมัครเข้ามาศึกษาต่อในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย และพิจิตร โครงการแนะแนวการศึกษาต่อเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การอำนวยความสะดวกด้วยการรับสมัครเรียนที่โรงเรียนและแนะนำการใช้ชีวิตภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุขและปลอดภัย การดำเนินการรับฟังกลุ่มลูกค้าและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มีการวางแผนเป็นประจำทุกปี และมีการวิเคราะห์เพื่อหาแนวโน้มและประเด็นที่สามารถนำกลับมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่นและการจัดหลักสูตรและบริการ (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันประชุมผู้บริหารกองกลาง พร้อมด้วยผู้แทนบุคลากรเพื่อร่วมกันวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ข.(1)-1 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ
(1) งานพัสดุ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
(3) งานคลังและบัญชี	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนนักศึกษา
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน นักเรียน ศิษย์เก่า และสื่อมวลชน

หน่วยงาน	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ
	2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
- ฝ่ายยานพาหนะ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(5) งานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(6) งานสภามหาวิทยาลัยและเลขานุการผู้บริหาร	1. อาจารย์ 2. เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 3. หน่วยงานราชการภายในจังหวัด หน่วยงานภายใน กระทรวง อว. 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการ และอนุกรรมการที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งฯ
(7) งานอาคารสถานที่	1. เจ้าหน้าที่บุคลากร 2. อาจารย์ 3. นักศึกษา
(8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน 3. นักศึกษา 4. หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน 5. ชุมชนท้องถิ่น
(9) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน	1. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2. บุคลากรของมหาวิทยาลัย 3. นักศึกษาของมหาวิทยาลัย 4. นักศึกษาต่างชาติ 5. ชุมชนและหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 3.1 ข.(1)-2 วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามพันธกิจของหน่วยงาน

จำแนกตามพันธกิจ	ผลการจำแนกลูกค้า	การจัดสรรสนเทศบริการ	ผู้รับผิดชอบ
ผลิตและพัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา	1. ระบบจองห้องประชุม ห้องเรียน 2. ระบบแจ้งซ่อม 3. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ 4. ระบบบัญชีสามมิติ 5. ระบบและเครื่องมือการส่งเสริมให้บุคลากร นักศึกษา และประชาชนปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร 6. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ 7. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการตรวจสอบพัสดุประจำปี 8. ระบบออกใบสลิปเงินเดือน	งานบริหารงานทั่วไป และสื่อสารองค์กร งานอาคารสถานที่และงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงานงานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานคลังและบัญชี
พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ	บุคลากรสายสนับสนุน	1. ระบบบุคลากร 2. ระบบพัฒนาบุคลากร 3. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานบริหารงานทั่วไป และสื่อสารองค์กร
ผลิตและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน	ประชาชน ชุมชนเป้าหมาย	1. ระบบธนาคารขยะ KPRU GREEN 2. อุปกรณ์ตรวจวัดคุณภาพน้ำ 3. ฐานข้อมูลชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่บริการ	ทุกงานในกองกลาง
ผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	นักศึกษาต่างชาติ บุคลากรส่วนราชการ ประชาชน นักเรียน ชุมชน	1. ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับอาเซียนเพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลอาเซียน 2. ระบบสารสนเทศความร่วมมือกับต่างประเทศ (Global Center) 3. ระบบรับสมัครนักศึกษาต่างชาติ 4. ระบบสารสนเทศกิจกรรมที่ส่งเสริมความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย	งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีบทบาทในการสนับสนุนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ให้มีคุณภาพ โดยดำเนินการตามงานบริการหลัก ดังนี้

ตารางที่ 3.1ข.(1)-3 การจัดหลักสูตรและบริการตามความต้องการและความคาดหวัง

บริการหลักตามพันธกิจ	ค้นหาความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวัง	กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	1. ต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในวันและเวลาในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ 2. ปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา ประชาชน บุคลากรและหน่วยงานภาครัฐ เอกชน 3. ปรับปรุงการมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	1. จัดทำป้ายเปิดให้บริการของทุกหน่วยงาน พร้อมระบุระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งบางหน่วยงานมีการเปิดให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ พร้อมทั้งมีช่องทางติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์เพจเฟซบุ๊ค ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน 2. มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการที่เอื้ออำนวยต่อทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานะ รวมถึงพัฒนาให้เป็นปอดแห่งใหม่ของชุมชน 3. จัดตั้งขั้นตอนการให้บริการของทุกหน่วยงาน ด้านหน้าสำนักงานและปรับปรุงคู่มือการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี
ด้านเทคโนโลยี	1. ต้องการเรื่องงานบริการออนไลน์	1. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ E-Service 2. การฝึกอบรมกระบวนการคิดและออกแบบการพัฒนานวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่ใช้แนวคิดและกระบวนการ Design Thinking	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี
ด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	1. บุคลากรมีจิตบริการ ทุกตำแหน่งและพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้	1. กิจกรรมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร GROWTH MINDSET ปรับความคิด เพื่อการพัฒนาสู่ความสำเร็จ 2. โครงการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี
ด้านบริการวิชาการ	<u>แบบให้เปล่า</u> 1. ท้องถิ่นและผู้ประกอบการหอพัก ต้องการการสร้างความจิตสำนึก การให้ความรู้การคัดแยกขยะ การมีที่ทิ้งขยะสำหรับขยะที่ใหญ่ 2. ต้องการให้มีที่จัดเก็บขยะอันตราย 3. การเพิ่มรอบการจัดเก็บขยะของอบต.ท้องถิ่น	1. กำหนดให้ผู้นำชุมชนขอความร่วมมือให้ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ร่วมกันลดขยะในชุมชน 2. กำหนดการจัดโครงการสร้างความตระหนักรู้การคัดแยกขยะให้กับคนในชุมชนกลุ่มเป้าหมายและสร้างความตระหนักรู้ให้กับนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี

บริการหลักตามพันธกิจ	ค้นหาความจำเป็นความต้องการและความคาดหวัง	กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการจัดการศึกษา	ผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	1. มีการวิเคราะห์ วิจัยบริบทการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของโลก กำหนดเจตนาธรรมณ์/เป้าหมายความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยตามบริบทและศักยภาพความพร้อมของมหาวิทยาลัย รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จ 2. มีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านวิชาการร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา 3. มีการผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษาในต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาได้รับโอกาสในการเรียน การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการใช้ชีวิตในบริบทต่างประเทศอย่างแท้จริง 4. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานในการผลักดันความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 5. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานมาทบทวนปรับปรุง	งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก.ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

(1.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีบทบาทสำคัญในการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านต่าง ๆ โดยมีวิธีดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากร ดังนี้ (1) แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร (2) วิเคราะห์ Gap Analysis การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน เช่น การจำแนกกลุ่มบุคลากร การกำหนดประเด็นความผูกพัน วิธีการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรแต่ละกลุ่ม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการเป็นต้น (3) ออกแบบวิธีการหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรผูกพันและมุ่งมั่นในการทำงาน (Engagement Factor) (4) ดำเนินการหาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันตามวิธีที่กำหนด (5) วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผูกพันและมุ่งมั่น ในการทำงาน (Engagement Factor) ที่ได้ (6) ออกแบบการสร้างความผูกพันจากปัจจัยที่สำคัญที่ได้ (7) นำเสนอผลการดำเนินงานทั้งข้อมูลปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการออกแบบ

การสร้างความรู้ความผูกพันต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบตามกิจกรรมสร้างความผูกพันที่ออกแบบไว้ (8) ผู้รับผิดชอบ วางแผน ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพัน (9) ประเมินผลความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย (10) คณะทำงานประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ให้บุคลากรคงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

(1.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและประชาชน เข้าสู่ระบบ “ศูนย์ราชการสะดวก” หรือ “Government Easy Contact Center” มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีนวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองและสอดคล้องความต้องการของผู้เรียนในยุคปัจจุบันและความต้องการของชุมชนท้องถิ่น เพื่อการสร้างความผูกพันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ (1) สำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนเริ่มจากการสร้างวัฒนธรรมให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมีนโยบายลดขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการขอใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ มีการจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนที่รองรับการเรียนการสอนในยุคปัจจุบันที่ใช้ในห้องเรียน ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ผู้เรียนให้มีความรู้สึกปลอดภัยและได้รับการให้บริการด้วยหัวใจ เป็นธรรม และเป็นมิตร เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และความผูกพัน สร้างความประทับใจให้แก่ผู้เรียนมากยิ่งขึ้น (2) ประชาชน ออกแบบการจัดการความสัมพันธ์โดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรกับผู้นำชุมชน ด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการร่วมกันออกแบบกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ไม่ทำให้คนในชุมชนรู้สึกเชิงลบกับหน่วยงาน และกิจกรรมนั้นสามารถตอบโจทย์ความต้องการได้จริง เช่น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการออกแบบโครงการร่วมกับผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน วิทยากร ผู้ประกอบการหอพัก ผู้อำนวยการโรงเรียน เจ้าอาวาส และผู้ประกอบการร้านค้า ในประเด็นปัญหาและความต้องการของคนในชุมชน มีข้อสรุปปัญหาและความต้องการที่ตกลงทำร่วมกัน ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้การบริหารจัดการทรัพยากรชุมชนด้านการจัดการขยะชุมชนวังยาง เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สร้างความตระหนักรู้ด้านการคัดแยกขยะให้กับผู้เรียน นักเรียน และคนในชุมชนในการก่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาโลก รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนยั่งยืน

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

(2.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น เพื่อรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เช่น การประเมินแบบสอบถาม เวทีการประชุมรับฟังความคิดเห็น กำหนดเป็นมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม ส่งการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีนวัตกรรม รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่งการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย โดยมีแนวทางที่แตกต่างกันของลักษณะกลุ่มเป้าหมาย

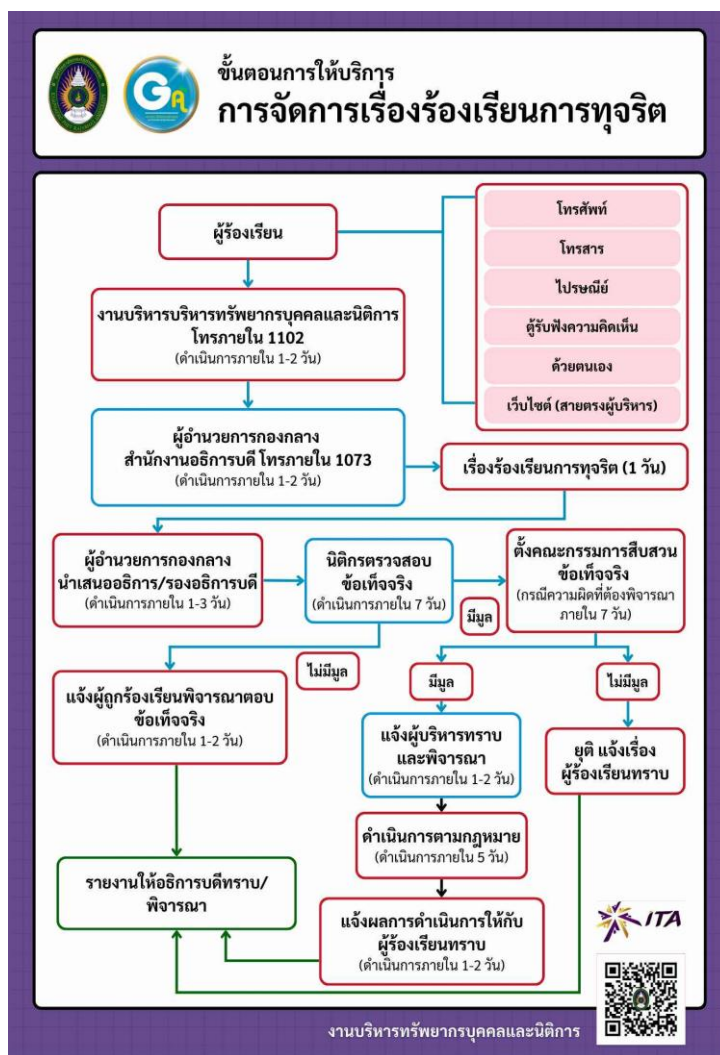
(2.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดให้มีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทางช่องทางเครื่องมือออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย เฟสบุ๊ค ไลน์กลุ่ม และเว็บไซต์ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงการรับบริการและ

สอบถามข้อมูลได้ง่ายขึ้น เช่น (1) ผู้เรียน มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผ่านเพจเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน มีระบบการชำระค่าศึกษาออนไลน์ผ่านธนาคาร เคอร์เตอร์ เซอวิส ฯลฯ (2) บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน สามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศบุคลากร MIS ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ฯลฯ (3) ประชาชน สามารถใช้วิธีการสื่อสาร 2 ทาง เช่น โซเชียลมีเดีย หรือการพบปะพูดคุย ตลอดจนการสื่อสารที่ต่อเนื่องและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดีกับผู้รับบริการ และผู้ที่คาดว่าจะมารับบริการในอนาคต

(2.3) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดให้มีการบริการมุ่งเน้นการรับฟังเสียงลูกค้า ที่เข้ามาติดต่อโดยตรง โดยมีกล่องรับฟังความคิดเห็นประจำทุกงาน หรือเสนอความคิดเห็นได้โดยตรงต่อบุคลากรได้โดยตรง

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

(3.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น (1) ช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน (2) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน (3) ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล แล้วแต่กรณีอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ในกรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใดๆ ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ ในกรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน แต่เป็นกรณีที่ไม้อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อสั่งยุติเรื่องและแจ้งการยุติเรื่องต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปได้ ในกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่าไม่มีมูลเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดีเพื่อสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงภายใน 2 วันทำการ และในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง (4) กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งการจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการเผยแพร่ขั้นตอนการร้องเรียน เข้าถึงอย่างง่าย ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเข้าถึงทุกกลุ่มลูกค้า ดังนี้ ดังภาพที่ 3.2 ก.(3)-1 ภาพขั้นตอนการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาพที่ 3.2 ก.(3)-3 ขั้นตอนการร้องเรียน และขั้นตอนการอุทธรณ์

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนผ่านกระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ เท่าเทียม และโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานในแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุกปี โดยจะได้รับการดูแลเอาใจใส่ภายใต้เงื่อนไขของการบริการนักศึกษา เช่น นักศึกษาโปรแกรมวิชาไฟฟ้าจะเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน นักศึกษาโปรแกรมวิชาการบัญชี จะเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงาน กับงานคลังและบัญชี เป็นต้น และลูกค้ากลุ่มอื่นจะได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำทุกปี

