



รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566

ประจำปีการศึกษา 2563 / ปีงบประมาณ 2564

ชื่อหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessments Report : SAR) ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและการรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และพันธกิจของหน่วยงาน โดยการรายงานการประเมินตนเองเป็นขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจัดทำขึ้นตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ 8 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น ตัวบ่งชี้กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ 1 - 6) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ (ตัวบ่งชี้ 7) และตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ (ตัวบ่งชี้ 8) โดยผลการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ทั้งนี้ ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นคณะกรรมการประจำสำนัก และขอขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานตามภารกิจให้ประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานอธิการบดีต่อไป



.....(ลงชื่อ)

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

วันที่ 27 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (OP)	7
ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการรายตัวบ่งชี้	17
ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	17
ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน	25
ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ	33
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	44
ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร	57
ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ	66
ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์	75
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ	87

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ OP1 ผลิตภัณฑ์และบริการ	8
ตารางที่ OP2 ประเภทของบุคลากร	9
ตารางที่ OP3 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ	10
ตารางที่ OP4 กลุ่มลูกค้าและความคาดหวัง	13
ตารางที่ OP5 หน่วยงานพันธมิตร	14
ตารางที่ OP6 หน่วยงานคู่มือความร่วมมือ	14
ตารางที่ OP7 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	15
ตารางที่ OP8 การได้รับรางวัลแห่งความภูมิใจ	16
ตารางที่ 1.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 -2564-20	
ตารางที่ 1.2-2 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	21
ตารางที่ 1.4-1 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร	22
ตารางที่ 1-4-2 ตารางผลการดำเนินงานตามช่องทางการสื่อสาร	23
ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์	26
ตารางที่ 3.1-1 การจำแนกกลุ่มลูกค้า	34
ตารางที่ 3.2-1 ตารางความต้องการและความคาดหวังที่ได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ	36
ตารางที่ 3.3-1 ตารางความพึงพอใจและจุดที่ควรปรับปรุง	38
ตารางที่ 3.7-1 ตารางความต้องการหรือความคาดหวังต่อการใช้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก42	
ตารางที่ 4.2-1 ตารางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน	47
ตารางที่ 4.3-1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ	49
ตารางที่ 4.3-2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง	51
ตารางที่ 5.1-1 ทักษะความสามารถของบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่ง	58
ตารางที่ 6.1-1 คู่มือการปฏิบัติงาน	70
ตารางที่ 6.1-4 ผลการประเมินระบบพัฒนาบุคลากร	73
ตารางที่ 6.1-5 ตารางข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง	74
ตารางที่ 7.1-1 ค่าคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้า	76
ตารางที่ 7.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	77
ตารางที่ 7.2-2 การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 7.3-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	79
ตารางที่ 7.4-1 ข้อมูลผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometric	80
ตารางที่ 7.4-2 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวนเพจ (All Pages)	81
ตารางที่ 7.4-3 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวน PDF File	82
ตารางที่ 7.4-4 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวน Back Link	83
ตารางที่ 7.6-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85
ตารางที่ 7.6-2 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากร ประเภทกระดาษ	86
ตารางที่ 7.6-3 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์	86
ตารางที่ 8.6-1 การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	94
ตารางที่ 8.7-1 ตารางช่องทางการร้องเรียนและความถี่ในการปฏิบัติงาน	96

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน	45
รูปที่ 6.1-1 ตารางแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงาน	67
รูปที่ 6.1-2 ขั้นตอนการให้บริการของทุกงาน	67
รูปที่ 6.2-1 แนวปฏิบัติการบริหารผลการปฏิบัติงาน	71
รูปที่ 7.1-1 แสดงค่าคะแนนความผูกพันที่มีต่อลูกค้า	76
รูปที่ 7.3-1 แสดงระดับความพึงพอใจตามรอบการประเมิน	79
รูปที่ 7.4-1 แผนภูมิแสดงผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics	81
รูปที่ 7.5-1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด	84

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร (OP)

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

ตามที่ตั้งสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ได้เปลี่ยนสถานภาพมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา มีผลทำให้มีการแบ่งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยใหม่เป็น 10 หน่วยงาน และสำนักงานอธิการบดี เป็นหนึ่งในหน่วยงาน ดังกล่าว ปัจจุบัน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แบ่งโครงสร้างประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) งานเลขานุการ
- 3) งานการเงิน
- 4) งานพัสดุ
- 5) งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ
- 6) งานประชาสัมพันธ์
- 7) งานอาคารสถานที่
- 8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
- 9) งานบริหารทั่วไป
- 10) งานยานพาหนะ
- 11) งานวางแผนและประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสนอ.
- 12) งานพัฒนาเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อมงานสวัสดิการ
- 13) งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 14) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมอาเซียน
- 15) งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

โดยมีหน้าที่ที่สำคัญ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและชุมชนส่งเสริมการเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม และส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาสู่สากล

(1) ผลิตรายการ/บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ โดยมีผลิตรายการและบริการ ได้แก่

ตาราง OP1 ผลิตรายการและบริการ

ผลิตรายการและบริการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ	งานธุรการ/งานเลขานุการ
การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและการบริการข้อมูลข่าวสาร	งานประชาสัมพันธ์
การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน, การยืมเงินทดรองจ่าย	งานการเงิน
การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง, การยืมทรัพย์สินของทางราชการ	งานพัสดุ
การให้บริการงานรับสมัครงาน, สวัสดิการ, สิทธิประโยชน์, การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ
การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/งานอาคารสถานที่
การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง	งานยานพาหนะ
การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
การให้บริการงานซ่อมอาคารและประปา	งานอาคารสถานที่

ซึ่งผลิตรายการคือผลการดำเนินงานและโครงการที่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการพัฒนางานบริการอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความสะดวก อย่างไรก็ตาม ทุกงานบริการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงสร้างควมพึงพอใจให้กับนักศึกษา และประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่จะช่วยสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยและกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ทั้ง 8 แห่ง ปี 2564

พันธกิจ (Mission) :

1. พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและชุมชน
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม และส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาสู่สากล

ค่านิยม

G - Teams ประกอบด้วย

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

สมรรถนะหลักขององค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความโดดเด่นตามพันธกิจที่สามารถนำมาเป็นสมรรถนะหลักให้องค์กร 3 ด้าน คือ 1) การให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สำนักงานสีเขียว 2) จัดหาและนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ 3) การประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผู้บริหารและบุคลากรรวมทั้งหมด 109 คน จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง OP2 ประเภทของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
ข้าราชการ	6 คน	ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง 1 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก หัวหน้างาน 3 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 1 คน ระดับปริญญาตรี 1 คน และระดับอนุปริญญา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ	34 คน	หัวหน้างาน 7 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 1 คน ปริญญาโท 5 คน ปริญญาตรี 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 27 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 4 คน และระดับปริญญาตรี 23 คน

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
ลูกจ้างประจำ	7 คน	ผู้ปฏิบัติงาน 7 คน สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
ลูกจ้างชั่วคราว	62 คน	ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน 18 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม 44 คน สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

- ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงาน จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรต้องได้รับความรู้ ทักษะในวิชาชีพ และเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองตามสายงาน มีการเปิดโอกาสในการรับฟังความคิดเห็น มีวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาหน่วยงานหรือการจัดกิจกรรม รวมถึงสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงต่าง ๆ ที่พร้อมจะพัฒนาให้หน่วยงานและมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ และช่วยกันสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี สร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน

(4) สิ้นทรัพย์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีสิ้นทรัพย์ที่เป็นอาคาร จำนวน 4 อาคาร ได้แก่ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) จำนวนพื้นที่ 10,105 ตารางเมตร (พื้นที่สำนักงาน รวมพื้นที่รอบสำนักงานที่เกี่ยวข้อง) ภายในอาคารมีห้องประชุมภาพและเสียง จำนวน 3 ห้องประชุม (ชั้น 4 ชั้น 8 ชั้น 9) อาคารหอประชุมที่ปิงกรังมีโชคิ ชั้น 2 (งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน) สำนักงานอาคารสถานที่ (งานอาคารสถานที่) อาคารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน และอาคารเฉลิมพระเกียรติ อาคาร 12 ชั้น 1- 6 โดยจัดพื้นที่ทำงานเป็นห้องสำนักงานที่มีอากาศถ่ายเท แบ่งสัดส่วนเฉพาะ มีเก้าอี้ผู้มาติดต่อสอบถาม มีจุดให้บริการ และเป็นอาคารเรียน นอกจากนี้ ยังจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ PC คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา เครื่องพิมพ์เอกสาร และระบบ E – Meeting อย่างครบถ้วน