ข.การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
(Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction, Dissatisfaction, and
ENGAGEMENT)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีแนวทางที่ชัดเจนในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ
ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่

1) ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมการประชุมต่าง ๆ กับบุคลากร
ผู้เรียน และประชาชน โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรไปยังคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เพื่อพบผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน

2) ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สำหรับหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง โดย
สอบถามไปยังกลุ่มลูกค้าที่รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก

3) ได้จัดทำช่องทางการติดต่อ ไว้ 5 ช่องทาง ได้แก่ 1)สายตรงผู้อำนวยการกองกลาง 2) เพจเฟซบุ๊ก
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) ไลน์กลุ่ม 4) โทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1050-1053 5) แบบ
ประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผ่านระบบ
สารสนเทศออนไลน์บนเว็บไซต์

ในด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ใช้ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม เช่น อัตราการเข้าร่วม
กิจกรรมจิตอาสาของผู้เรียน บุคลากร และประชาชน เป็นต้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยกำหนดตัววัดผลการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ถ่ายทอดตัวชี้วัดมายังหน่วยงานปฏิบัติให้เกิดการบรรลุเป้าหมายในทุกระดับ พร้อมทั้งมีแนวทางในการติดตามข้อมูล และสารสนเทศของการปฏิบัติงาน และติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามแผนเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อแก้ไข หรือปรับตัววัดได้ทันเวลา สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีกระบวนการวัดผลการดำเนินงาน ดังนี้ ตามภาพที่ 4.1 ก.(1)-1



ภาพที่ 4.1 ก.(1)-1 แผนปฏิบัติราชการตัววัดผลการดำเนินงาน

1.1 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย โดยได้รวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและค่าเป้าหมายภายใต้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย

1.2 กำหนดผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องกับตัววัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมาย

1.3 ถ่ายทอดแผนและตัวชี้วัด โดยหัวหน้างานมีการถ่ายทอดแผนและตัวชี้วัดลงสู่ระดับงานตามลำดับชั้นของการบริหารงานบุคคล การบูรณาการให้เข้ากับงานประจำเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

1.4 กำกับติดตามผลการดำเนินงาน มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญจากผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนดเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี

1.5 วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามพันธกิจของหน่วยงานไปยังระบบสารสนเทศที่กำหนดเป็นรายไตรมาส และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา แก้ไขสั่งการต่อไป

1.6 ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อวัดความสำเร็จ โดยใช้ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานต่อไป

ดังสรุประบบการวัดผลการดำเนินงานได้ตาม ตารางที่ 4.1 ก.(1)-2

ตารางที่ 4.1 ก.(1)-2 ตัวชี้วัดผลดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ

ตัววัดผลการดำเนินงาน	การวัด	วิธีการวิเคราะห์	การนำไปใช้	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผล
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล					
1. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ - คะแนนรายแบบวัด IIT - คะแนนรายแบบวัด EIT ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 - คะแนนรายแบบวัด OIT - ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุกแบบวัด ITA	- พัฒนาระบบปฏิบัติงานและบริการที่มีประสิทธิภาพ - บริหารและกำกับควบคุมเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน - เสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสภายในองค์กร	1 ครั้ง/ปี	- 7.1ก.(1) - 7.4ก.(2)(4)
2. จำนวนผลงานการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ	จำนวนผลงานนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์ตามแผนงาน/โครงการประจำปี คำนวณโดยคิด	เป็นผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า และก่อให้เกิด	1 ครั้ง/ปี	- 7.5ข.(1)

ตัววัดผลการดำเนินงาน	การวัด	วิธีการวิเคราะห์	การนำไปใช้	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผล
		เป็นส่วน กำหนดให้ ผลรวม 1.00 เท่ากับ 5 คะแนน (คำนวณในรอบ ปีงบประมาณ)	ประโยชน์ในการ พัฒนาการ ปฏิบัติงานอย่างเป็น รูปธรรม		
3. ผลประเมินการ ให้บริการของ ผู้รับบริการ	- หลักเกณฑ์ มาตรฐานการ ให้บริการประชาชน - แบบประเมินความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	- ระดับมาตรฐานการ ให้บริการ 3 ระดับ (ระดับพื้นฐาน ระดับ ก้าวหน้า ระดับเป็นเลิศ - ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	เพื่อพัฒนาระบบการ บริหารจัดการและ ระบบการบริการที่มี ประสิทธิภาพ	2 ครั้ง/ปี	- 7.1ก. (1) - 7.2ก. (1)(2)
4. จำนวนบุคลากร ที่ประพฤติดนตาม จรรยาบรรณ วิชาชีพดีเด่น	บุคลากร ได้รับการ ยกย่อง เชิดชูเกียรติ ด้านธรรมาภิบาลและ จริยธรรมระดับ มหาวิทยาลัย หรือ ภายนอก มหาวิทยาลัย	บุคลากรที่ประพฤติดน ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ตามแบบประเมินตาม จรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อ ตนเอง ผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อ หน่วยงาน ต่อผู้รับบริการ ประชาชน ผู้เรียน	เพื่อตระหนักถึง ความสำคัญของ ระบบธรรมาภิบาล ในกานบริหารจัดการ	1 ครั้ง/ปี	- 7.4ก. (2)(4)
5. จำนวนบุคลากร ที่ปฏิบัติงานดีเด่น สอดคล้องหลักธรร มาภิบาล	บุคลากรที่ปฏิบัติงาน สอดคล้องหลักธรร มาภิบาล 10 หลัก	การรายงานผลการ ปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาล 10 หลัก	เพื่อเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ยึดหลัก ธรรมาภิบาลและ จริยธรรม	1 ครั้ง/ปี	- 7.4ก. (2)(4)
6. ร้อยละความมี ประสิทธิภาพของ ระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศที่ สนับสนุนการ บริหารจัดการ	แบบประเมิน ประสิทธิภาพและ ความพึงพอใจของ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	คำนวณค่าคะแนนร้อยละ ของการประเมิน ประสิทธิภาพและความพึง พอใจของผู้ใช้งาน	เพิ่มประสิทธิภาพ ของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการ นำเทคโนโลยีมา พัฒนาใน กระบวนการ ปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/ปี	- 7.2ก. (1) - 7.5ข. (1)
7. จำนวนหลักสูตร ระยะสั้น/กิจกรรม ที่ก่อให้เกิดรายได้	ผลการจัดเก็บรายได้ จากการจัดโครงการ หลักสูตรระยะสั้น	ผลรวมจำนวนเงินที่ได้รับ จากการหารายได้ กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 (ร้อยละ 11)	พัฒนาช่องทางใน การจัดหารายได้	1 ครั้ง/ปี	- 7.5ก. (1)

ตัววัดผลการดำเนินงาน	การวัด	วิธีการวิเคราะห์	การนำไปใช้	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผลลัพธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ					
8. ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านดิจิทัล ด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะทางวิชาชีพและสมรรถนะหลัก	- จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้ง 2 กลุ่ม ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัล ด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเฉพาะทาง - จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้ง 2 กลุ่มทั้งหมดแสดงผลเป็นร้อยละ (แจกแจงตามปีงบประมาณ)	ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการประเมินสมรรถนะกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 (ร้อยละ 90)	เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะที่กำหนด	4 ครั้ง/ปี	- 7.3ก. (1)(4)
9. ระดับความสำเร็จของหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้	จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร	ผลการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามชั้นความรู้ 6 ขั้นตอน กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	เพื่อให้บุคลากรได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย	2 ครั้ง/ปี	- 7.1ข. (1) - 7.3ก. (4)
10. ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย	แบบประเมินความผูกพันของบุคลากร	- วิเคราะห์ Gap Analysis การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน - ออกแบบการสร้างความผูกพันจากปัจจัยที่สำคัญ - ประเมินผลความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรคงอยู่และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/ปี	- 7.3ก. (3)

ตัววัดผลการดำเนินงาน	การวัด	วิธีการวิเคราะห์	การนำไปใช้	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผลลัพธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) สู่การขับเคลื่อนความเป็นกลางทางคาร์บอนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)					
11. ผลการจัดอันดับ Time Higher Education Impact Ranking	ผลการจัดอันดับในระดับโลก Time Higher Education Impact Ranking	ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ หรือ United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) จำนวน 17 ตัวชี้วัดแสดงผลเป็นอันดับ (แฉงนับตามปีงบประมาณ)	เพื่อผลสัมฤทธิ์ของนโยบายและความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนอย่งยั่งยืน	1 ครั้ง/ปี	- 7.1ข. (1)
12. ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก Green Metric World University Ranking	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยสีเขียว	ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสีเขียวที่ครอบคลุมทั้ง 6 หมวด	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1 ครั้ง/ปี	- 7.1ข. (1)
13. ผลการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกภายในมหาวิทยาลัย	ค่าปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงานที่ลดลง	ร้อยละที่ลดลงของปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ร้อยละ 3	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษาในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	2 ครั้ง/ปี	- 7.1ข. (1)
14. ผลการบริหารจัดการด้านพลังงานภายในมหาวิทยาลัย	ค่าปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงานที่ลดลง	ร้อยละที่ลดลงของปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ร้อยละ 3	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษาในการประหยัดพลังงาน	2 ครั้ง/ปี	- 7.1ข. (1)
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ					
15. ระดับความสำเร็จการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติแสดงผลเป็นระดับคะแนน 5 คะแนน (แฉงนับตามปีงบประมาณ)	ประเมินผลการดำเนินงานในการผลักดันความเป็นนานาชาติ	4 ครั้ง/ปี	- 7.1ก. (1) - 7.1ข. (1) - 7.1ค. (1)

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

หน่วยงานมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยใช้ข้อมูลจริงให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยมีวิธีการ ดังนี้ (1) กำหนดประเด็นตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) สู่การขับเคลื่อนความเป็นกลางทางคาร์บอนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (2) กำหนดคู่เทียบประเด็นการเปรียบเทียบและเกณฑ์การเลือกข้อมูลเทียบเคียงข้อมูลจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยโลก ซึ่งกำหนดคู่เทียบ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการจัดอันดับอยู่ในอันดับที่ 2 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (3) มีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานที่สามารถสะท้อนผลดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยฯ มีการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรและนักศึกษา ด้านการจัดการขยะและการจัดการพลังงานเชิงรุก แต่ยังขาดการคิดค้นนวัตกรรมสีเขียวและงานวิจัยเชิงสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน (4) การปรับปรุงและพัฒนา มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสีเขียวอย่างจริงจัง และร่วมกันรณรงค์การคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะตามพื้นที่ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย อีกทั้ง ยังมีการสนับสนุนทุนสำหรับการพัฒนานวัตกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และทุนสนับสนุนด้านการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวที่ดีขึ้นเป็นอันดับที่ 4 จากอันดับที่ 5 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ข. การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review, and Improvement)

(1) หน่วยงานมีการวิเคราะห์และทบทวนผลดำเนินงานและขีดความสามารถ ผ่านรูปแบบการประชุม คณะกรรมการบริหารของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างาน และผู้แทนบุคลากร เพื่อร่วมกันรวบรวมผลดำเนินงานตามชี้วัดที่สำคัญ และนำเสนอรายงานข้อมูลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทุก ๆ 3 เดือน โดยมีวิธีการ ดังนี้ (1) กำหนดเรื่องสำคัญที่ต้อง (2) ดำเนินการวิเคราะห์ (3) รวบรวมและประเมินผล (4) เปรียบเทียบกับคู่เทียบ เพื่อวัดความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย โดยข้อมูลผลดำเนินงานที่ได้จากการติดตามเป็นระยะๆ ได้นำไปใช้ในการทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่มุ่งสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การทบทวนโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การทบทวนปรับปรุงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และกลยุทธ์ที่เปลี่ยนไป

ตารางที่ 4.1ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

ประเด็นที่ทบทวน	วิธีวิเคราะห์	การวิเคราะห์และการทบทวน
1. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ	PDCA , SWOT Analysis ,และ Strategic Planning	หน่วยงานระดับกองมีการทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นประจำทุกปีเพื่อทบทวนตัวตนและทิศทางตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงาน ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และโครงการเพื่อสอดคล้องนโยบายของมหาวิทยาลัยในแต่ละปี
2. ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการประจำปี	PDCA , Key Performance Indicators (KPIs)	ในปีงบประมาณ 2567 หน่วยงานมีตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี จำนวน 20 ตัวชี้วัด และในปีงบประมาณ 2568 หน่วยงานมีการทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี จำนวน 15 ตัวชี้วัด เพื่อมุ่งสู่การบรรลุพันธกิจของหน่วยงานตามเป้าหมายที่กำหนด
3. ตัววัดผลลัพธ์หมวด 7 EdPEX	PDCA	วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน EdPEX ของปีที่ผ่านมา ประชุมหารือร่วมกับคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพในการปรับปรุงผลลัพธ์หมวด 7 ดังนี้ 7.1ปรับปรุงผลลัพธ์ด้านกระบวนการทำงาน ปรับปรุงผลลัพธ์ด้านการให้บริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 7.2 ปรับปรุงผลลัพธ์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ 7.3 ปรับปรุงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร
4. โครงการ/กิจกรรม	PDCA,KM	วิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในแผนร่วมกันเพื่อเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ตลอดจนวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละประเภทและโครงการที่จัดต้องตอบโจทย์ต่อการพัฒนาองค์กร
5. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	PDCA , Risk Manage และ Internal Control	วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เป็นประจำทุกปี รายงานในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
6. คู่เทียบ	PDCA ,Benchmark, Gap Analysis SWOT Analysis	วิเคราะห์ประเด็นการเปรียบเทียบ ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เช่น Times Higher Education (THE), UI Green และ ITA

(2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดีใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ทบทวนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2) วิเคราะห์ผลกระทบ 3) จัดลำดับความสำคัญตามลำดับ 4) ความเป็นไปได้ในการพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแผนงาน/โครงการ 5) ถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ 6) ประเมินผลและทบทวนในปีถัดไป โดยใช้กระบวนการ PDCA และกระบวนการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนแนวคิดและประสบการณ์การทำงานร่วมกันผ่านกระบวนการปฏิบัติจริงเพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรมสำหรับการพัฒนาองค์กร

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน

ก.ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนา ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน้าที่สำรวจ วิเคราะห์ กำหนดแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศ และปรับปรุงข้อมูล รวมถึงกระบวนการทวนสอบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ พัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล นำรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการบริการของทุกงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และเพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ กฎ ระเบียบต่างๆ ความต้องการใช้ของผู้รับบริการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ข้อมูลหรือสารสนเทศหรือการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้และพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหารงานและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) อาทิเช่น ระบบรายงานผลการติดตามการปฏิบัติราชการประจำปี ระบบพัฒนาบุคลากร HRD ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ ระบบจัดสถานที่และภูมิทัศน์ ระบบแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า (แสดกน QR CODE และแจ้งซ่อมผ่าน LINE Application) ระบบการจองห้องประชุม ระบบเวลาปฏิบัติงาน (Time KPRU) ระบบรายงานการปฏิบัติการ (KPRU E-Report) ระบบขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการระบบการรายงานการใช้ทรัพยากร ระบบรายงานการใช้ขยะ ระบบการเรียนรู้การคัดแยกขยะและการจัดการขยะรีไซเคิล ระบบสลิปเงินเดือนระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับพึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) ระบบธรรมาภิบาลและจริยธรรม ระบบการตรวจสอบพัสดุประจำปี ระบบการซ่อมแซมครุภัณฑ์ และปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับระบบจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้รวมถึงระบบจากหน่วยงานภายนอกที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) การบริหารการเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระบบรายงานผลข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระบบรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITAS)

ทั้งนี้ เพื่อได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ กองกลางจึงกำหนดให้มีการทวนสอบสำหรับระบบที่พัฒนาขึ้นเอง โดยกำหนดเป็นแนวปฏิบัติให้มีการทวนสอบให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด 8 ประเด็น ดังนี้

- 1) กำหนดมาตรฐานการป้อนข้อมูล โดยกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของข้อมูลที่ต้องป้อนข้อมูล เช่น ฟอแมตของวันที่ หน่วยเงิน และวิธีการป้อนชื่อและกำหนดให้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยตรวจสอบว่าข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นต้องมีนั้นได้ถูกป้อนครบถ้วนหรือไม่ ไม่มีช่องว่างหรือขาดหายไป
- 2) การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล โดยการทวนสอบข้อมูล (Data Validation) ใช้การทวนสอบอัตโนมัติ เช่น กฎการตรวจสอบในระบบฐานข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ป้อนไปนั้นถูกต้องตามที่กำหนด
- 3) การทำความสะอาด

ข้อมูล (Data Cleansing) ได้แก่ การลบข้อมูลซ้ำ (Duplicate Removal) โดยกำจัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ซึ่งอาจเกิดจากการป้อนข้อมูลหลายครั้ง และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Error Correction) โดยตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบในข้อมูล เช่น การสะกดผิด การกรอกข้อมูลผิดช่อง 4) การประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล โดยการเลือกแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือและผ่านการตรวจสอบมาแล้ว เช่น ข้อมูลจากหน่วยงานราชการหรือแหล่งข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในวงการและการตรวจสอบแหล่งที่มา (Source Verification) โดยตรวจสอบว่าแหล่งที่มาของข้อมูลมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอและมีการอ้างอิงที่ชัดเจน 5) การตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง (Data Auditing) โดยการบันทึกประวัติข้อมูล (Data History) และจัดเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อสามารถตรวจสอบความถูกต้องในอนาคต 6) การจัดการสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) โดยการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ให้ผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญได้ 7) การฝึกอบรมบุคลากรหรือชักจูงความเข้าใจต่อผู้ใช้งาน โดยการอบรมการป้อนข้อมูล หรือชี้แจงต่อบุคลากรในการป้อนข้อมูลให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และ 8) การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน โดย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกระดับของการบริหารจัดการ

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนา ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน้าที่กำหนดแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศ และปรับปรุงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลและระบบสารสนเทศของกองกลาง มีความพร้อมใช้ และปรับกระบวนการให้อยู่ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย สอดคล้องกับสถานการณ์ และทันเหตุการณ์สำหรับบุคลากร ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในปีที่ผ่านมากองกลาง ได้จัดการความรู้ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่ผู้เรียน เรื่อง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อเข้ารับฟังเสียงของลูกค้าและผู้ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลและสะท้อนผลการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ปรับปรุงข้อมูล และระบบสารสนเทศ และได้นำผลการสะท้อนการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกลางที่พัฒนาเอง ให้มีความเชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน และใช้งานง่าย จึงกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานให้สอดคล้อง 7 ประเด็น ดังนี้ 1) การจัดการการสำรองข้อมูล (Data Backup) โดยกำหนดให้มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องตามกำหนดเวลา เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในกรณีที่เกิดปัญหาทางเทคนิคหรือภัยพิบัติ และเก็บสำรองในหลายที่ เช่น บนระบบคลาวด์ และที่เก็บข้อมูลภายในกองกลาง เพื่อป้องกันความเสี่ยงของที่เกิดจากการสูญหายที่หนึ่งใด 2) การสร้างระบบความเสถียรและความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security and Stability) โดยป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ใช้ระบบการเข้ารหัสและการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อ

ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต การตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายที่ใช้ในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ 3) การจัดการวงจรชีวิตข้อมูล (Data Lifecycle Management) การจัดเก็บและกำจัดข้อมูลที่ไม่จำเป็น โดยจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น และกำจัดข้อมูลที่ไม่ใช้แล้วตามนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อลดภาระในการจัดเก็บและทำให้ข้อมูลที่สำคัญสามารถเข้าถึงได้ง่าย การทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน (Data Refreshing) โดยปรับปรุงข้อมูลที่เก็บอยู่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้มีความถูกต้องและพร้อมใช้งานเมื่อจำเป็น 4) การตรวจสอบและประเมินความพร้อมใช้งานของข้อมูล การตรวจสอบสถานะของข้อมูล โดยกำหนดใช้ระบบตรวจสอบอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบความพร้อมใช้งานของข้อมูลและการทำงานของระบบ เช่น การตรวจสอบการเชื่อมต่อของฐานข้อมูลและการทำงานของระบบสำรอง และการประเมินและทบทวนกระบวนการ (Process Review) โดยทำการประเมินและทบทวนกระบวนการจัดการข้อมูลเป็นประจำ เพื่อหาจุดที่สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพร้อมใช้งาน 5) การฝึกอบรมบุคลากร (Training) หรือสร้างความเข้าใจต่อผู้ใช้งาน โดยจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล หรือชี้แจงต่อบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการและการสำรองข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขามีความรู้และสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด 6) การใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ โดยนำคลาวด์คอมพิวติงมาใช้ เพื่อให้มีความสามารถเพิ่มความพร้อมใช้งานของข้อมูลได้ เข้าถึงได้จากทุกที่ ทำให้กองกลางสำรองข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง และ 7) การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน โดย ติดตามสถานะของระบบ ความเสถียร ความปลอดภัย และการสำรองข้อมูล รวมถึงผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัย จึงได้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนาและกำหนดเป็นแนวทางเพื่อสร้างความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 10 ประเด็น ดังนี้ 1) การเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption) การเข้ารหัสข้อมูลที่อ่อนไหวโดยใช้การเข้ารหัสข้อมูลทั้งในขณะส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายและในขณะจัดเก็บในฐานข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อมูลได้ 2) การควบคุมการเข้าถึง (Access Control) การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล โดยใช้ระบบการควบคุมการเข้าถึงแบบ Role-Based Access Control (RBAC) เพื่อกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร และการตรวจสอบสิทธิ์ (Authentication) โดยใช้การตรวจสอบสิทธิ์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและข้อมูล 3) การป้องกันระบบเครือข่าย (Network Security) การใช้ไฟร์วอลล์ (Firewall) โดยติดตั้งและกำหนดค่าการใช้งานไฟร์วอลล์เพื่อกรองและควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายจากภายนอก 4) การป้องกันมัลแวร์และไวรัส (Anti-Malware and Anti-Virus) การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส โดยติดตั้งและอัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัสและมัลแวร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่อาจเกิดขึ้น และการสแกนตรวจสอบระบบเป็นประจำ โดยทำการสแกนระบบเป็นระยะเพื่อค้นหาและกำจัดมัลแวร์ที่อาจฝังตัวอยู่ในระบบ 5) การเฝ้าระวังและตรวจสอบระบบ (Monitoring and Logging) การติดตามและบันทึกกิจกรรมในระบบ (Activity Logging) โดยบันทึกและตรวจสอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบ

เพื่อตรวจสอบความผิดปกติหรือการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต 6) การทดสอบความปลอดภัย (Security Testing) การทบทวนความปลอดภัยของโค้ด (Code Review) โดยตรวจสอบโค้ดของแอปพลิเคชันเพื่อตรวจหาช่องโหว่ที่อาจถูกโจมตี และทำการแก้ไข 7) การจัดการความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) การควบคุมการเข้าถึงสถานที่เก็บข้อมูล โดยควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพของสถานที่ที่เก็บข้อมูล หรือเซิร์ฟเวอร์ และการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) โดยใช้กล้องวงจรปิดเพื่อติดตามและบันทึกการเข้าถึงสถานที่สำคัญ 8) การจัดการความต่อเนื่อง การวางแผนกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan) โดยจัดทำและทดสอบแผนกู้คืนระบบในกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิด การสร้างระบบซ้ำซ้อน (Redundancy and Failover Systems) โดยสร้างระบบที่สามารถทำงานได้แม้ในกรณีที่ระบบหลักล้มเหลว เพื่อให้บริการสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุด 9) การฝึกอบรมบุคลากร (Training and Awareness) หรือการสร้างความรู้ความเข้าใจในการอบรมความปลอดภัยข้อมูล โดยฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และวิธีการป้องกัน และการสร้างความตระหนักรู้ โดยส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของสถาบัน และ 10) การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน โดยเน้นการติดตามสถานะของระบบความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การควบคุมการเข้าถึง การป้องกันไวรัส การเฝ้าระวังระบบ และการฝึกอบรมบุคลากร พร้อมทั้งรายงานเหตุการณ์ผิดปกติหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น เพื่อใช้ข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง และกำกับดูแลด้านความปลอดภัยไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสำคัญที่บริการข้อมูลสารสนเทศ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ และมีพันธกิจหลักในการมุ่ง “พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน” โดยหน่วยงานภายในที่สังกัดกองกลาง ล้วนแล้วมีภารกิจในการสนับสนุนและรองรับกิจการของคณะ สำนัก สถาบัน และกอง อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกผู้ให้บริการทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล และในปีการศึกษา 2567 คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง ได้นำหลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) 6 ขั้นตอนมาดำเนินการ โดยได้มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์และหาความรู้ที่จำเป็น และจัดลำดับความสำคัญเพื่อลงมติเลือกดำเนินการตามความเร่งด่วนและความสำคัญของปัญหาหรือความรู้นั้น และมีมติที่ประชุมกำหนด 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 การจัดการความรู้เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ และประเด็นที่ 2 การจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงได้จัดทำโครงการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ และการจัดการความรู้

การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังนี้

(1.1) จัดทำแผนการจัดการความรู้และดำเนินการตามแผน กำหนดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้อยู่ในกรอบการจัดการความรู้ ตามวิธีการที่สถาบันวิจัยและพัฒนา กำหนดเป็นแนวทางดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ 6 ขั้น จึงได้กำหนดเป็นขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของกองกลาง ดังภาพที่ 4.2 (ข) – 1 แผนการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ และ ภาพที่ 4.2 (ข) – 2 แผนการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ



ภาพที่ 4.2 ข (1)-1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กิจกรรมที่ 1 การจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ

จากภาพที่ 4.2 ข.(1)-1 สามารถอธิบายการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ จากภาพที่ 1.1 สามารถอธิบายการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ปัจจุบันกิจกรรมที่ 1 ดำเนินการมาได้ถึง ขั้น 4 ซึ่งกำหนดจัดกิจกรรมในวันที่ 28 พฤษภาคม 2568 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ขั้น 1 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2567 และมีมติ กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสพการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่าง ๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อน

ภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สนองตอบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ” และ คณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ **ขั้น 2** คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการสำรวจ สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ ปัญหาในการดำเนินงาน จากประสบการณ์ตรงของ บุคลากรที่เกี่ยวข้องและงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนด และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอด โดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย **ขั้น 3** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ จัดเตรียมกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับ การใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ” **ขั้น 4** คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงาน เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่ง กำหนดจัดกิจกรรมในวันที่ 28 พฤษภาคม 2568 **ขั้น 5** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์ จากการทำงาน และการประยุกต์ ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” จัดเป็นองค์ความรู้ถ่ายทอดให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม นำไปเป็นแนวปฏิบัติในการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งาน ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ และ **ขั้น 6** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่น ความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง มีการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานของแต่ละ หน่วยงาน พบว่ามีข้อผิดพลาดหรือมีการตีกลับหนังสือราชการหรือการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งาน ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่มีจำนวนลดลง



ภาพที่ 4.2 ข(1)-2 แผนการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณ เงินกู้เหลือมปีงบประมาณ

จากภาพที่ 4.2 ข.(1)-2 สามารถอธิบายการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ **ขั้น 1** คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2567 และมีมติ กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สนองตอบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดการจัดการความรู้ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ” และคณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ **ขั้น 2** คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการสำรวจ สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ ปัญหาในการดำเนินงาน จากประสบการณ์ตรงของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนด และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จึงกำหนดการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำกับติดตามการขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณ แสดงดังภาพ 4.2 ข.(1)-3 กำหนดการจัดกิจกรรมการกำกับติดตามการขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณ



ภาพที่ 4.2 ข.(1)-3 กำหนดการจัดกิจกรรมการกำกับติดตามการขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณ

ขั้น 3 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ” กำหนดแบบบันทึกที่ระหว่างการจัดกิจกรรม แบบบันทึกการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ” ขั้น 4 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงาน การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ 4.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักและกอง คณะกรรมการชุดต่างๆ บุคลากรประจำงานพัสดุ งานคลังและบัญชี งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์ กองนโยบายและแผน ดังภาพที่ 4.2 ข.(1)-4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ” ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกัน