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง OP3 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ

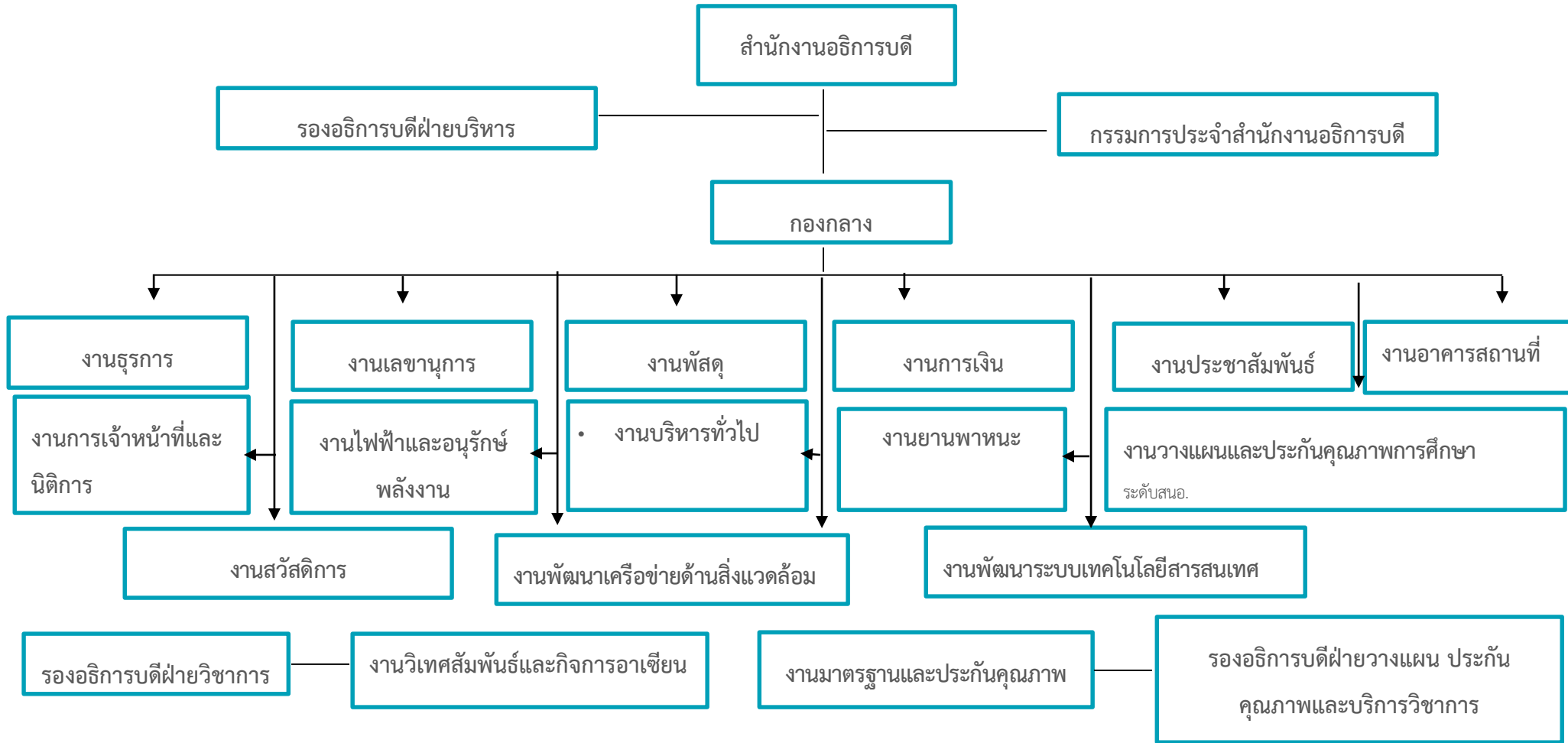
กฎระเบียบ , ข้อบังคับ	งานที่เกี่ยวข้อง
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	งานเจ้าหน้าที่และนิติการ
กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและ ดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับ	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/งานอาคารสถานที่

กฎระเบียบ ,ข้อบังคับ	งานที่เกี่ยวข้อง
อัคคีภัย พ.ศ. 2555 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561, ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง จากอาคารบาง ประเภทและบางขนาด พ.ศ.2548 ,พระราชบัญญัติป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550,กฎกระทรวงสุขลักษณะ การจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. 2560,พระราชบัญญัติควบคุม ผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560,กฎหมายควบคุมอาคาร	
มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
พรบ.วินัยการเงินการคลัง 2561	งานการเงิน
พรบ.ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2535 และแก้ไข 2550	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
พรบ.ข้อมูลข่าวสาร 2540	งานประชาสัมพันธ์
พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560	งานพัสดุ

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา และกำกับดูแลโดยกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี (มีการรายงานผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง) กำกับโดยตรงอธิการบดีฝ่ายบริหาร งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน กำกับดูแลโดยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งย้ายสังกัดมาอยู่ได้เพียง 3 เดือน จึงไม่ขอนำผลการดำเนินงานรวม) กำกับดูแลโดยรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ประกันคุณภาพการศึกษาและบริการวิชาการ



(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจำแนกลูกค้า โดยการจำแนกตามงานการให้บริการของหน่วยงาน จากการเก็บข้อมูลตลอดปีงบประมาณ ซึ่งจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มบุคลากร และกลุ่มหน่วยงานราชการ

ตาราง OP4 กลุ่มลูกค้าและความคาดหวัง

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษา/นักเรียนทุกเพศ ทุกวัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย 2. การรับสมัครเรียน ทวนการศึกษา 3. มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา 4. การรับบริการด้านจดหมาย 5. การชำระค่าศึกษาเล่าเรียนที่สะดวกรวดเร็ว 6. การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
ประชาชนทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลติดต่อสอบถามต่าง ๆ รายละเอียดทั่วไปของมหาวิทยาลัย 2. การพัฒนาร่วมกันด้านจิตอาสาในชุมชนท้องถิ่น
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลติดต่อสอบถามต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือราชการ 2. การร่วมมือกันดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
บุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการรับบริการซ่อมแซมทรัพย์สิน อาคาร ไฟฟ้า 2. บริการรถรับ - ส่ง 3. บริการจัดสถานที่และนิทรรศการ 4. บริการยืมทรัพย์สินทางราชการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการของบุคลากรที่ได้รับ 2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพในการบริการ
ผู้ประกอบการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง 2. การซื้อขายสินค้าและบริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ไม่ผิดต่อกฎหมาย

(3) ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

หน่วยงานที่เป็นพันธมิตร ได้แก่ หน่วยงานภายใน คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง

หน่วยงานภายนอก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง OP5 หน่วยงานพันธมิตร

หน่วยงานพันธมิตร	บทบาท	ช่องทางการสื่อสาร
หน่วยงานภายใน คณะ/สำนัก/สถาบัน/ กอง	ติดต่อสอบถามและบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือราชการ โครงการ/ กิจกรรม สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ	หนังสือราชการ โทรศัพท์ ขอความอนุเคราะห์ส่วนตัว
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด กำแพงเพชร	เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแรงสูง และ ให้บริการ ด้านอื่น ๆ เช่น ซ่อมระบบ ไฟฟ้าแรงสูง ตัดต้นไม้แนวสายไฟแรงสูง แรงต่ำ ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า การออกแบบ และเขียนแบบระบบไฟฟ้า การติดตั้ง ระบบไฟฟ้าแรงสูง การขยายเขต ระบบ ไฟฟ้า แรงสูง เข้าแต่ละอาคาร	หนังสือราชการภายนอก โทรศัพท์แจ้ง ขอใช้บริการ ผ่านเบอร์ 055 711 181 ขอความอนุเคราะห์ส่วนตัว ช่องทางไลน์
ประชาสัมพันธ์จังหวัด	การดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภายในองค์กร	หนังสือราชการ โทรศัพท์ ขอความอนุเคราะห์ส่วนตัว

หน่วยงานคู่ความร่วมมือ ได้แก่ ผู้รับเหมาต่าง ๆ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลาม

ตาราง OP6 หน่วยงานคู่มือความร่วมมือ

หน่วยงานคู่มือความร่วมมือ	บทบาท	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้รับเหมาต่าง ๆ	MOU การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม Green Office	หนังสือสัญญา/หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
ธนาคาร	MOU สวัสดิการด้านสินเชื่อ กับบุคลากร	หนังสือการลงนามความร่วมมือ หนังสือราชการ/โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
หน่วยงานคู่มือความร่วมมือ	บทบาท	ช่องทางการสื่อสาร
โทรเด็นท์อินเทลลิเจนซ์เซอร์วิส จำกัด	MOU ในการจัดทำระบบบริหารจัดการ อาคารและครุภัณฑ์ประจำอาคาร เป็น การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	E-mail/โทรศัพท์
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ มหาวิทยาลัยมหิดล	การทำงานร่วมกันในการดำเนินงาน โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	E-mail/โทรศัพท์/หนังสือราชการ

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก .สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ปัจจุบันกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังไม่กำหนดคู่แข่ง

ข .บริบทเชิงกลยุทธ์

(1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1) รักษาภาพลักษณ์ของการบริการ 2) ความสามารถในการเป็นGreen University

เป้าประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานด้านบริการ ระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล เพิ่มแนวทางการดำเนินงานสีเขียวให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงาน ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อการเป็น Green University และรักษามาตรฐาน ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ในกำกับดูแลอาคารของ หน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง เป็นอาคารต้นแบบการดำเนินการสำนักงานสีเขียวภายในมหาวิทยาลัยฯ พร้อมทั้งดำเนินงานเชิญชวน ประชาสัมพันธ์ แนวทางการดำเนินงานสีเขียวให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยได้มีหน่วยงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมเกียรติในกำกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงาน ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง เช่นกัน

(2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความได้เปรียบของกองกลาง คือ การได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับและการประสานงาน ในด้านต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

ค. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตาราง OP7 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ใช้
PDCA	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
Knowledge Management	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
การรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำ สำนักงานอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง และได้รับข้อเสนอแนะมา เป็นแนวทางการปรับปรุง	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

รางวัลแห่งความภูมิใจที่ได้รับ

ตาราง OP8 การได้รับรางวัลแห่งความภูมิใจ

รางวัล	หน่วยงานผู้ได้รับรางวัล
รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณ G - Green สำนักงาน สีเขียว ในระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง)	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
รางวัลการจัดการพลังงานดีเด่น	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
รางวัล “เพชรพัสดุ”	งานพัสดุ
รางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้าน การเงินการคลัง ระดับดี ปีงบประมาณ 2563	งานพัสดุ/งานการเงิน
รางวัลองค์กรปลอดภัยระดับจังหวัด (เหรียญทอง)	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณสำหรับหน่วยงานที่ผ่านการ ประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ 2563	หน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน
2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี
4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี
5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

(เกณฑ์ 1) มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานมาทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี เนื่องจากในแต่ละปีมหาวิทยาลัยมีการพัฒนา ทบทวน และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์มาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ผู้บริหารของหน่วยงาน จึงได้นำเสนอแนวทางการบริหารสู่ความสำเร็จในแต่ละตัวชี้วัด โครงการ และงานประจำให้แก่หัวหน้างานต่าง ๆ ในกองกลาง ตลอดจนกำหนดให้ผู้บริหารระดับหัวหน้างานทุกคน ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่า ทุกงานของกองกลางจะดำเนินงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ดังกล่าว หลังจากได้ข้อสรุปวิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานแล้ว ผู้บริหารของหน่วยงานได้ถ่ายทอดข้อความวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปยังบุคลากรทุกระดับ ด้วยการประชุมบุคลากรในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564 และเพื่อให้มีการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องจึงได้กำหนดให้มีการ

จัดทำแผนป้ายข้อความวิสัยทัศน์และค่านิยม หน้าป้ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละงาน ทั้งยังมีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรรับรู้ รับทราบและมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จให้เป็นส่วนหนึ่งของผลการดำเนินงานประจำปีของบุคลากร และตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักอย่างเปิดเผยต่อสาธารณชนบนเว็บไซต์ กองกลาง<https://ga.kpru.ac.th/doc/planGA2564.pdf> เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร จากกระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไตรมาสละ 1 ครั้ง และทำการประเมินผลการดำเนินงานรายไตรมาส โดยจะนำผลการดำเนินงานต่าง ๆ รวบรวมมานำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อทบทวนและปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีกระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักและผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) จัดประชุมหัวหน้างานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข 2) กำหนดให้แต่ละงานประชุมผู้ปฏิบัติงานภายในงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสรุปติดตามผลการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไข 3) มีการให้รายงานผลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ และการประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานทุกงาน 5) ปรับปรุงและทบทวนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และจากการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีความสามารถในการรับรู้เรื่องแผนปฏิบัติราชการ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับบุคลากรประจำงานในการทำงาน และรวมถึงประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย จนได้รับรางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณ G - Green สำนักงานสีเขียว ในระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง) การจัดการพลังงานดีเด่น รางวัล “เพชรพัสด” รางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ระดับดี ปีงบประมาณ 2563 รางวัลองค์กรปลอดภัยระดับจังหวัด (เหรียญทอง) และสามารถพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงาน สำนักงานสีเขียวให้กับหน่วยงานที่จะเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียวในทุก ๆ ปี ซึ่งปีงบประมาณ 2563 ได้ไปเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมเกียรติในกำกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว จนได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง อีกทั้ง ได้มีการจัดทำคู่มือโครงการสำนักงานสีเขียวจากเว็บไซต์ ไปใช้อย่างเป็นที่ประจักษ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ทั่วถึงทั้งองค์กรสู่การพัฒนาการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวในอนาคต

แผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศ

(เกณฑ์ 2, 3) การติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ถูกพัฒนามาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี จากผู้บริหารและหัวหน้างานที่ได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนการติดตามการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลา ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติราชการ โดยในปีงบประมาณ 2564 ผู้บริหารและหัวหน้างานได้นำข้อมูลจากผลการประเมินต่าง ๆ มาประกอบการระดมความคิด ได้แก่ ผลการพัฒนาบุคลากร การเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ไม่ครบจำนวนชั่วโมงที่กำหนด ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่มีการเก็บสถิติข้อมูลผู้มาขอใช้บริการประจำงาน การจัดงานวิจัยสายสนับสนุนที่ไม่ต่อเนื่อง ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ส่งผลให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น จากกรณีดังกล่าวทำให้หัวหน้างานเห็นช่องทางในการติดตามงาน ประกอบกับมีความคาดหวังจะยกระดับผลการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน และริเริ่มให้มีการพัฒนาการเก็บข้อมูลพัฒนาบุคลากรให้เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามเพื่อวัดและประเมินผลการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา รายบุคคล/ชั่วโมง การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดในแผนสู่ระบบการรายงานผลประเมินตามแผนปฏิบัติราชการ E-SPR การรายงานผลการปฏิบัติราชการ (E-PAR) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ ได้มีการติดตามการรายงานความก้าวหน้าตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไตรมาสละ 4 ครั้ง และปีละ 2 ครั้ง ของผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ปัจจุบันการดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและมีระบบสารสนเทศไว้ใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถตัดสินใจและเห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น

1) การติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สามารถขับเคลื่อนบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี ให้เข้าสู่กระบวนการการขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และได้รับตำแหน่งระดับชำนาญการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 16 คน จากจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปผลการดำเนินงาน และแนวทางในการดำเนินงานต่อไป เรื่อง การเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นวิทยากรในการบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้ เช่น คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสถาบันวิจัย เป็นต้น ทั้งนี้ คู่มือการเขียนวิเคราะห์ค่างาน เรื่องเทคนิคการเขียนวิเคราะห์ค่างาน จากเพื่อนถึงเพื่อน มีบุคลากรจากภายนอกสำนักงานอธิการบดี หลายหน่วยงานขอนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการเขียนวิเคราะห์ค่างานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีการ Download ไฟล์คู่มือจากเว็บไซต์ ไปใช้อย่างเป็นประจักษ์

2) จากการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง เรื่อง แนวโน้มการถูกเลิกจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน และจากผล

การดำเนินตามแผนการลดหรือควบคุมความเสี่ยง ระดับความเสี่ยง 20 (สูงมาก) ซึ่งส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลง คือ ระดับความเสี่ยง 10 (สูง) โดยมีแผนงานหรือกิจกรรม คือ 1. จัดทำโครงการ KPRU RODE SHOW มีความคืบหน้า ร้อยละ 100 ดำเนินการแล้วเสร็จ เป็นไปตามแผน 2. จัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร มีความคืบหน้า ร้อยละ 100 ดำเนินการแล้วเสร็จ เป็นไปตามแผน 3. บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมหรืออบรมผ่านระบบออนไลน์ มีความคืบหน้า ร้อยละ 80 ดำเนินการเป็นไปตามแผน และได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดีในปีถัดไป โดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมหรืออบรมผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มพูนความรู้เฉพาะด้านสาขาวิชาชีพ จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงทุกสาขาและทุกหน่วยงาน และมีการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีระบบพัฒนาบุคลากร ไปยังคณะ/สถาบัน/สำนัก ภายในมหาวิทยาลัย โดยระบบกำหนดให้บุคลากรดำเนินการกรอกข้อมูลการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจในการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการทำงาน และเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลการประชุม อบรม ในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

3) การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไตรมาสละ 1 ครั้ง และทำการประเมินผลการดำเนินงานรายไตรมาส โดยจะนำผลการดำเนินงานต่าง ๆ รวบรวมมานำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อทบทวนและปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 1.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2561 -2564

ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
4.12	4.08	4.48	3.21

โดยมีการวางแผนให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดไตรมาสละ 1 ครั้ง ดังนี้ 1) จัดประชุมหัวหน้างานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข 2) กำหนดให้แต่ละงานประชุมผู้ปฏิบัติงานภายในงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสรุปติดตามผลการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไข 3) มีการให้รายงานผลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ และการประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานทุกงาน 5) ปรับปรุงและทบทวนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

4) ผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงาน/โครงการ ได้มีการติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยจัดทำปฏิทินการเบิกจ่ายรายไตรมาส รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้รายงานความก้าวหน้าแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย จนได้รับรางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ระดับดี ปีงบประมาณ 2563

5) คุณภาพการให้บริการของแต่ละงาน ซึ่งการดำเนินการจะจัดให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเสีย เข้าประเมินความพึงพอใจ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนางาน โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ในแต่ละปี ดังนี้ ตารางที่ 1.2-2 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ปีการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	แสดงระดับความพึงพอใจ
2560	4.084	มาก
2561	4.051	มาก
2562	4.318	มาก

จากกระบวนการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวทำให้กองกลาง มีแผนพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน”
2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ
3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน
4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ทั้งนี้ จากแผนการติดตามและการประเมินผลการติดตามดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

(เกณฑ์ 4) มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้ารวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้ผลดำเนินการที่ดี

โดยผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ เสียงตามสาย โทรศัพท์ สายตรงผู้อำนวยการ ประชุมหัวหน้างานและบุคลากร ดังรูป 1.4-1 เพื่อสร้างวัฒนธรรม ความรัก ความสามัคคีกันภายในหน่วยงาน การสื่อสารสองทางโดยตรงไปตรงมาไม่ว่าจะเป็นทางการประชุม ณ ที่ตั้ง ให้กับบุคลากรได้รับทราบ การเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น สายตรงผู้อำนวยการ เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วไป แต่เนื่องจากปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบปัญหา

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้การดำเนินงานการสื่อสารมีความล่าช้า โดยในปีงบประมาณ 2564 จากการสื่อสารดังกล่าวข้างต้นยังไม่ตอบสนองต่อการเข้าถึงข้อมูล หรือการได้รับความคิดเห็นโดยตรง ทำให้ผู้บริหารมีแนวคิดส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินงาน เช่น การเลือกใช้ Line จัดตั้งกลุ่ม Line ตามภารกิจสำคัญและเร่งด่วน การจัดการประชุมออนไลน์ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams และอบรมผ่านระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom

ตารางที่ 1.4-1 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร

ช่องทาง	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่	สื่อสารสองทาง
ป้ายประชาสัมพันธ์	แจ้งข่าวสารสำคัญและทั่วไป	คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ประชาชน	ทุกวัน	สายตรง พูดคุย
เสียงตามสาย	แจ้งข่าวเร่งด่วน สำคัญ	คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ประชาชน	ทุกวัน	สายตรง
โทรศัพท์	ประสานงาน รับฟัง ข้อคิดเห็นจาก สาธารณะ	บุคลากร ประชาชน	ตลอดเวลา	พูดคุย โดยตรง
สายตรงผู้อำนวยการ	รับทราบข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนทั่วไป/ข้อ ร้องเรียนการทุจริต	คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ประชาชน	ทุกสัปดาห์	สายตรง
ประชุมหัวหน้างาน และบุคลากร	แจ้งข่าวสำคัญ/ รายงานผลการ ดำเนินงาน	บุคลากร	รายไตรมาส	พูดคุย โดยตรง

ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ได้มีการทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าช่องทางสามารถทำให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยได้ถูกต้อง รวดเร็ว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการตรวจสอบประสิทธิภาพของวิธีการสื่อสารเหล่านี้ จากความสำเร็จในการทำงานด้านการดูแลผู้มารับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ และผลการประเมินภาพลักษณ์องค์กร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามข้อเสนอแนะ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับอย่างเป็นระบบ อีกทั้ง ผู้บริหารได้มีการเสริมสร้างและสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการประชุมด้วยระบบ Microsoft Teams พัฒนาตนเองด้วยการอบรมผ่านระบบออนไลน์ โปรแกรม Zoom กับหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งกำหนดให้มีการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานรายสัปดาห์ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจากวิธีการสื่อสารแบบสองทางและวิธีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดีนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานยังคงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

และการจัดทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตามปฏิทินที่กำหนด เช่น

ตารางที่ 1-4-2 ตารางผลการดำเนินงานตามช่องทางการสื่อสาร

การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)	ช่องทางการสื่อสาร
การปฏิบัติงานตามภาระงานประจำ	ร้อยละ 100 มีการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันท่วงที และ เป็นไปตามระยะเวลา	หนังสือราชการผ่านระบบสำนักงาน อัดโนมัติ (E-office) ณ ที่ตั้ง ผ่าน Line ประจำงาน /โทรศัพท์
การดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติราชการและที่ได้รับ มอบหมาย	ร้อยละ 90 มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตาม แผนและต่อเนื่อง ยกเว้น กิจกรรมที่ ออกนอกพื้นที่เหตุจากการแพร่ระบาดของ ของไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ โครงการ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	หนังสือราชการผ่านระบบสำนักงาน อัดโนมัติ (E-office) ผ่าน Line หน่วยงาน/ โทรศัพท์
การฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพบุคลากร	ร้อยละ 100 มีการให้บุคลากรเข้ารับการอบรม ออนไลน์ทั้งหน่วยงานภายในและ ภายนอกผ่านโปรแกรม Zoom	หนังสือราชการผ่านระบบสำนักงาน อัดโนมัติ (E-office) ผ่าน Line หน่วยงาน/ โทรศัพท์/ผ่านโปรแกรม Zoom

ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ส่งผลในการปฏิบัติงาน การให้บริการ เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและ ยังคงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์หน่วยงานสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและ ตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย

(เกณฑ์ 5) ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มาเป็นแนวทางในการ บริหารราชการของหน่วยงาน การจัดการควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม โดยตระหนักถึง ผลประโยชน์และความต้องการของชุมชนแวดล้อม ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานดำเนินการ อย่างถูกต้อง ซึ่งมีภาระหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยความ โปร่งใส จากการดำเนินงานที่ผ่านมาผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

1. การจัดประชุมหัวหน้างานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรม
2. กำหนดภาระหน้าที่ตามหลักความรับผิดชอบของแต่ละงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เป็นธรรม

3. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
4. มีการกำหนดนโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยกำหนดเป็นนโยบายสำนักงานสีเขียว
5. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
6. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุง
7. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีปีละ 2 ครั้ง