ภาพที่ 4.2 ข.(1)-4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

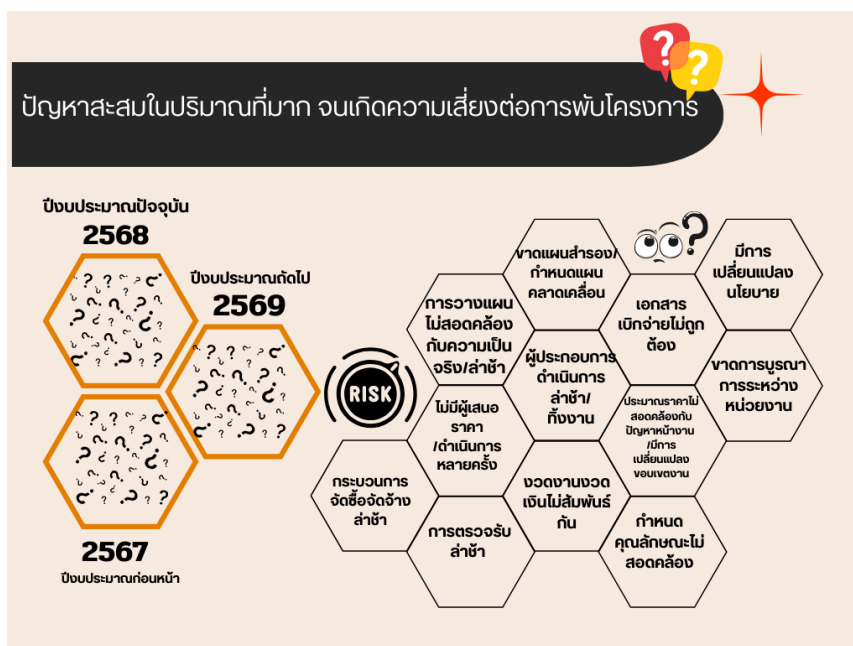
เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลื่อมปีงบประมาณ”

4.2 กำหนดแนวปฏิบัติ กระบวนการ “ลด Risk พิชิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA ดังภาพที่ 4.2 ข.(1)-5 แสดงการจัดการแนวปฏิบัติ กระบวนการ “ลด Risk พิชิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA



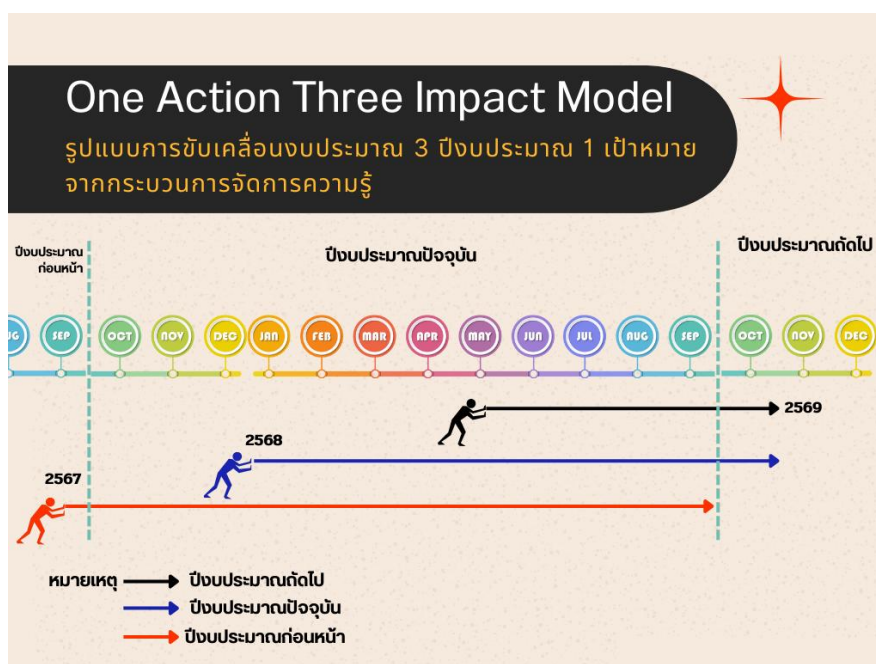
ภาพที่ 4.2 ข.(1)-5 แสดงการจัดการแนวปฏิบัติ กระบวนการ “ลด Risk พิชิตเป้าหมาย”
ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA

ขั้น 5 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ ใช้ความรู้มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยได้นำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนางานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้ มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเทคนิควิธีการไปปรับใช้ บุคลากร สามารถนำไปต่อยอดและใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสะสมเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลได้ด้วย ทั้งนี้ เผยแพร่ ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <http://ga.kpru.ac.th/th> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และถ่ายทอดตามลำดับการบังคับบัญชา ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ขั้น 6 คณะกรรมการจัดการ ความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง 6.1 จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงพบปัญหาสะสมในปริมาณที่มากจากปีงบประมาณก่อนหน้า ปีงบประมาณ ปัจจุบัน และปีงบประมาณถัดไป จนเกิดความเสี่ยงต่อการพบโครงการในที่สุด ดังภาพที่ 4.2 ข.(1)-6 แสดง ปัญหาสะสมจากปีงบประมาณก่อนหน้า ปีงบประมาณปัจจุบัน และปีงบประมาณถัดไป จนเกิดความเสี่ยงต่อ การพบโครงการ



ภาพที่ 4.2 ข.(1)-6 แสดงปัญหาสะสมจากปีงบประมาณก่อนหน้า ปีงบประมาณปัจจุบัน และปีงบประมาณถัดไป จนเกิดความเสี่ยงต่อการพับโครงการ

6.2 องค์ความรู้ที่ได้ คือแนวทางการดำเนินงานการขับเคลื่อนงบประมาณ ได้แก่ “รูปแบบการขับเคลื่อน งบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model” ดังภาพที่ 4.2 ข.(1)-7 แสดงรูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model



ภาพที่ 4.2 ข.(1)-7 แสดงรูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model

6.3 จากการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ “ลด Risk พิษิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA และการดำเนินงานตามแนวทางการขับเคลื่อนงบประมาณ ตาม“รูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model สามารถแสดงผลลัพธ์การดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า 1) การเบิกจ่ายเงินกันเหลือปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2567 เมื่อมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ “ลด Risk พิษิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA และการดำเนินงานตามแนวทางการขับเคลื่อนงบประมาณ ตาม“รูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model ผลเปรียบเทียบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม 2568 มีผลการเบิกจ่ายมากกว่าปีงบประมาณก่อนในทุกเดือน และ2) จากการเปรียบเทียบผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2568 เมื่อมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ “ลด Risk พิษิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA และการดำเนินงานตามแนวทางการขับเคลื่อนงบประมาณ ตาม“รูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model ผลเปรียบเทียบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม 2568 มีผลการเบิกจ่ายมากกว่าปีงบประมาณก่อนในทุกเดือน และชัดเจน

ดังนั้น องค์ความรู้ที่สำคัญ ได้แก่ 1) ได้แนวปฏิบัติ กระบวนการ “ลด Risk พิษิตเป้าหมาย” ด้วยการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการ PDCA และ 2) ได้แนวทางการดำเนินงานการขับเคลื่อนงบประมาณ ได้แก่ “รูปแบบการขับเคลื่อนงบประมาณ 3 ปีงบประมาณ 1 เป้าหมาย : One Action Three Impact Model

(1.2) คณะกรรมการจัดการความรู้ได้นำชุดข้อมูลจาก ทั้ง 6 ประเด็น มาร่วมกันสรุปองค์ความรู้ที่ได้ และกำหนดเป็นแนวทางดำเนินการ จัดทำแผนปรับปรุงงาน แผนพัฒนางาน โดยวางกรอบระยะเวลาให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ให้สามารถวัดประเมินผล กำกับติดตาม การดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบชัดเจน ในการนำองค์ความรู้ทั้ง 2 ประเด็น มาปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ที่ได้ ดังนี้ 1) สามารถลดข้อผิดพลาดในการเขียนหนังสือราชการและการพิมพ์เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานในระบบสำนักงานอัตโนมัติ จากสถิติแต่ละหน่วยงานมีจำนวนลดลง มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และ2) การขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลือปีงบประมาณมีการเบิกจ่ายมีร้อยละที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับ ปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมถึงเงินงบประมาณปีงบประมาณปัจจุบันก็มีผลการเบิกจ่ายมีร้อยละสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่การดำเนินงานแม้จะมีการจัดการความเสี่ยงทำให้ปัจจัยหลักมีความเสี่ยงลดลง จากสถานการณ์ปัจจุบันทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลและยังส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการขับเคลื่อนงบประมาณเงินกันเหลือปีงบประมาณ

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

(2.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดนำกระบวนการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการ โดยได้วิเคราะห์จากปัญหาที่เกิดจากผู้รับบริการสะท้อนการให้บริการ และจากการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้การเลือกประเด็นในการจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องและแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์ และองค์ความรู้ที่ได้ สามารถแก้ปัญหาหรือนำไปพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญการ

ดำเนินการดังกล่าว สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจน ผลักดันและขับเคลื่อนสู่การเป็นวัฒนธรรมองค์กรของกองกลาง G – KPRU Service Mind โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม บูรณาการองค์ความรู้ในการพัฒนางาน

(2.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลงานนวัตกรรมสำหรับการบริการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ในปีที่ผ่านมาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพลิกโฉมของมหาวิทยาลัย ได้นำมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติและใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) ระบบและเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2)ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และ 3)ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการการตรวจสอบพัสดุประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

(2.3) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำระบบการจัดการเอกสารโครงการตลาดสีเขียว (KPRU Green Market) ซึ่งรูปแบบกิจกรรมโครงการตลาดสีเขียว เป็นการบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลาย จึงทำให้การจัดการโครงการตลาดสีเขียว จึงมีกิจกรรมที่หลากหลายและจัดอย่างต่อเนื่อง โดยจัดเป็นจำนวน 5 ครั้ง เป็นระยะเวลา 5 เดือน (14 วัน) ระหว่างเดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2568 ทำให้เกิดความซับซ้อนในการบริหารจัดการ แต่ละกิจกรรมมีลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ระบบการประกวดแข่งขัน ระบบการออกเกียรติบัตร ระบบจัดการร้านค้า ระบบการประเมินผล การบริหารจัดการ เหรียญรักษ์โลก (Green Coin) สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ กิจกรรมการลงทะเบียนสำหรับผู้สมัครแข่งขัน กิจกรรมการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมงาน ระบบรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น ด้วยกิจกรรมที่หลากหลายนี้ หากใช้ระบบการประสานงานแบบดั้งเดิมจะทำให้เกิดความสับสน การทำงานซ้ำซ้อน และความผิดพลาดในการประสานงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เล็งเห็นและให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการขับเคลื่อนกิจกรรมในโครงการตลาดสีเขียว ถนนคนเดิน KPRU กรีนปิง ตลาดวัฒนธรรม วิถีคนชาวกั๊ว จึงได้ร่วมกันจัดทำระบบการจัดการเอกสารโครงการตลาดสีเขียว (KPRU Green Market)

(3) การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุน สามารถบริการให้กับผู้รับบริการซึ่งจะสะท้อนพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และได้มุ่งสร้างนวัตกรรมสำหรับการบริการ ซึ่งในปีการศึกษา 2567 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กองกลาง ได้นำเสนอการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรม จำนวน 2 เรื่อง (ได้ทดลองใช้และอยู่ระหว่างการพิจารณานำเสนอผ่านเวทีระดับชาติ ครั้งที่ 5) ได้แก่

1) ระบบการจัดการเอกสารโครงการตลาดสีเขียว (KPRU Green Market) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อลดความซับซ้อนในการบริหารจัดการโครงการตลาดสีเขียว 2) เพื่อแก้ไขปัญหาการประสานงานและจัดการข้อมูลแบบดั้งเดิม 3) เพื่อรองรับระบบงานร่วมกันที่หลากหลาย มีแนวคิดหลักในการพัฒนาระบบจัดการเอกสารแบบบูรณาการที่ใช้หลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อแก้ไขปัญหาความซับซ้อนในการบริหารจัดการโครงการตลาดสีเขียวที่มีกิจกรรมบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลาย และ

ดำเนินการระยะเวลาต่อเนื่องหลายครั้ง การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (1) ได้ระบบการบริหารจัดการโครงการตลาดสีเขียว ภายใต้กิจกรรมการบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลาย (2) ได้ระบบที่ช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่มีข้อมูลสำหรับการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและแก้ไขปัญหาการประสานงานและจัดการข้อมูลแบบดั้งเดิมได้ (3) ได้ระบบที่เชื่อมโยงและบูรณาการร่วมกัน ในกิจกรรมที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกัน อาทิ ระบบการประกวดแข่งขัน ระบบการออกเกียรติบัตร ระบบจัดการร้านค้า ระบบการประเมินผล การบริหารจัดการ เหรียญรักษ์โลก (Green Coin) สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ กิจกรรมการลงทะเบียนสำหรับผู้สมัครแข่งขัน กิจกรรมการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมงาน การจบบางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม (4) สามารถนำไปต่อยอดกับกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้และต่อยอดในการคำนวณ หรือรายงานประเภทต่างๆ ตามเกณฑ์หรือตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย

2) การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลการบำรุงรักษาครุภัณฑ์งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อการบริหารจัดการและการวางแผนการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ลิฟต์โดยสาร หม้อแปลงไฟฟ้า โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง และครุภัณฑ์อื่นๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้ดียิ่งขึ้น 2) มีระบบบันทึกข้อมูลการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 3) เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน ในการตรวจสอบและการรายงานผลการดำเนินงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (1) การเก็บข้อมูลพื้นฐานของครุภัณฑ์แต่ละรายการ เช่น ชื่อครุภัณฑ์ รหัสครุภัณฑ์ วันที่บำรุงรักษา ค่าใช้จ่าย สถานที่ตั้ง และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) ประวัติการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ที่ผ่านมา เช่น การซ่อมแซม การเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ การตรวจสอบสภาพ การปรับปรุง และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (3) กำหนดการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ โดยกำหนดตารางเวลาและแผนการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ล่วงหน้า โดยอ้างอิงจากข้อมูลประวัติการบำรุงรักษา (4) รายงานข้อมูลการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ โดยสร้างรายงานที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ เช่น จำนวนครั้งที่ซ่อมแซม รายการเปลี่ยนอะไหล่ของครุภัณฑ์ การจัดจ้างผู้ให้บริการภายนอก และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา (5) ประโยชน์ของระบบบันทึกข้อมูลการบำรุงรักษาครุภัณฑ์

ทั้งนี้ ยังมีแนวคิดการคิดค้นนวัตกรรมบริการ/ นวัตกรรมการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนจากกระบวนการคิดและออกแบบการพัฒนานวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงาน ที่ใช้แนวคิดและกระบวนการ Design Thinking จำนวน 3 เรื่อง (อยู่ระหว่างกระบวนการจัดทำ) ได้แก่

1) ระบบจัดการเอกสารการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (KPRU e-Docs) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์สำหรับการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บ จัดระเบียบ และเข้าถึงเอกสารต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสะดวกผ่านแพลตฟอร์มเดียวที่ครบครัน (2) เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล โดยการกำหนดระบบสิทธิ์การใช้งานตามบทบาทหน้าที่ การเข้ารหัสข้อมูล และการติดตามการใช้งานที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และข้อกำหนดทางกฎหมาย และ3) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนการดำเนินงาน

ผ่านการลดเวลาในการค้นหาเอกสาร การแชร์ข้อมูลที่รวดเร็ว การทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ และการลดการใช้กระดาษ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีความคล่องตัวและประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

2) ระบบแจ้งซ่อมและติดตามการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ มีลักษณะสำคัญที่ต้องการให้ระบบสามารถใช้งานได้โดยง่ายผ่านอุปกรณ์ที่คนส่วนมากใช้งาน ครอบคลุมกลุ่มพ่อบ้านแม่บ้านที่มีหน้าที่ดูแลและตรวจสอบอาคารสถานที่ในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งยังให้ระบบมีการโต้ตอบข้อมูลการเข้าซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ในทีเดียว เพื่อก่อให้เกิดความสะดวก ง่าย และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงานของงานซ่อมบำรุง และผู้รับบริการของหน่วยงาน ระบบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ผ่านระบบสารสนเทศคำขอใช้บริการอาคารสถานที่

3) GSIC ระบบติดตามสถานการณ์ตรวจลงตรานักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบติดตามสถานการณ์ตรวจลงตราของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2) เพื่อให้ให้นักศึกษาต่างชาติมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล รับทราบกฎ ระเบียบที่สำคัญ แนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านการตรวจลงตรา และมีความพึงพอใจต่อระบบติดตามสถานะต่อระบบการตรวจลงตรา

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY Needs)

- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ จัดทำงบประมาณ รายจ่ายประจำปี และคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยฯ ศึกษาและทำความเข้าใจ ทิศทางและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยฯ วิเคราะห์อัตรากำลัง ความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ โดยใช้ข้อมูลบุคลากรในปัจจุบันมาประกอบการพิจารณา ตามหลักการ WORKFORCE Analysis สำหรับกำหนดอัตรากำลังและกำหนดแผนอัตรากำลังบุคลากรของมหาวิทยาลัย เช่น พิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรเกณฑ์ FTES เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ สำหรับสมรรถนะหรือขีดความสามารถของบุคลากรในตำแหน่งแต่ละประเภทมีการกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้ โดยสภามหาวิทยาลัยฯ สำหรับความต้องการขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากรที่แตกต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน จะกำหนดโดยคณะกรรมการอำนวยการและหน่วยงานต้นสังกัดโดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ เช่น สมรรถนะด้านภาษา ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลงานทางวิชาการ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น มีคณะกรรมการมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรในแต่ละปีงบประมาณ และจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากรทุก 5 ปี

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

- มหาวิทยาลัยฯ มีระบบการสรรหาบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยฯ กำหนดจำนวนตำแหน่งในแต่ละประเภท วิธีการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ที่มุ่งเน้นให้ได้คนมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งและประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นหน่วยงานภายในแต่ละหน่วย พิจารณาความจำเป็นภายในหน่วยงานเสนอต่อมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการดำเนินการประกาศรับสมัครจากบุคคลทั่วไปที่มีความหลากหลายอย่างเท่าเทียมกันหรือรับสมัครจากบุคคลภายในที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งและเพื่อประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ ในการพิจารณาคัดเลือกนั้น ผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตรงตามที่มหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งต้องมีทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ โดยผ่านระบบการสอบแข่งขันดังนี้

1) ประเภทวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ โดยคณะกรรมการอำนวยการ ดำเนินการตรวจสอบและกำหนดคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของหน่วยงาน เช่น ต้องการให้บุคคลที่ผ่านการสอบแข่งขันนั้นเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร การประกาศรับสมัคร มีคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติ ดำเนินการสอบแข่งขันภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง (ภาค ข) และภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) เพื่อประเมินความรู้ทางด้านวิชาการ ความสามารถทางด้านการสอน และทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

2) ประเพณีวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยคณะกรรมการอำนวยการ ดำเนินการตรวจสอบและกำหนดคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของหน่วยงาน การประกาศรับสมัคร มีคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติ ดำเนินการสอบแข่งขันภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง (ภาค ข) และภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ

ในด้านค่าตอบแทนมีการกำหนดอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรไว้กับหน่วยงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรพัฒนาและปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

ในด้านการดูแลบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัยฯ มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีคู่มือการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยอธิการบดี รองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง และงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ค่าตอบแทน การทดลองการปฏิบัติงาน เส้นทางความก้าวหน้า บทบาทและหน้าที่ของการเป็นบุคลากรที่ดี สวัสดิการด้านต่าง ๆ และมีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติราชการ ระบบพัฒนาบุคลากร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระบบแจ้งใบสลิปเงินเดือน ระบบบริหารจัดการสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เป็นต้น

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

- ประเพณีวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนพัฒนาหลักสูตรปริญาตรีทางวิชาการ เพื่อให้หลักสูตรปริญาตรีทางวิชาการ วิชาเอกมากกว่า

1 วิชาเอก ซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรลดลง และมีอาจารย์ประจำหลักสูตรที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเพิ่มขึ้น เพื่อให้อาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถปฏิบัติหน้าที่สอนและค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และอาจได้รับการแต่งตั้งเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรแทนในกรณีที่อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรายเดิมลาออกได้ทันที มีการพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต มีการปิดหลักสูตรที่ไม่มีผู้เรียน มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาการ เพื่อให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น มีเงินสนับสนุนการทำผลงานเพื่อขอกำหนดระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น มีเงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ มีสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรประเพณีวิชาการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ (@kpru.ac.th) มีบริการอีเมลสำหรับบุคลากรและโปรแกรม Microsoft 365 มีระบบบริหารจัดการสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (KPRU MOOC) มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) เป็นต้น

- ประเพณีวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลัก มีการสนับสนุนให้มีการสลับหมุนเวียนงาน (Job

Rotation) มีการจัดโครงการอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านภาษาอังกฤษ มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีสนับสนุนระบบสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรประเภทวิชาการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ (@kpru.ac.th) มีบริการอีเมลสำหรับบุคลากรและโปรแกรม Microsoft 365 มีระบบพัฒนาบุคลากร (HRDS) มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) เป็นต้น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

- มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการเพื่อทำงานให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมาย ดังนี้

1) แบ่งส่วนราชการ หรือหน่วยงานภายใน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามภารกิจหลักออกเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ สำนักสถาบัน และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีการจัดระบบการบริหารแบบรวมบริการ ประสานภารกิจให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2) มีโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยฯ เป็นลำดับขั้นที่มีประสิทธิภาพ

3) มีการจัดทำและถ่ายทอด KPI ค่าเป้าหมาย (KPI) และกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ไปยังหน่วยงานทำหน้าที่ขับเคลื่อน KPI ในคำรับรองการปฏิบัติงาน และหัวหน้าหน่วยงานจะทำการถ่ายทอด KPI ลงไปยังบุคลากรผ่านแผนการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย

4) มีการมอบอำนาจการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่น

5) ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น การจัดโครงการอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การสนับสนุนให้ทำงานในกลุ่มงานที่ตนเองถนัด มุ่งเน้นการพัฒนาให้มีศักยภาพด้าน IT เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

6) มีการกำกับติดตามประเมินผลปฏิบัติราชการตามแผนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน โดยคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งผลการประเมินจะนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร นำไปใช้ในการประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน/การพิจารณาความดีความชอบ การต่อสัญญาจ้างให้แก่บุคลากร และใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานในปีถัดไป

7) ผลลัพธ์ของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลจะถูกทบทวนระหว่างกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยฯ และระดับหน่วยงานเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาให้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้เกิดความผูกพันของบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workplace Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดหน่วยงานที่ดูแลด้านความปลอดภัยทางกายภาพ อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีหน้าที่ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้มี

1) ด้านสุขภาวะ มีการตรวจสุขภาพประจำปี โครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรค ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ การกำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ (ยกเว้นเฉพาะพื้นที่อนุญาตให้สูบบุหรี่)

2) ด้านความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าออกทุกวัน มีกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกอาคาร มีระบบสแกนอัตลักษณ์บุคคล เพื่อการเข้าออกอาคารนอกเวลา มีระบบแจ้งเตือนอัคคีภัย อุปกรณ์ดับเพลิง บ้ายบอกทางหนีไฟ การฝึกซ้อมรับมืออัคคีภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3) ด้านความสะดวกในการเข้าทำงาน

- ด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่างในห้องทำงาน สถานที่จอดรถ สนามกีฬา สถานที่จัดประชุม สถานที่สำหรับการผ่อนคลาย และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคลากรที่พิการ

- ด้านสารสนเทศ ได้แก่ ระบบ wifi ที่ครอบคลุมอาคารสำนักงานและที่พักอาศัย ระบบสารสนเทศที่สามารถปฏิบัติงานแบบออนไลน์ เช่น ระบบระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบรับบริการแจ้งเตือน ระบบการบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ ระบบสร้าง SHORT URL ระบบแสดงความคิดเห็น ระบบจัดเก็บเกียรติบัตร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (E-PAR) ระบบรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Compensation and Benefits)

มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายและดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกปี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรและเพื่อให้ตอบสนองรองรับต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการเลื่อนค่าจ้างตามผลการประเมินการปฏิบัติราชการของบุคลากรแต่ละคน มีการการจัดสรรสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เช่น ทุนสนับสนุนการศึกษา , ที่พักอาศัย , การลา , สิทธิยื่นขอสินเชื่อ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยกับ ธอส. , เงินสมทบกองทุนประกันสังคม , เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน , เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ , เงินค่าตรวจสุขภาพประจำปี , เงินสนับสนุนในการจัดทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น , เงินสำหรับประกันสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม , เงินประจำตำแหน่ง , เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง , เงินค่าตอบแทนพิเศษ เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม ซึ่งที่ผ่านมามหาวิทยาลัยมีการศึกษาปัจจัยความผูกพันในปัจจุบัน ยังไม่สอดคล้องกับกลุ่มของบุคลากรที่จำแนกไว้ตามโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) และยังไม่มีระบบที่ชัดเจนในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรคงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ในปีการศึกษา 2567 /ปีงบประมาณ 2568 มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดปัจจัยความผูกพันเป็นแผนพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ (1) แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร (2) วิเคราะห์ Gap Analysis การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน เช่น การจำแนกกลุ่มบุคลากร การกำหนดประเด็นความผูกพัน วิธีการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรแต่ละกลุ่ม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ เป็นต้น (3) ออกแบบวิธีการหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรผูกพันและมุ่งมั่นในการทำงาน (Engagement Factor) (4) ดำเนินการหาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันตามวิธีที่กำหนด (5) วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผูกพันและมุ่งมั่น ในการทำงาน (Engagement Factor) ที่ได้ (6) ออกแบบการสร้างความผูกพันจากปัจจัยที่สำคัญที่ได้ (7) นำเสนอผลการดำเนินงานทั้งข้อมูลปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการออกแบบการสร้างความผูกพันต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบตามกิจกรรมสร้างความผูกพันที่ออกแบบไว้ (8) ผู้รับผิดชอบ วางแผน ดำเนินกิจกรรมสร้างความผูกพัน (9) ประเมินผลความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย (10) คณะทำงานประเมินและปรับปรุงกระบวนการ โดยจำแนกปัจจัยความผูกพันได้ 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (2) ปัจจัยด้านงานในความรับผิดชอบ (3) ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กรและการเรียนรู้ (4) ปัจจัยด้านแรงเสริมสร้างแรงจูงใจ (ค่าตอบแทนและสวัสดิการ) (5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร/ความสัมพันธ์ในองค์กร (6) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (7) ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ดังตารางที่ 5.2 ก (1) ผลการประเมินปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 728 คน ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ก.(1)-ปัจจัยความผูกพัน

ปัจจัยความผูกพัน	ระดับปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
(1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.77	3.77
(2) ปัจจัยด้านงานในความรับผิดชอบ	3.88	3.86
(3) ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กรและการเรียนรู้	3.82	3.65
(4) ปัจจัยด้านแรงเสริมสร้างแรงจูงใจ (ค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	3.63	3.51

ปัจจัยความผูกพัน	ระดับปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
(5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร/ความสัมพันธ์ในองค์กร	3.90	3.92
(6) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.90	3.90
(7) ปัจจัยความผูกพันของบุคลากรในภาพรวม	3.85	3.79

ผลการวิเคราะห์ได้นำไปออกแบบกิจกรรมสร้างความผูกพันของบุคลากร เช่น กิจกรรมงานประเพณีต่าง ๆ กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร กิจกรรมเสริมสร้างธรรมาภิบาล การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานตามหลักเกณฑ์ 5 ต่อ 5 ส. รวมถึงการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร เป็นต้น

(2) การประเมินความผูกพัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการประเมินความผูกพัน โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพัฒนาการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน 2. เพื่อการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ให้บุคลากรคงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น โดยมีเครื่องมือหลักในการประเมินคือแบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ซึ่งแบบสอบถามสามารถแยกวิเคราะห์ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ปฏิบัติงานในสายงาน ประเภทบุคลากร สังกัดหน่วยงาน ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการหรือเข้าทำงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนการวิเคราะห์ผลจะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของประเภทบุคลากรทั้งสองสาย ผลการประเมินจะนำเข้าสู่กระบวนการทบทวนในแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร และสามารถสร้างกิจกรรมความผูกพันที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรอย่างยั่งยืน

ข. วัฒนธรรมองค์กร

มหาวิทยาลัยฯ โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้รับฟังความเห็นจากบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัย และใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิดของบุคลากร ทั้งที่ผ่านการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือผ่านรูปแบบคณะกรรมการเพื่อให้งานบรรลุผล เช่น การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเข้าร่วมการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก Times Higher Education (THE) เกี่ยวกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) หรือ “THE Impact Rankings” และการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก Green Metric World University Ranking การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ เช่น นโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียว นโยบายการลดใช้พลังงานและทรัพยากร นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

มหาวิทยาลัยฯ เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ หรือหน่วยงาน โดยเมื่อปฏิบัติงานตามกำหนดระยะเวลาแล้ว มหาวิทยาลัยฯ ได้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร โดยแบ่งเป็น บุคลากรประเภทวิชาการ (A1) บุคลากรประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (A2) บุคลากรประเภทบริหาร (สนับสนุน) และบุคลากรประเภทวิชาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุน (A3) และบุคลากรประเภทผู้บริหาร (วิชาการ) (A4) มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัย หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานกำหนด และเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรเรียบร้อยแล้ว มหาวิทยาลัยฯ จะแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้บุคลากรแต่ละรายทราบ และประกาศรายชื่อบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรระดับดีเด่น และนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบ มีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ประเมินพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสัญญาแรกระยะเวลา 1 ปี โดยจะต้องผ่านการประเมินทดลองปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาต่อสัญญาจ้าง มีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ประเมินลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนที่มหาวิทยาลัยจ้างให้เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ในระยะ 6 เดือนแรก โดยต้องผ่านการประเมินทดลองปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาจ้างงานตามปีงบประมาณ