การดำเนินงานต่าง ๆ ผู้อำนวยการได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงการดำเนินงานต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร สำหรับการขับเคลื่อนการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานภายในกองกลาง ที่ได้ร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จะดำเนินการดังนี้

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน
- 2) มีการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความโปร่งใส การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต

จากการดำเนินงานของหน่วยงานส่งผลถึงความประสบความสำเร็จในการกำกับดูแลในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
- 2) การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมตามพันธกิจ
- 3) การจัดทำแผนและผลการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการรายงานผลการร้องเรียนการทุจริต
- 5) การปฏิบัติตามกฎหมาย
- 6) การมีคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มีความสอดคล้องกับการแสดงเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมุ่งมั่นในการบริหารงานให้สำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารราชการเกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมถึงให้การบริหารจัดการในภาครัฐปลอดจากการทุจริตประพฤตมิชอบและเกิดธรรมาภิบาลในสังคมไทย

ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ
2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
5. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การพัฒนาแผนกลยุทธ์และการถ่ายทอดแผน (เกณฑ์ 1 , 2)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งประกอบด้วย กองกลาง กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ซึ่งมีคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีกำกับดูแล การปฏิบัติราชการ โดยมีการทบทวน ปรับปรุง แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี ให้สอดคล้องกับแผนฯของมหาวิทยาลัย โดยเริ่มจากนำผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ระดับ หน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2562 ผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบ 12 เดือน) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนฯ เพื่อเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เนื่องจาก มหาวิทยาลัยฯมีการปรับปรุง SWOT ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายใหม่ หน่วยงานจึงได้ปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี โดยกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย การดำเนินงานใหม่ ให้เกิดความท้าทายในการ ปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและระดมความคิดของบุคลากรต่าง ๆ ในการ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนระดับสำนักเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2564 ได้มีการจัดประชุม

เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2563 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคาร 14 มี ซึ่งผลจากการประชุมดังกล่าวทำให้เกิดการทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี เพื่อถ่ายทอดไปยังทั้ง 3 กองต่อมากองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2564 ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานอธิการบดี นำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณาเห็นชอบในคราวประชุม เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 4 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) และแบบการประชุมออนไลน์ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานให้สามารถชี้แนะและเป็นกลไกกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลการวิเคราะห์ SWOT ที่สามารถนำใช้กำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์ที่ถูกต้อง เหมาะสม จนเกิดเป็นวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมายที่สอดคล้องกัน โดยมีการกำหนดแนวทางและโครงการในการปฏิบัติงานตามกรอบเวลาภายในระยะเวลา 1 ปี เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ ดังกระบวนการที่แสดงตามตารางที่ 2.1-1 กระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	วันปี/เดือน/	ผลที่ได้
1	จัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ทบทวนแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2561-2565 เพื่อถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ - แผนกลยุทธ์ ประจำปี 2561-2565 (ฉบับปรับปรุง) - ข้อมูลพื้นฐานและผลการดำเนินงาน ระยะ 3 ปีที่ผ่านมา - นโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - รายงานผลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบ 12 เดือน)	งานบริหาร ทั่วไป กองกลาง	ก.ค. 63	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและสถานการณ์ในปัจจุบัน
2	จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนระดับสำนัก	บุคลากรสังกัด สำนักงาน อธิการบดี	ก.ย. 63	ผลการวิเคราะห์ SWOT กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
3	นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2565-2561	งานบริหาร ทั่วไป กองกลาง	ก.ย. 63	แผนกลยุทธ์ระดับ (ร่าง) (ฉบับปรับปรุง) สำนัก
4	ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนักสู่การจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	งานบริหาร ทั่วไป กองกลาง	ก.ย. 63	(ร่าง)แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	วันปี/เดือน/	ผลที่ได้
5	นำเสนอ (ร่าง) แผนกลยุทธ์ระดับสำนัก (ฉบับปรับปรุง) และ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อพิจารณา	คณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี	ธ.ค. 63	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแผน
6	ปรับปรุงและจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี	กองกลางสำนักงานอธิการบดี	ม.ค. 63	แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลางสำนักงานอธิการบดี
7	เผยแพร่แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีสู่สาธารณชน	ผู้อำนวยการกองกลางสำนักงานอธิการบดี	ม.ค. 63	บุคลากรรับรู้และรับทราบวิสัยทัศน์พันธกิจของหน่วยงาน

จากนั้น มีการถ่ายทอดแผนและเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ สู่บุคลากรทุกระดับ ในการประชุมบุคลากรภายในกองกลาง เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานโครงการ และตัวชี้วัดต่าง ๆ ในแผนฯ ให้ไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องตามแนวทางการกำกับติดตามและประเมินผลที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบการกำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดผ่านระบบสารสนเทศ E-SPR เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลได้โดยสะดวก ง่ายต่อการตัดสินใจ

(เกณฑ์ 3) ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความตระหนักในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เนื่องจากทุกงานในกองกลาง มีการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริหารความเสี่ยงมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบด้วยการนำผลการประเมินความเสี่ยงของปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ร่วมกัน ในปี 2564 โดยการแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กำหนดให้ทุกหน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน จากนั้น คณะกรรมการดำเนินงาน ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการ ในวันที่ 18 กันยายน พ.ศ.2563 เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคารเรียนและอำนวยการ เพื่อทำการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง อันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน จากการประชุมสามารถสรุปความเสี่ยงได้จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ทรัพยากรและบุคลากร (Operation : O) ได้แก่ **ความเสี่ยงเรื่อง แนวโน้มการถูกเลิกจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน** ซึ่งสอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยโครงการที่สนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (Project) ได้แก่ โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน โดยประเมินโอกาสที่จะเกิดเท่ากับ 4 และผลกระทบเท่ากับ 5 ซึ่งมี**ระดับความเสี่ยง 20 (สูงมาก)** เป็นความเสี่ยงอันดับแรก โดยมีผลจากปัจจัยภายนอก คือ จำนวนเด็กนักเรียนลดลงและผลการประเมินการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลดลงในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยภายใน คือ การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด

โดยมีการลดหรือควบคุมความเสี่ยง ด้วยการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินงานตามแผน โดยมีแผนงานหรือกิจกรรม คือ

1. จัดทำโครงการ KPRU RODE SHOW มีความคืบหน้า ร้อยละ 100 ดำเนินการแล้วเสร็จ เป็นไปตามแผน
 - มีการดำเนินการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมแบบออนไลน์ จำนวน 6 วัน/ 7 โรงเรียน ในพื้นที่ใกล้เคียง โดยออนไลน์วันละ 1 ครั้ง ต่อ คณะ ทั้งนี้ มีผลจำนวนนักศึกษาที่สมัครเรียนและรายงานตัว ในปีการศึกษา 2553 จำนวน 910 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564)
2. จัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร มีความคืบหน้า ร้อยละ 100 ดำเนินการแล้วเสร็จ เป็นไปตามแผน ดังนี้
 - มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นและติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างาน เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน

40 คน ได้รับความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำร้อยละ 100 โดยมีแผนการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าในการวิเคราะห์ค่างานรายบุคคล ภายในปีงบประมาณ 2564

- ผลักดันบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามเส้นทางความก้าวหน้าที่กำหนดจากผลการส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ส่งผลให้มีบุคลากรสายสนับสนุน ส่งผลงานทางวิชาชีพเพิ่มขึ้น โดยปีงบประมาณ 2563-6564 มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 17 ราย ซึ่งมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการในหน่วยงานกองกลาง จำนวน 6 ราย และอยู่ระหว่างการยื่นผลงานสมรรถนะและคู่มือ จำนวน 3 ราย

- มีการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน “การวิเคราะห์สมรรถนะและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน” เมื่อวันที่ 20 – 21 มีนาคม 2564 เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะ สามารถจัดทำกรวิเคราะห์สมรรถนะได้ และสามารถประเมินเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้ และจัดทำคู่มือปฏิบัติหลักได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

3. บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมหรืออบรมผ่านระบบออนไลน์ มีความคืบหน้า ร้อยละ 80 ดำเนินการเป็นไปตามแผน

- มีการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดให้บุคลากร อันได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ มีการเข้ารับการพัฒนากายนอกหน่วยงาน ปีละ 1 ครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการไปราชการ หรือการประชุมออนไลน์และหากเป็นกรณีลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ก็จะสนับสนุนส่งเสริมอย่างเท่าเทียมกัน

- มีการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ตีระบบพัฒนาบุคลากร ไปยังคณะ/สถาบัน/สำนัก ภายในมหาวิทยาลัย โดยระบบกำหนดให้บุคลากรดำเนินการกรอกข้อมูลการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจในการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการทำงาน และเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลการประชุมอบรม ในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยความคืบหน้าของบุคลากรในการให้ความร่วมมือการกรอกข้อมูลการประชุม อบรม รอบ 6 เดือน ปีงบประมาณ 2564 คิดเป็นร้อยละ 81.75 จากจำนวนผู้กรอกทั้งหมด 121 คน หารด้วยจำนวนข้าราชการและพนักงานรวม ทั้งหมด 148 คน

จากการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนของผู้รับผิดชอบหลักตามความเสี่ยงที่ได้รับมอบหมาย ทำการประเมินผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดีในการประชุมคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี ในวันที่ 2 เมษายน 2564 ความเสี่ยงเรื่อง แนวโน้มการถูกเลิกจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน และจากผลการดำเนินตามแผนการลดหรือควบคุมความเสี่ยง ระดับความเสี่ยง 20 (สูงมาก) ซึ่งส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลง คือ ระดับความเสี่ยง 10 (สูง) และได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการ

สำนักงานอธิการบดีในปีถัดไป โดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมหรืออบรมผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มพูนความรู้เฉพาะด้านสาขาวิชาชีพ และจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงทุกสาขาและทุกหน่วยงาน

จากการดำเนินการให้บุคลากรได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สามารถขับเคลื่อนบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดีให้เข้าสู่กระบวนการการขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และได้รับตำแหน่งระดับชำนาญการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 16 คน จากจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26

เกณฑ์ 5 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้มีคุณภาพตามปรัชญาและมาตรฐานสากลโดยทั่วไป และจากการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์การประกันคุณภาพศึกษาที่หันมาใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ซึ่งเป็นกรอบการประเมินองค์กรด้วยตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพให้ได้มาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก สามารถทำให้หน่วยงานปรับปรุงระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงสามารถดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานสากลได้ โดยที่ผ่านมา พบว่าหน่วยงานสามารถพัฒนากระบวนการที่ดีที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ได้ดี แต่ผลลัพธ์บางอย่างยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจมากนัก ดังนั้น จึงมีการทบทวนกระบวนการของหน่วยงานอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่ายังคงสามารถให้ผลการดำเนินงานตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงต้องมีการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 การดำเนินงานประกันคุณภาพใช้หลักการ PDCA เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจบรรลุเป้าประสงค์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการศึกษาเกณฑ์จากคู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการประเมินทุกครั้ง

1.2 ลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น สร้างความรู้ ความเข้าใจให้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและสร้างทีมงาน การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา การประเมินสภาพปัจจุบันหรือเก็บข้อมูลตลอดปีการศึกษา/ปีงบประมาณ

1.3 การตรวจสอบและประเมินผลการทำงาน เช่น ดำเนินการตรวจสอบตามแผนที่วางไว้ โดยสุ่มรายไตรมาสหรือปีละ 2 ครั้ง ตรวจสอบเอกสาร /หลักฐาน ครบถ้วนตามเกณฑ์ในแต่ละตัวบ่งชี้ /ตัวชี้วัด โดยรับผิดชอบตัวบ่งชี้ และประเมินสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

1.4 นำผลสรุปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษามาวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาต่อไป

2. กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับ ข้อที่ 8 ให้ทุกหน่วยงานมีระบบ / กลไกการประกันคุณภาพภายในของตนเอง และกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีนโยบายและดำเนินการตามนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินงานตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พร้อมทั้ง สนับสนุนงบประมาณและบุคลากร ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนเงิน 25,000 บาท ร่วมกันจัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา

การควบคุมคุณภาพ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ 0466/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและมอบหมายตัวบ่งชี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 สั ง ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2564 มอบหมายการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2564 จัดเก็บข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับผิดชอบ

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ กองกลางได้ดำเนินการตามระบบติดตามของมหาวิทยาลัย และติดตามในระดับกองตามปฏิทินการดำเนินงานทั้งในเรื่องการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติการตามตัวบ่งชี้/โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินปีที่ผ่านมา เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน การรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 รายไตรมาส 3, 6 ,9 และ 12 เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา การรายงานการติดตามผลการปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ,2563 รายไตรมาส 3, 6 ,9 และ 12 เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา และสำนักได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงาน

ประเมินคุณภาพ มีการประเมินและสรุปผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ พร้อมรับตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี โดยผู้ประเมินภายในมหาวิทยาลัย ประเมินประสิทธิภาพและสรุปผลการดำเนินงานด้านงบประมาณรายไตรมาส ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ ประจำปี งบประมาณ 2564 ผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัตินิติราชการ ตามแผนปฏิบัติการ (E-SPR) ประเมินรายงาน การประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน โดยจัดทำเป็นรายงานที่มีข้อมูลผลการดำเนินงานครบถ้วน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากการประเมินคุณภาพดังกล่าว ได้มีการนำผลการประเมินไป จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน และเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงาน อธิการบดี เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2564 จากผลการประชุมกรรมการประจำสำนักได้มีการปรับแผนพัฒนาคุณภาพ โดยให้เพิ่มกิจกรรมเทคนิคการสอนทำขำนาญการแบบออนไลน์ ใช้สื่อเทคโนโลยีในการพูดคุย โดยรุ่นพี่ที่ได้ขำนาญ การแล้ว เพื่อลดการสัมผัสต่าง ๆ ตามมาตรการการป้องกันของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวง อว.จังหวัด และมหาวิทยาลัยฯ

ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม
2. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันที่และมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต
3. มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
4. มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ
6. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมลล์ ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)
7. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานธุรการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน การยืมเงิน ทดรองจ่าย การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การยืมทรัพย์สินของทางราชการ การให้บริการการรับสมัครงาน การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการยานพาหนะ การให้บริการด้านกฎหมาย การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า และประปา เป็นต้น การจำแนกกลุ่มลูกค้าหลังจากวิเคราะห์ผลการ ประเมินภาพลักษณ์ความผูกพันและคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรของแต่ละงาน โดยกำหนดลูกค้า ได้ดังนี้

(1) การจำแนกลูกค้า วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กำหนดให้มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าโดยการจำแนกตามงานการให้บริการของหน่วยงานจากการเก็บข้อมูลตลอดปีงบประมาณ ซึ่งจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มบุคลากร และกลุ่ม หน่วยงานราชการ ดังตารางที่ 3.1-1 การจำแนกกลุ่มลูกค้า ดังนี้

ลักษณะการให้บริการ	หน่วยงานที่ให้บริการ	กลุ่มลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและการบริการข้อมูลข่าวสาร	งานประชาสัมพันธ์	นักศึกษา (คน)	4,330	68.07
การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน	งานการเงิน			
การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/งานอาคารสถานที่			
การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง	งานยานพาหนะ			
การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและการบริการข้อมูลข่าวสาร	งานประชาสัมพันธ์	ประชาชนทั่วไป (คน)	770	12.10
การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ	งานธุรการ/งานเลขานุการ			
การให้บริการงานรับสมัครงาน	งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ			
การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	งานพัสดุ	ผู้ประกอบการ (คน)	631	9.91
การให้บริการงานรับสมัครงาน, สวัสดิการ, สิทธิประโยชน์, การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	บุคลากร (คน)	600	9.43

ลักษณะการให้บริการ	หน่วยงานที่ให้บริการ	กลุ่มลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	บุคลากร (คน) ต่อ		
การให้บริการงานซ่อมอาคารและประปา	งานอาคารสถานที่			
การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและการบริการข้อมูลข่าวสาร	งานประชาสัมพันธ์			
การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ	งานธุรการ/งานเลขานุการ			
การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง	งานยานพาหนะ			
การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง, การยืมทรัพย์สินของทางราชการ	งานพัสดุ			
การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/งานอาคารสถานที่	หน่วยงานราชการอื่น ๆ (หน่วย)	30	2.04
การยืมทรัพย์สินของทางราชการ	งานพัสดุ			
การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง	งานยานพาหนะ			
รวม			6,361	100