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

มหาวิทยาลัยฯ รับฟังความต้องการการฝึกอบรม ทั้งในระดับตัวบุคคล และระดับมหาวิทยาลัย มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อลดช่องว่างของสมรรถนะให้ลดลง นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาจากการลงมือปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงาน/โครงการ การหมุนเวียนงาน การเพิ่มค่างานหรือเพิ่มปริมาณงาน มีการมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยง การสอนงาน การให้คำปรึกษาให้การสนับสนุนแก่บุคลากรที่มาใหม่ มีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้พัฒนาตนเองทั้งภายในและภายนอกและผลการพัฒนาตนเองทั้งภายในและภายนอกนั้น บุคลากรสามารถบันทึกไว้ในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อเก็บไว้เป็นผลงานและเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่บุคลากร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ประเภทวิชาการ มีการฝึกอบรมให้บุคลากรระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสายวิชาการได้รับทราบเกณฑ์ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์

รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำผลงานทางวิชาการในแต่ละประเภท มีจัดอบรมพัฒนาอาจารย์ให้มีสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การจัดบริการวิชาการ โดยครอบคลุมทุกหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน

2) ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ มีการประเมินภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดทำกรอบอัตรากำลังให้สายสนับสนุนสามารถเข้าสู่ตำแหน่งระดับที่สูงขึ้น (ระดับชำนาญการ , ชำนาญการพิเศษ , ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีลักษณะที่ใช้วิชาชีพและไม่ได้ใช้วิชาชีพ) มีกระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน ผู้อำนวยการกอง และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ในส่วนของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน นั้น จะได้มาโดยกระบวนการสรรหาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการสรรหาที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจะสรรหาผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน จากนั้น ผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน จะเสนอมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อทำหน้าที่รองคณบดี และรองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยคณะกรรมการบริหารกองกลางได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อแนวทางการปฏิบัติงานราชการทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นด้านการบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นต้นแบบเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการบริหาร และจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและนำไปสู่ชุมชน

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการ ฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการ ฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ ฯ (Program Service and Service Requirements)

6.1 ก.(1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานเพื่อเป็นข้อกำหนดหลักในการปฏิบัติงานตาม ตารางที่ 1 ก.(2)-2 ซึ่งได้ระบุวิสัยทัศน์ไว้ว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางให้บริการ การบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล หน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเป็นนำมาเป็นข้อกำหนดหลักในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการ ฯ (Program and Design Concepts)

6.1 ก(2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีแนวความคิดหลักในการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามรูปภาพ 6.1 ก(1),ก(2) ด้วยกระบวนการสังเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลทั้งทางด้านปัจจัยทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (SWOT Analysis) เช่น ปัจจัยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความท้าทายจากแผนพลิกโฉมและแผนยุทธศาสตร์ในระดับมหาวิทยาลัย แผนยุทธศาสตร์ชาติมาเป็นส่วนกระตุ้นในกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อกำหนดทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน นำมาเป็นประเด็นในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานพร้อมติดตามให้คำแนะนำโดยผู้บริหารและสร้างแรงใจด้วยการชมเชยในการปฏิบัติงาน



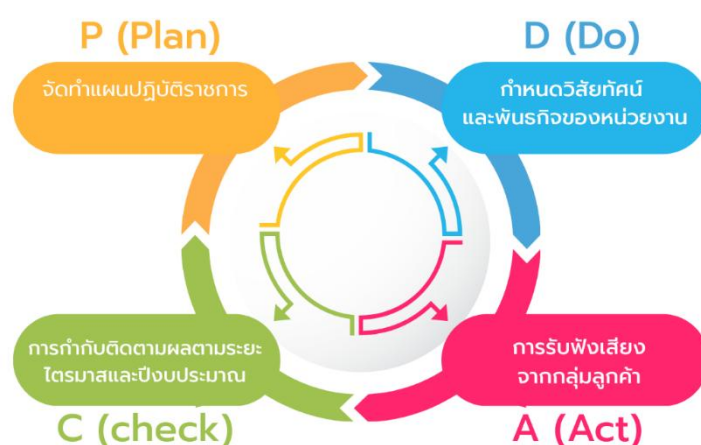
ภาพที่ 6.1 ก (1) , ก (2) : ภาพแนวความคิดการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (PROCESS Requirement)

6.1 ก.(3) เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและเกิดประสิทธิภาพ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้กำหนดให้มีการวัดผลของการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานโดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้กำหนดข้อคำถามเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการของส่วนงาน ส่วนที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ 3 ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและมุมมองของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจมาสังเคราะห์เป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบกับข้อกำหนดจากปัจจัยนำเข้าทั้งภายในและภายนอก ส่งต่อกระบวนการทบทวนแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

(4) การออกแบบกระบวนการ (PROCESS Design)

6.1 ก.(4) โดยสร้างรูปแบบกระบวนการในช่วงนี้ตามหลักการของ PDCA มาเป็นกระบวนการปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานเพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



ภาพที่ 6.1 ก (4): ภาพกระบวนการปฏิบัติงานหลัก

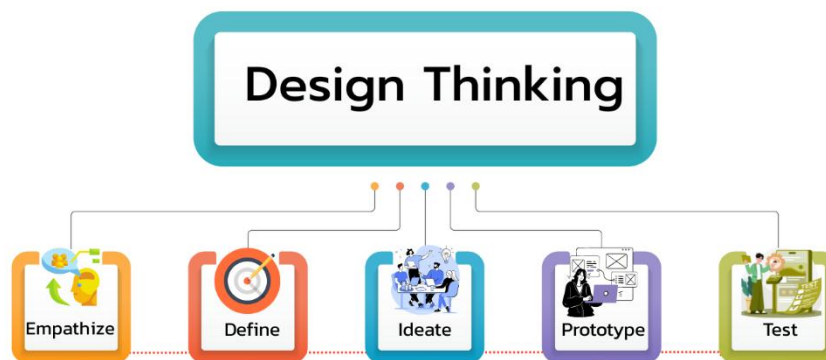
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

6.1 ข(1) คณะกรรมการบริหารหน่วยงานกองกลาง นำผลลัพธ์จากกระบวนการวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานและถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรงกับภารกิจงานในแต่ละด้านของหน่วยงานกองกลาง มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาสและรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายปีงบประมาณ ทั้งยังมีการสอบถามความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนกำหนดแนวทางการให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามภาระงานของแต่ละบุคคล มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้รับผิดชอบทำการทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนดรายงานต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยงานกองกลาง เพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

6.1 ข(2) ทั้งนี้เพื่อเป็นส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แนวคิดของกระบวนการ Design Thinking หรือ ความคิดเชิงออกแบบ มาเป็นกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการ Design Thinking เป็นเครื่องมือในการนำมาแก้ไขปัญหาและพัฒนานวัตกรรมการให้บริการหรือนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่นำความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสร้างสรรค์แนวทางการแก้ปัญหาที่ตรงจุดและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 6.1 ข(2) : กระบวนการสนับสนุน Design Thinking

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

6.1 ข(3) ซึ่งในกระบวนการ Design Thinking ยังครอบคลุมถึงถึงวิธีการในการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานให้การปฏิบัติงาน “ดีขึ้น เร็วขึ้น และประหยัดขึ้น” ซึ่งเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามกระบวนการ Processes Improvement

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการวิเคราะห์กระบวนการตามแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply Chain Management) ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ตามรูป 6.1 ค จะเห็นได้ว่าเส้นทางการจัดการเครือข่ายอุปทานนั้นสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน



ภาพที่ 6.1 ค : กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

6.1 ง จากการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตามข้อ 6.1 ก (1) และ 6.1 ก (2) จะเห็นได้ถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สอดคล้องการจัดการนวัตกรรม ที่มีระบบบริหารงานที่มีการผสมผสานการปฏิบัติงานให้เกิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกิดให้ประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 6.1 ง : แนวทางระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Effectiveness)

ในการปฏิบัติงานของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกระบวนการ ได้กำหนดพันธกิจของหน่วยงานเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติงาน โดยจะเห็นได้ว่าในปี 2567 นั้น กองกลางมีการปฏิบัติและสร้างผลลัพธ์ได้ตามบรรลุเป้าหมาย คือ 1) กองกลาง มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการให้บริการ พัฒนาระบบการให้บริการโดยได้รับการประเมินการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีระบบและกลไกการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส โดยได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานภาครัฐ สอดคล้องกับพันธกิจที่ 1 2) สร้างเสริมกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ และรวมไปถึงการพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัล ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และทักษะด้านวิชาชีพตอบสนองแผนพลิกโฉมของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพันธกิจที่ 2 3) มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยในปี 2024 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการจัดอันดับ UI GreenMetric World University Ranking ให้อยู่อันดับ 4 จาก 24 สถาบันราชภัฏที่เข้าร่วมการจัดอันดับ ลำดับที่ 26 ของประเทศ และ 360 ของโลก และการจัดลำดับ Time Higher Education (THE) Impact Rankings เป้าหมายที่ 6 เรื่องน้ำและการสุขาภิบาล อยู่อันดับที่ 2 จาก 7 สถาบันราชภัฏ ลำดับ 12 จาก 29 ของประเทศ ได้รับการจัดอันดับโลกที่ 201-300 และเป้าหมายที่ 12 แบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน อยู่อันดับที่ 2 จาก 9 สถาบันราชภัฏ ลำดับ 15 จาก 40 ของประเทศ ได้รับการจัดอันดับโลกที่ 301-400 สอดคล้องกับพันธกิจที่ 3 4) มีระบบและกลไกขับเคลื่อนการพัฒนา มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ ทั้งยังสนับสนุนการสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะทางต่างประเทศ ซึ่งส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินงานดีเด่นในความเป็นนานาชาติสู่สากล สอดคล้องกับพันธกิจที่ 4

ซึ่งจากผลการจัดลำดับดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กองกลาง ได้ดำเนินการปฏิบัติครบทุกด้าน ให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานหน่วยงาน

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

กองกลาง ได้มีมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและกำหนดให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานจัดทำแนวทางเพื่อสร้างความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยได้มีการสังเคราะห์เหตุที่อาจ พบได้จาก โลกไซเบอร์ ได้ 2 ประเด็น คือ 1) ความเสี่ยงด้านเทคนิค เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์เองอาจเกิดถูกโจมตีจากไวรัสหรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดี และ 2) ความเสี่ยงด้านภัยหรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือ สถานการณ์ร้ายแรงที่ก่อให้เกิด ความเสียหายร้ายแรงกับข้อมูลสารสนเทศ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง น้ำท่วม ไฟไหม้ อาครถล่ม เป็นต้น

ในการปฏิบัติงานได้มีการปฏิบัติงานตามแนวทางด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่ครอบคลุมตั้งแต่ กระบวนต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ตามรายละเอียดและขั้นตอนในหมวด 4 .2 (3)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

6.2 ค (1) หน่วยงานกองกลาง มีการจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและ ภาวะฉุกเฉิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ที่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม สภาพอากาศที่ส่งเสริมการ ปฏิบัติงานของบุคลากรและก่อให้เกิดความปลอดภัยในที่ทำงาน มีการติดตั้งกล้องวงจรบริเวณโดยรอบอาคาร เรือนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) และจัดเวรยามวิกาลประจำอาคาร ซึ่งเป็นอาคารปฏิบัติงานหลักของ หน่วยงาน มีการจัดโครงการอบรมอัคคีภัยในสถานศึกษาอย่างเป็นประจำทุกปี ทั้งยังสอดแทรกองค์ความรู้ใน การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ มีการตรวจสอบความเพียงพอและความพร้อมต่อการ ใช้งานของอุปกรณ์ระดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัยและระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทั้งยังมีการรวบรวม ข้อมูลและรายงานการตรวจสอบถึงดับเพลิงเป็นประจำทุกเดือน เมื่อพบความผิดปกติของอุปกรณ์จะมีการแจ้ง ให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไขให้อุปกรณ์อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ หน่วยงานกองกลาง ยังมีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ โดยมีการระบุนการรับมือกรณีเกิดเหตุอื่น ๆ ได้แก่ เหตุวาตภัย เหตุอุทกภัย เหตุแผ่นดินไหว-ดินถล่ม เพื่อรองรับสถานการณ์ทั้งในกรณีเตรียมความพร้อม ก่อนเกิดเหตุ , ระหว่างเกิดเหตุ และหลังจากเกิดเหตุ ในรูปแบบการจัดการของมหาวิทยาลัย

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

6.2 ค (2) หน่วยงานกองกลาง มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ครอบคลุมเหตุการณ์ทั้งภัยธรรมชาติ อัคคีภัย สาธารณภัย และภัยที่เกิดจาก มนุษย์ ซึ่งได้กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มี ความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 4 ด้าน ตามรูป 6.2 ค (2) กลยุทธ์ความต่อเนื่องการ บริหารงานเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน

ทรัพยากร

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง



วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ /
การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

กำหนดให้หน่วยงานจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง
พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ต
เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานได้



เทคโนโลยีสารสนเทศและ
ข้อมูลที่สำคัญ

จัดเก็บฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง
ที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่นๆภายนอกมหาวิทยาลัยฯ
เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้
กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรอง
ข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น



บุคลากรหลัก

กำหนดให้ใช้บุคลากรร่วมกันระหว่าง คณะ ศูนย์ สำนัก
ในกรณีบุคลากรปฏิบัติงานไม่เพียงพอ



คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้หน่วยงานมีรายชื่อผู้ประสานงาน
พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ
เพื่อให้การบริการกับหน่วยงานเกิดความต่อเนื่อง
การใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น
การประชุมออนไลน์, ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 6.2 ค (2) : กลยุทธ์ความต่อเนื่องการบริหารงานเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์และข้อมูลแนวโน้มต่าง ๆ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการตามหมวด 3-6 และความความก้าวหน้า โดยได้เปรียบเทียบผลดำเนินงานปัจจุบันกับผลดำเนินงานที่ผ่านมา

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused-Service RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกบริการหลักตามพันธกิจของหน่วยงาน ได้แก่ ผลิตและพัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ ผลิตและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน ผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการในแต่ละพันธกิจเป็นสำคัญ

ผลลัพธ์มาตรฐานการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดส่งหน่วยงานที่มีภารกิจการให้บริการนักศึกษาและประชาชนเข้ารับการประเมินโดยผ่านเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชน GECC ประจำปีพ.ศ.2568 รับรองให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาและประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในระดับสีฟ้า ขั้นพื้นฐาน (ระดับเหรียญทองแดง) การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย



ภาพที่ 7.1 ก-1 รางวัลศูนย์ราชการสะดวก ระดับสีฟ้า

ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน จากความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนที่ได้แสดงไว้ตาม

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results) : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผลลัพธ์ด้านการบริการที่มุ่งผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นสำคัญ เช่น การสำรวจความต้องการในการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ การเรียนรู้การบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมกับการ

เรียนการสอน ดังรายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก ดังนี้

ตารางที่ 7.1 ก-1-1 รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเภทความต้องการ	ค่าเฉลี่ย
วันและเวลาเปิดให้บริการ (นอกเหนือจากเวลาให้บริการปกติ)	2.86
การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ	3.20
ความยาก – ย่ายในการเข้าถึง	3.33
สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	3.17
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.25

จากตารางที่ 7.1 ก-1-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรปรับปรุงเรื่องความยาก – ย่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือต้องการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละหน่วยงาน และรองลงมาอันดับที่สามคือต้องการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

7.1ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

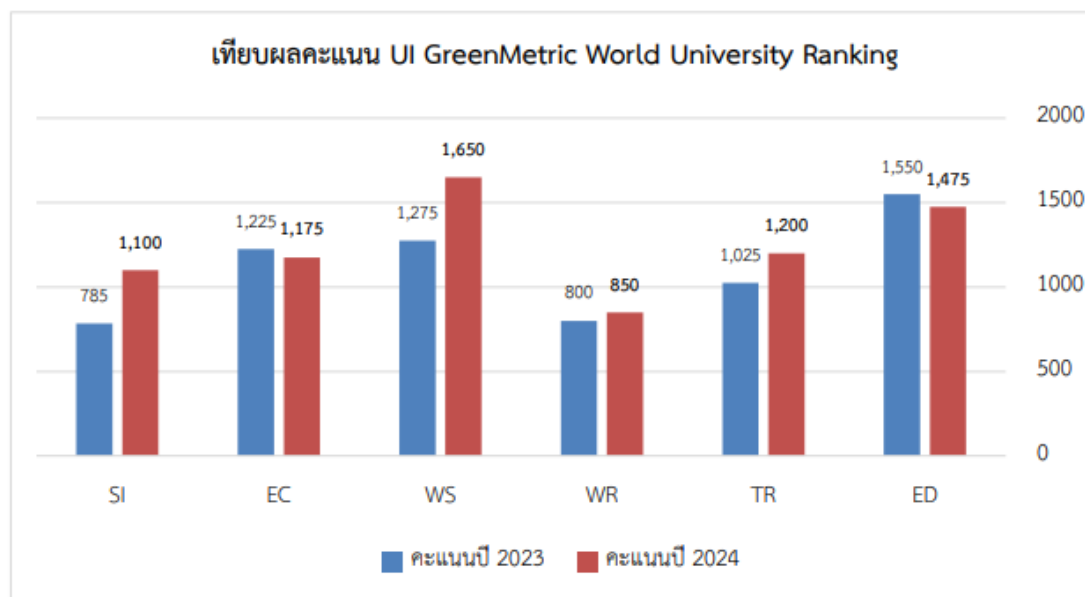
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจของหน่วยงาน และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังนี้

กระบวนการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีพันธกิจในการขับเคลื่อนการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับสังคม ชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ตารางที่ 7.1 ข-1-1 ผลการจัดอันดับ UI Green Metric World

ปีงบประมาณ	ร้อยละ	การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก	การจัดอันดับกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ปี 2023	66.6	433	5
ปี 2024	74.5	320	4

จากตารางที่ 7.1 ก-1-2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้เข้ารับการประเมินการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก (UI Green Metric World University Ranking) ปี 2023 และปี 2024 โดยมีคะแนนทั้งหมด 6,660 คะแนนในปี 2023 (คิดเป็นร้อยละ 66.6) และ 7,450 คะแนนในปี 2024 (คิดเป็นร้อยละ 74.5) จากคะแนนเต็มทั้งหมด 10,000 คะแนน



ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการจัดอันดับโลกที่ 320 (เดิม 433) จากมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วม 1,477 แห่ง อันดับที่ 26 ของประเทศไทย (เดิม 30) จาก 59 มหาวิทยาลัย อันดับที่ 4 กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (เดิม 5) จาก 24 มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ภาพที่ 7.1ข (1)-2 กราฟเทียบคะแนน UI GreenMetric World University Rank Ranking

ผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กระบวนการด้านการบริการวิชาการ มีผลดำเนินงานด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการบริการวิชาการ มีดังนี้

ตารางที่ 7.1 ข-1-2 จำนวนโครงการบริการวิชาการและจัดหารายได้

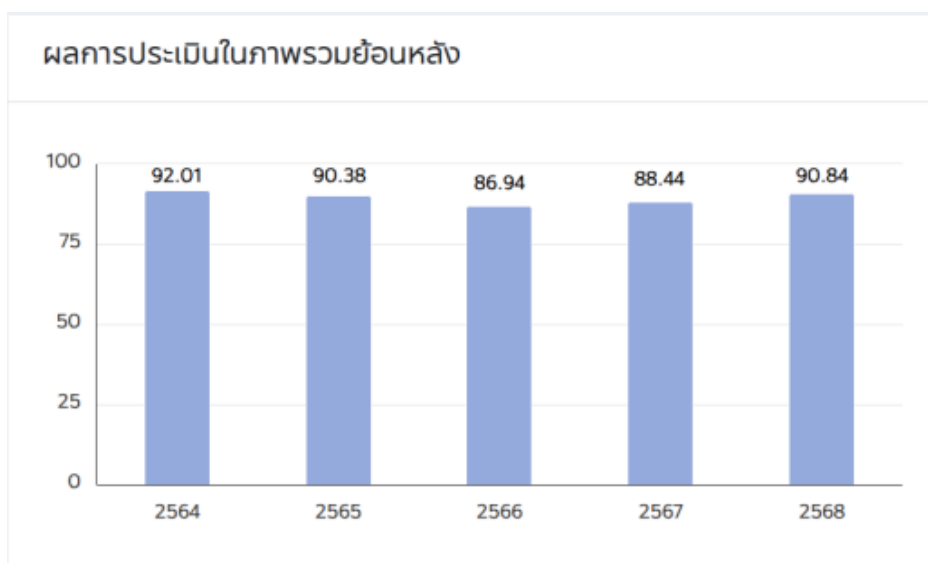
ปีงบประมาณ	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	จำนวนรายได้
ปีงบประมาณ 2566	1	10,850 บาท
ปีงบประมาณ 2567	5	191,550 บาท
ปีงบประมาณ 2568	2	รอสรุปโครงการ

กระบวนการด้านการสร้างนวัตกรรม มีผลการดำเนินงานด้านการสร้างนวัตกรรมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี พร้อมทำการเปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง ดังนี้

ตารางที่ 7.1 ข-1-3 จำนวนนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการปฏิบัติงาน

ปีงบประมาณ	จำนวนนวัตกรรมบริการ	จำนวนนวัตกรรมปฏิบัติงาน
ปีงบประมาณ 2566	5	3
ปีงบประมาณ 2567	-	3
ปีงบประมาณ 2568	2	1

กระบวนการด้านการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบและกลไกในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไประบบและกลไกการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานภาครัฐ ITA ดังผลการประเมิน ITA ดังนี้



ภาพที่ 7.1 ข-1-4 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จากผลการประเมิน 5 ปีย้อนหลังที่ผ่านมา พบว่า ทุกปีมีผลการประเมินอยู่ในระดับผ่าน เมื่อพิจารณารายปี พบว่า ปี 2564 มีผลการประเมินสูงสุด ร้อยละ 92.01 รองลงมาคือ ปี 2568 ผลการประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90.84 และ รองลงมาอันดับที่สาม คือ ปี 2565 ผลการประเมินอยู่ที่ ร้อยละ 90.38 ตามลำดับ

7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

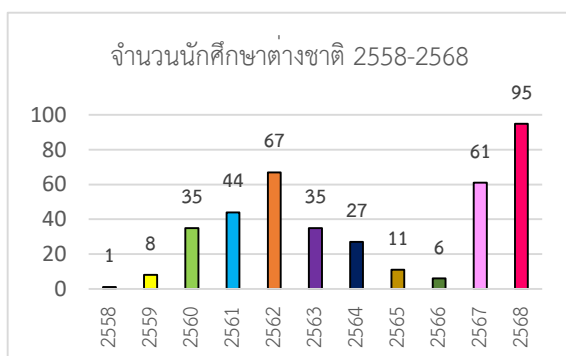
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีแผนบริหารความต่อเนื่อง BCP โดยมีมาตรการในการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักศึกษา บุคลากร และประชาชนที่มาใช้บริการในมหาวิทยาลัย โดยได้มีการปรับและจัดระเบียบเส้นทางจราจร การมีไฟส่องสว่างในยามค่ำคืน การปรับภูมิทัศน์ และการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย รวมถึงมีการจัดหาและซ่อมบำรุงถังดับเพลิง ระบบสายไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้อย่างปกติอยู่เสมอ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ถังดับเพลิงและการหนีไฟให้กับนักศึกษาและบุคลากรเป็นประจำทุกปี จากผลการดำเนินงานพบว่า ในปี พ.ศ.2566-2568 มีอุบัติเหตุทางจราจร การสูญหายของทรัพย์สิน และการเกิดเหตุไฟไหม้ภายในมหาวิทยาลัย มีจำนวน 0-2 ครั้ง โดยในปี 2568 ไม่มีการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นแม้แต่ครั้งเดียว

ตารางที่ 7.1ข-4 จำนวนอุบัติเหตุทางการจราจรภายใน, การสูญหายของทรัพย์สิน และสถิติไฟไหม้

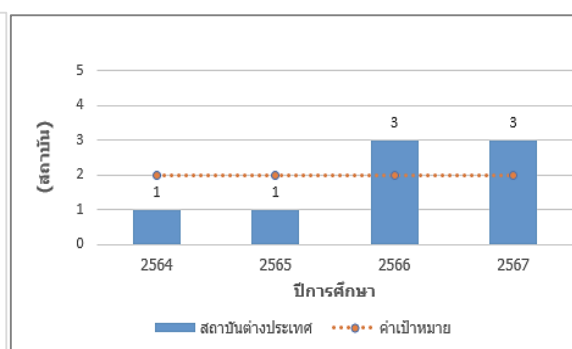
ปี พ.ศ.	จำนวนอุบัติเหตุทางการจราจรในมหาวิทยาลัย	จำนวนการสูญหายของทรัพย์สิน	สถิติไฟไหม้
2566	1	1	0
2567	2	1	0
2568	0	0	0

7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ผลจากการดำเนินการในการจัดการเครือข่ายอุปทานที่มีปฏิสัมพันธ์ กิจกรรมร่วมกันส่งผลให้การดำเนินงานของกลุ่มผู้ส่งมอบ ความสำเร็จมีพัฒนาการที่ดีอย่างต่อเนื่อง พร้อมเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายพบว่า ด้านการจัดการศึกษามีผลลัพธ์จากการจัดการเครือข่ายอุปทาน อันได้แก่ มีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ลงนามความร่วมมือในการจัดการศึกษา มีนักศึกษาต่างชาติที่มาแลกเปลี่ยน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 7.1ค-5 จำนวนนักศึกษาต่างชาติ



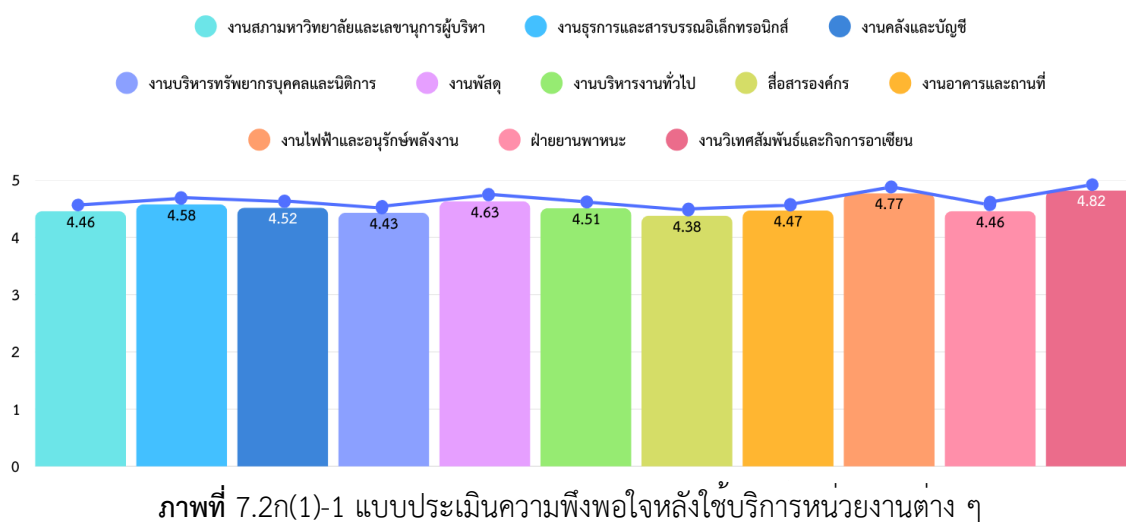
ภาพที่ 7.1ค-6 สถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่ร่วมมือจัดการศึกษากับมหาวิทยาลัย (ข้อมูลจากมหาวิทยาลัย)

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

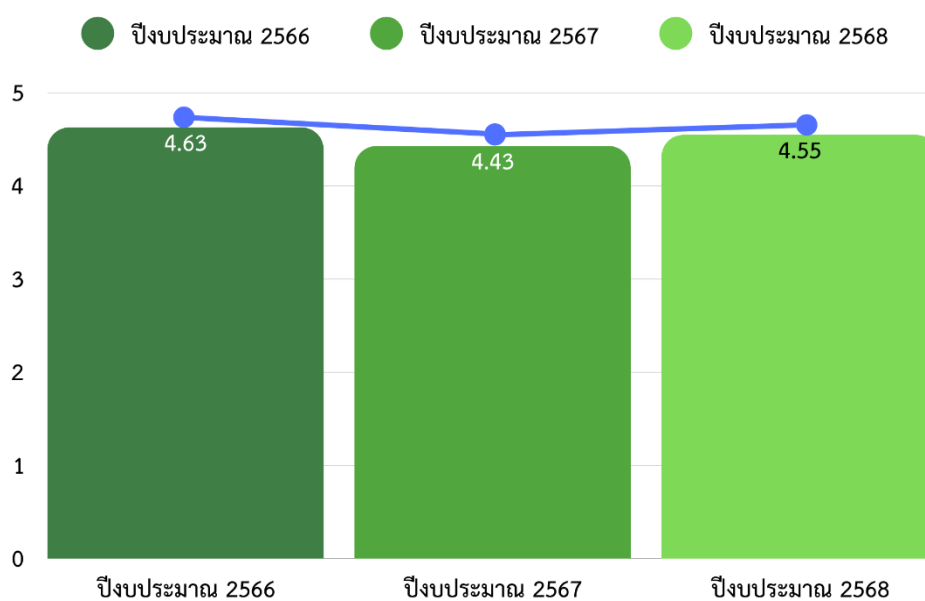
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้เรียน และลูกค้าอื่นตามพันธกิจหลัก ซึ่งมีระบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าครบทุกกลุ่ม มีทั้งการสำรวจความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามและแบบประเมินออนไลน์ มีรอบของการสำรวจความพึงพอใจปีละ 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.51 และได้สำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่ปรากฏข้อมูลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีช่องทางการสำรวจ ดังนี้ 1) ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

2) ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สำหรับหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง โดยสอบถามไปยัง กลุ่มลูกค้าที่รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก 3) ได้จัดทำช่องทางการติดต่อ ไว้ 5 ช่องทาง ได้แก่ 1) สายตรง ผู้อำนวยการกองกลาง 2) เพจเฟซบุ๊ก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) ไลน์กลุ่ม 4) โทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1050-1053 5) แบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์บนเว็บไซต์



ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ	ผลการประเมินความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ 2566	4.63
ปีงบประมาณ 2567	4.43
ปีงบประมาณ 2568	4.55



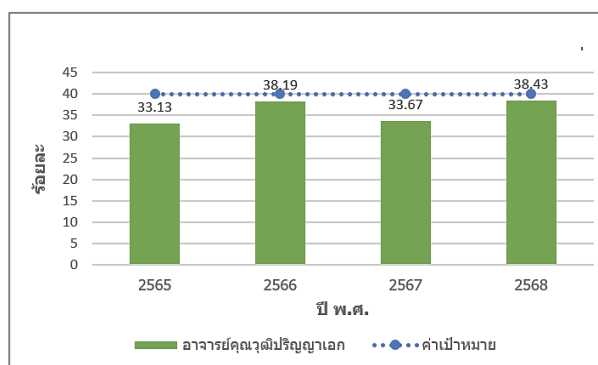
ภาพที่ 7.2ก(1)-2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

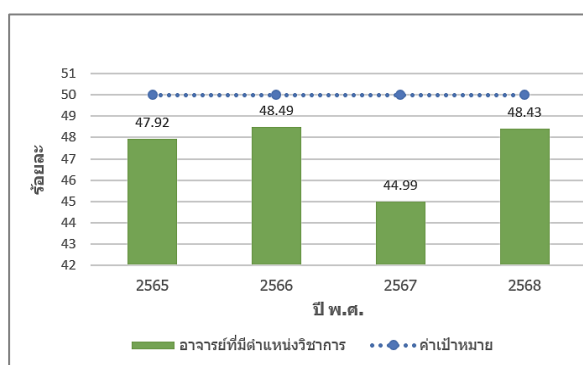
7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE – Focused RESULTS)

7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

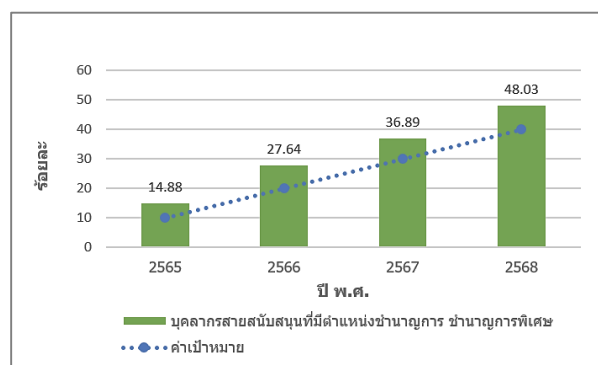
มหาวิทยาลัยนำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และสมรรถนะหลักที่กำหนด มาใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการและขีดความสามารถในระยะเวลาที่กำหนด มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในบุคลากร 2 กลุ่มเป็นหลัก คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งปัจจุบันในปี พ.ศ. 2568 มีบุคลากรสายวิชาการจำนวน 320 คน พบว่ามีอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกคิดเป็น ร้อยละ 38.43 และมีอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ผศ. / รศ. คิดเป็นร้อยละ 48.43 (ภาพ 7.3ก-1 , 7.3ก-2) ในบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งปัจจุบันในปี พ.ศ. 2568 มีจำนวนทั้งหมด 285 คน แต่จะมีเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยและข้าราชการเพียง 127 คน ที่สามารถพัฒนาตนเองให้ดำรงตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษได้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2568 มีถึงร้อยละ 48.03 (ภาพ 7.3ก-4) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ และด้านดิจิทัลด้วยเช่นกัน (ภาพ 7.3ก-5 , 7.3ก-6)



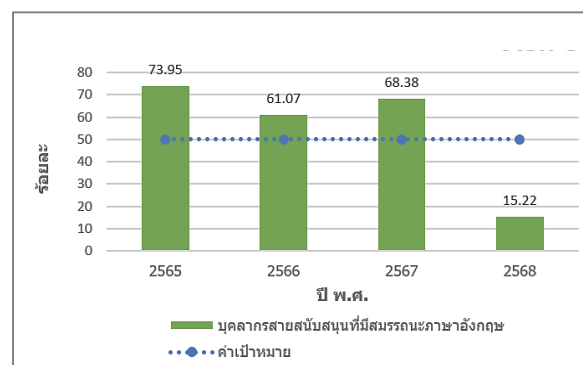
ภาพที่ 7.3ก-1 ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก



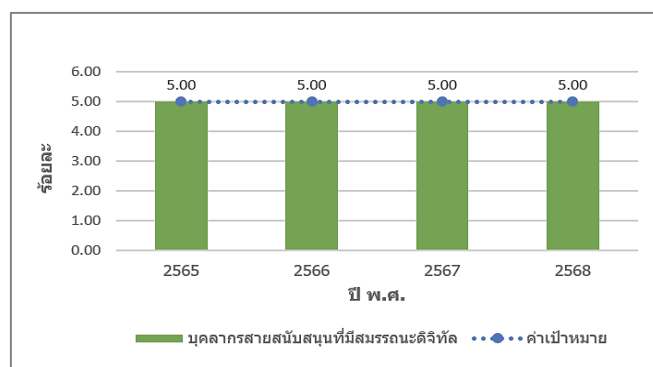
ภาพที่ 7.3ก-2 ร้อยละอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ



ภาพที่ 7.3ก-3 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ



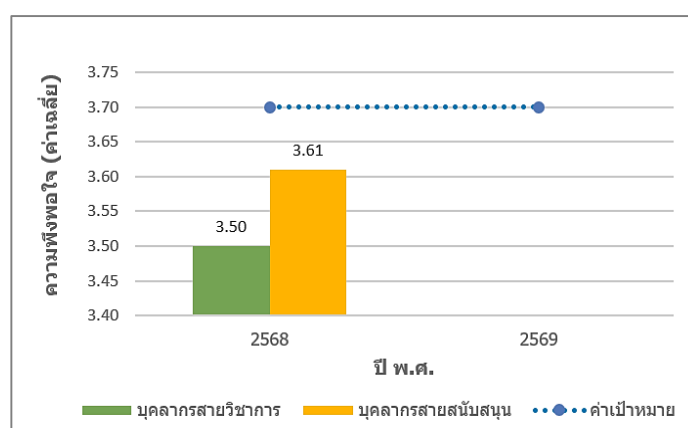
ภาพที่ 7.3ก-4 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 7.3ก-5 ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน (Workplace Climate)

มหาวิทยาลัยได้จัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีความสะอาด สะดวก มีมาตรฐาน มีการจัดสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ให้แก่บุคลากร ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การประกันสุขภาพ การมีกองทุนพนักงาน/กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และมีหอพักบ้านพักบุคลากร พบว่าในปี พ.ศ. 2568 บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ สวัสดิการและค่าตอบแทน ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.61 ตามลำดับ และได้ตั้งค่าเป้าหมายของปีหน้า ปี พ.ศ. 2569 ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 (ภาพ 7.3ก-7)

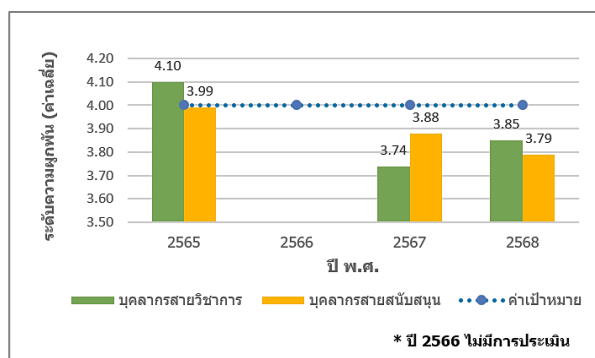


ภาพที่ 7.3ก-6 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และค่าตอบแทน

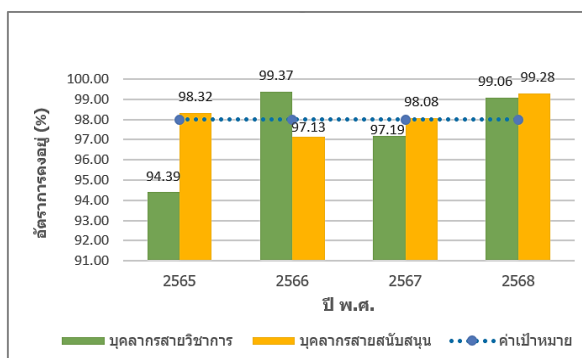
7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT and Retention)

มหาวิทยาลัยมีกระบวนการขับเคลื่อนความผูกพันผ่านการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เช่น กิจกรรมฉลองปีใหม่ กิจกรรมรดน้ำดำหัวเนื่องในวันสงกรานต์ กิจกรรมมุทิตาจิตวันเกษียณอายุ กิจกรรมทำบุญตักบาตรในวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัยฯ มีการจัดให้มีระบบที่ยุติธรรมในการประเมินผลงานเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้รางวัลเชิดชูเกียรติแก่พนักงานดีเด่น รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร จากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บุคลากรผูกพันกับองค์กรที่ระดับค่อนข้างคงที่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความผูกพันระหว่างปี

พ.ศ.2565-2568 (ภาพ 7.3ก-8) และมีอัตราการคงอยู่ของบุคลากรค่อนข้างสูง ที่อัตราการคงอยู่ 94-99 % (ภาพ 7.3ก-9)



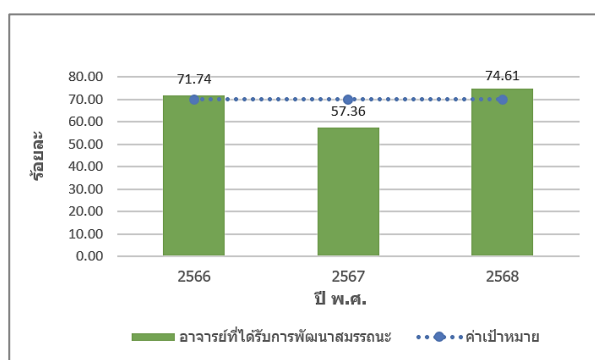
ภาพที่ 7.3ก-7 ระดับความผูกพันของบุคลากร



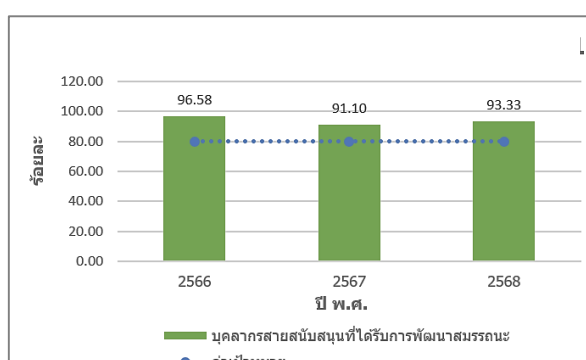
ภาพที่ 7.3ก-8 อัตราการคงอยู่ของบุคลากร

7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

มหาวิทยาลัยมีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร พร้อมกำหนดโครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาสมรรถนะตามวิชาชีพ พบว่ามีบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรม ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพอาจารย์เพื่อส่งเสริมการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2566 ในแต่ละปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 57 ของจำนวนบุคลากรสายวิชาการทั้งหมด (ภาพ 7.3ก-10) และมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ ดิจิทัล และสมรรถนะตามวิชาชีพ ในแต่ละปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ภาพ 7.3ก-11)



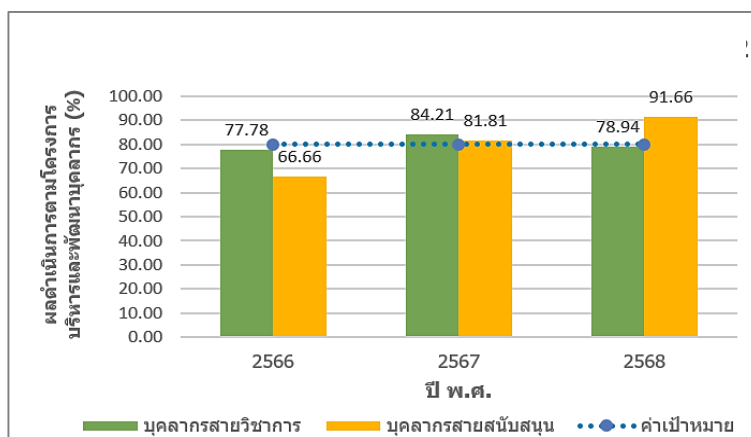
ภาพที่ 7.3ก-9 ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน วิจัย



ภาพที่ 7.3ก-10 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ

ผลการดำเนินงานตามโครงการแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ทั้งของบุคลากรสายวิชาการ และของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าในปี พ.ศ. 2568 สามารถดำเนินการตามโครงการแผนการฯ ได้สำเร็จคิด

เป็นร้อยละ 78.94 ของแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ และร้อยละ 91.66 ของแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (ภาพ 7.3ก-12)



ภาพที่ 7.3ก-11 ผลการดำเนินงานตามโครงการแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน

055-706-555