หมายเหตุ - เก็บข้อมูลจากใบคำขอใช้บริการของทุกงาน/ใบเสร็จ/เอกสารติดต่อราชการ

- ช่วงระยะเวลา ตุลาคม 2563 – ปัจจุบัน

เกณฑ์ (2) การรับฟังเสียงลูกค้า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการรับฟังเสียงลูกค้าโดยเริ่มจากการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ กำหนดและจัดทำช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับความสะดวกในแต่ละช่องทาง การรับฟังการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ ทาง Social Media และทางพนักงาน เป็นต้น ซึ่งกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการบันทึกข้อมูล การป้อนข้อมูลที่เหมาะสม และการประมวลผลที่รวดเร็ว เพื่อให้หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์การให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ในอันที่จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการตรงตามความต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

จากการกำหนดกลุ่มลูกค้า และรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีข้อมูลความคาดหวังและเสียงลูกค้าที่แตกต่างกันจากผลประเมินความพึงพอใจและผลประเมินภาพลักษณ์องค์กรในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาช่องทางการให้บริการ หรือวิธีการต่าง ๆ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำเป็นแผนผังการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดให้แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
2. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร
5. มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
6. มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรืองาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุดประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ
7. สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
8. มีแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ทำเป็นระบบการจัดการข้อร้องเรียนสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สายตรงผู้บริหาร มีแผนผังขั้นตอนกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน มีรายงานผลการจัดการ จากการรับฟังเสียงลูกค้าและทำแผนผังการให้บริการต่าง ๆ มีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร และนำข้อมูลเหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า

จากนั้นดำเนินการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจากทุกงานในกองกลาง ดังตารางที่ 3.2-1 ตารางความต้องการและความคาดหวังที่ได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษา/นักเรียนทุกเพศ ทุกวัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย 2. การรับสมัครเรียน ทุนการศึกษา 3. มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา 4. การรับบริการด้านจดหมาย 5. การชำระค่าศึกษาเล่าเรียนที่สะดวกรวดเร็ว 6. การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
ประชาชนทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลติดต่อสอบถามต่าง ๆ รายละเอียดทั่วไปของมหาวิทยาลัย 2. การพัฒนาร่วมกันด้านจิตอาสาในชุมชนท้องถิ่น
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการข้อมูลติดต่อสอบถามต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือราชการ 2. การร่วมมือกันดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากร	1. ต้องการรับบริการซ่อมแซมทรัพย์สิน อาคาร ไฟฟ้า 2. บริการรถรับ - ส่ง 3. บริการจัดสถานที่และนิทรรศการ 4. บริการยืมทรัพย์สินทางราชการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากร	1. ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการของบุคลากรที่ได้รับ 2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพในการบริการ
ผู้ประกอบการ	1. ต้องการข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง 2. การซื้อขายสินค้าและบริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ไม่ผิดต่อกฎหมาย

เกณฑ์ (3) มีประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจหลังการใช้งานในทุกครั้ง (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละงานมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันเป็นขั้นตอน ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะต้องมีการวางแผนในการให้บริการและระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เริ่มจากการออกแบบระบบการประเมิน ได้แก่ 1) คัดเลือกบุคคลที่ใช้บริการ 2) จัดหาที่ปรึกษาอาจเป็นอาจารย์ นักวิจัย หรือ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางและออกแบบการสำรวจความพึงพอใจ 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน 4) ออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและโปรแกรมการประเมินออนไลน์ 5) ทดลองใช้ก่อนนำไปสู่ปฏิบัติ 6) ทำการประเมินความพึงพอใจและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นจริง นอกจากนี้ความพึงพอใจยังประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนความไม่พึงพอใจนั้นวิเคราะห์จากข้อร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรของกองกลาง การประเมินความพึงพอใจดังกล่าวจะดำเนินการในเดือนกันยายน โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำเสนอรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลา 12 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงานเพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงจากกระบวนการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวทำให้กองกลางมีจุดเด่นและข้อควรปรับปรุง ดังนี้

ดังตารางที่ 3.3-1 ตารางความพึงพอใจและจุดที่ควรปรับปรุง

จุดเด่น	จุดปรับปรุง
1. พนักงานมีจิตบริการให้แก่บุคลากรทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานที่เข้ามาขอรับบริการ	1. บางหน่วยงานบุคลากรมีจำนวนมากไม่สามารถแบ่งแยกงานต่าง ๆ ได้
2. มีความเต็มใจให้คำปรึกษา ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่แบ่งแยกประเภทของผู้รับบริการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ขาดป้ายระบุงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น
3. ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงประเด็นคำถามของผู้รับบริการ และใช้เทคโนโลยี เข้ามาใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3. ห้องปฏิบัติงานบางหน่วยมีขนาดเล็กและคับแคบ เก้าอี้สำหรับให้บริการมีน้อย ไม่สะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ
4. บุคลากรมีความประพฤติตนเหมาะสมพูดจาสุภาพไพเราะ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ พร้อมให้บริการทุกสถานการณ์ไม่ปฏิเสธหรือเกียจงาน	4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและการขอรับบริการให้ครอบคลุมและทั่วถึงทั้งภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
5. ให้บริการอย่างเป็นมาตรฐาน มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที	5. หากหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการให้บริการควรแจ้งรายละเอียดให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง
	6. การประสานงานเรื่องการซ่อมแซมบางเรื่องไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบต่อการให้บริการได้ ทำให้ผู้ขอรับบริการไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ความล่าช้าเมื่อมีเรื่องแจ้งซ่อมแซมภายในหน่วยงาน
	7. บุคลากรปฏิบัติงานภาคสนามควรมีชุดปฏิบัติการเพื่อเสริมความปลอดภัยทั้งแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
	8. ควรเปิดไฟเพื่อให้แสงสว่างภายในมหาวิทยาลัยฯ อย่างเหมาะสม
	9. บางหน่วยงานบุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดเป็นแผนการพัฒนาการให้บริการสำหรับปีการศึกษาถัดไป เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาการให้บริการที่กำหนด มีแผนพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน”
2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ

3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น
 - ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน
4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
 - และการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ ดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลการดำเนินงานไปปรับเป้าหมายตัวชี้วัดระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีความท้าทายจากเดิม ได้แก่ เป้าหมายปี 63 ระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 และเป้าหมายปี 63 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 และจะนำผลการประเมินของปีงบประมาณ 2564 ไปทบทวนแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีงบประมาณ 2565

เกณฑ์ (4) กระบวนการในการสร้างความผูกพันลูกค้าและการประเมินความผูกพัน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับงานบริการและการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งในการสร้างความผูกพันของลูกค้า เริ่มจากมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการส่งเสริมและประเมินภาพลักษณ์และความผูกพันของลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประชุมเพื่อร่วมกันวางแผน ประสานงาน และจัดกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งประเมินผลความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้วยแบบสอบถามระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ต่อมาคณะกรรมการฯ ดำเนินการจัดประชุมโดยนำผลการประเมินความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือการให้บริการจากผู้มีส่วนเสียมาวางแผนการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากบุคคล สิ่งแวดล้อม และกระบวนการทำงาน มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ประเมินผลการทำงานที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2563 ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ร่วมกำหนดโครงการที่ตอบสนองภาพลักษณ์องค์กร เช่น โครงการ Kpru Road Show แนะนำการศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ร่วมจัดกิจกรรมนิทรรศการราชภัฏกำแพงเพชร วิชาการการจัดทำปฏิทิน สวัสดิ์ปีใหม่ ประจำปี การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รอบสามเดือน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น จากการให้บริการดังกล่าว ก่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ บุคลากร บัณฑิต นักศึกษา และศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่

ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บัณฑิต มีผลการประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม ย้อนหลัง 2 ปีการศึกษา ดังนี้

ปีการศึกษา 2562 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.91 2) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 3.96 3) ด้านการวิจัย เพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.79 4) ด้านการบริการวิชาการ และการส่งเสริมความเข้มแข็งมั่นคง และยั่งยืนให้กับชุมชนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 5) ด้านการทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 6) ด้านการผลิต พัฒนาบัณฑิตครู และบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปีการศึกษา 2563 มีผลการประเมินแบบสอบถามความผูกพันของลูกค้ำและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

1) ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.91 ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยฯ 4.27 ด้านการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ 4.13 ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับมหาวิทยาลัย 4.33 ด้านความทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าหมาย 4.55 และด้านความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัยฯ 4.40 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.26 อยู่ในระดับดีมาก

2) แบบสอบถามความผูกพันของลูกค้ำที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยฯ 4.02 ด้านอัตราการใช้ซ้ำ หรือการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ 3.98 ด้านการพูดถึงในทางที่ดี ให้กับมหาวิทยาลัยฯ 4.01 ด้านการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยฯ 4.03 และด้านการยกย่องชมเชยมหาวิทยาลัยฯ 4.16 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้ำที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.04 อยู่ในระดับดีมาก

ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการและงานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อมหาวิทยาลัยฯ เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงทำแผนงาน/โครงการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไปในแต่ละปีงบประมาณพร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงเป้าหมายผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดเป้าหมายปี 63 ระดับความผูกพันของลูกค้ำและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 สำหรับในปีงบประมาณ 2564 คณะกรรมการฯ กำหนดให้มีการนำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ในแต่ละด้าน ด้วยการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ก่อนแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้คำตอบที่เที่ยงตรงและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์ (5) กระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศและการจัดการข้อร้องเรียน

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศและการจัดการข้อร้องเรียนที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศ เพื่อการใช้งาน ซึ่งมีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานรวมถึงการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา โดยการจัดทำข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กำหนดวิธีการในการจัดทำข้อมูล
- 2) กำหนดช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน และจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยหากมีลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ จดหมาย กระดานถาม-ตอบบนเฟซบุ๊ก ตู้รับฟังความคิดเห็น หรือสายตรงผู้อำนวยการ
- 3) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะรับเรื่องและบันทึกในรายงาน สอบถามรายละเอียดและตรวจสอบข้อมูล ผู้ร้องเรียนให้มีความถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหารตามระยะเวลา ภายใน 1 – 2 วันทำการ หากเป็นกรณีที่นอกเหนือจากแนวทางปกติจะรายงานต่อผู้บริหารทราบในทันที
- 4) ติดตามผลการดำเนินงานปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ/ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อนำมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่ผลการดำเนินงาน ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยต่อสาธารณะให้มากขึ้น เช่น ข้อมูลแผนงานงบประมาณ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้าง และในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบ ต้องปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์ (6) การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และใช้การสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง โดยเริ่มจากการประชุมร่วมกันของหัวหน้างานในการคิดค้นพัฒนางานประจำให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วต่อผู้รับบริการ เช่น ได้สร้างระบบแชทผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก กระดานติดต่อบริการบนเว็บไซต์ หรือการสร้างระบบการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่และภูมิทัศน์ ระบบการซ่อมบำรุง การจองห้องประชุมต่าง ๆ ภายในอาคารแบบออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบบัญชีสามมิติ GF - MIS เป็นต้น โดยระบบการให้บริการต่าง ๆ มีขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบอีกทั้งผู้รับผิดชอบยังได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในการให้ข้อมูลข่าวสารตอบคำถามผ่านสื่อออนไลน์ได้ทันที ทั้งนี้ระบบการให้บริการต่าง ๆ

ดังกล่าว สอดคล้องกับกระแสมโนบายของคณกรุ่นใหม่ ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการได้ตามความสนใจ ซึ่งผลการพัฒนาระบบออนไลน์ดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเกิดความคล่องตัว อนุมัติรวดเร็ว สามารถทำงานที่หนักได้ ผู้บริหารตรวจสอบได้ทันที อีกทั้ง ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของระบบเพื่อนำผลมาทบทวนและหาแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ตัวอย่างเช่น 1) แนวพัฒนาระบบการซ่อมอาคาร มีแนวทางการพัฒนาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วน 1 ปรับปรุงระบบใบแจ้งซ่อมให้สามารถเข้าใช้งานได้สะดวกขึ้นโดยจะเป็นรูปแบบเดียวกับใบงานของส่วนงานกองกลาง ส่วน 2 จัดทำระบบสารสนเทศข้อมูลการใช้อาคาร โดยระบบนี้สามารถประเมินความเสี่ยงของอาคารและครุภัณฑ์ประกอบอาคารได้ โดยอยู่ในระยะเริ่มต้นและกำลังจะนำมาทดลองใช้กับการบริหารจัดการอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ให้สอดคล้องต่อการจัดการอาคารกับการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว 2) การพัฒนาระบบห้องประชุมด้วยภาพและเสียง สำหรับการประชุมออนไลน์ เป็นต้น

เกณฑ์ (7) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน – ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในการให้บริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายในและภายนอก โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและความต้องการหรือความคาดหวังต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ทรัพยากร ดังนี้

ดังตารางที่ 3.7-1 ตารางความต้องการหรือความคาดหวังต่อการใช้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้รับบริการ/ลูกค้า	ความต้องการหรือความคาดหวังในการใช้ทรัพยากร
นักศึกษา	การอำนวยความสะดวกระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ยานพาหนะ สถานที่จัดกิจกรรม
บุคลากร	เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
ประชาชน	อุปกรณ์การจัดสถานที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เติ้นท์
หน่วยงานราชการ	อุปกรณ์การจัดสถานที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เติ้นท์

ดังนั้น จึงมีขั้นตอนในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานภายในกองกลางสำรวจความพร้อมของทรัพยากร และจัดทำให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จากขั้นตอนดังกล่าว ทำให้กองกลางจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรืองาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุด ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด

และเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งในด้านทรัพยากรยังกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำบัญชีทรัพย์สินการยืมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์งานบ้านงานครัว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ประกอบพิธีทางศาสนา และนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดขั้นตอนการยืมทรัพยากรหรือทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ เมื่อได้ขั้นตอนแล้วงานพัสดุดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มการยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและให้กระทำได้เฉพาะเมื่อหน่วยงานผู้ยืมมีความจำเป็นต้องใช้หรือเป็นกรณีรีบด่วนสำคัญ และมีหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษร มีระยะเวลาการยืมทรัพย์สินให้ผู้ยืมทำหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงผลความจำเป็น และสถานที่ที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ไปใช้และกำหนดเวลาที่ส่งคืน พร้อมระบุชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของผู้ยืมให้ชัดเจน การยืมจะต้องยืมล่วงหน้าก่อน 3 วันทำการ

1) การยืมระหว่างหน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน

2) การให้บุคคลยืม - ยืมใช้ภายในสถานที่หน่วยงานเดียวกัน ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์นั้น เป็นผู้อนุมัติ ได้แก่ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน- ยืมใช้นอกสถานที่หน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับรองอธิการบดี/อธิการบดี หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน

3) การให้บุคคลภายนอกยืมใช้การยืมใช้ดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น และต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับรองอธิการบดี/อธิการบดีโดยจัดทำเป็นหนังสือแล้วแต่กรณี หน่วยงานเมื่อได้รับการประสานและการขอใช้บริการในการยืมทรัพย์สินแต่ละประเภทแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีการตรวจสอบทรัพย์สินที่พร้อมใช้งาน นับจำนวนที่ผู้ขอยืมระบุให้ครบถ้วน แจ้งประสานผ่านทางโทรศัพท์หรือทางไลน์ ผู้ขอยืมให้มารับและกำหนดวันส่งคืนอย่างชัดเจน มีการตรวจสอบสภาพของทรัพย์สินหลังการคืนจนถึงการตอบกลับในไลน์ผู้ขอใช้บริการ ผู้ยืมจะต้องนำพัสดุนั้นมาส่งคืนในสภาพที่ใช้การได้เรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหาย หรือใช้การไม่ได้หรือสูญหายไป ให้ผู้ยืมจัดการแก้ไข ซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม ผู้ยืมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย หรือข้อตกลงที่กำหนดไว้

มีการประเมินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยการความพึงพอใจในการบริการให้ยืมทรัพย์สินจากผู้ขอใช้บริการ โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีระบบการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานในทุก ๆ ครั้ง ผ่านระบบไลน์ QR Code และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการของขั้นตอนการขออนุญาตการยืมทรัพย์สินของราชการ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี พันธกิจของมหาวิทยาลัยและการดำเนินงานของ ITA ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

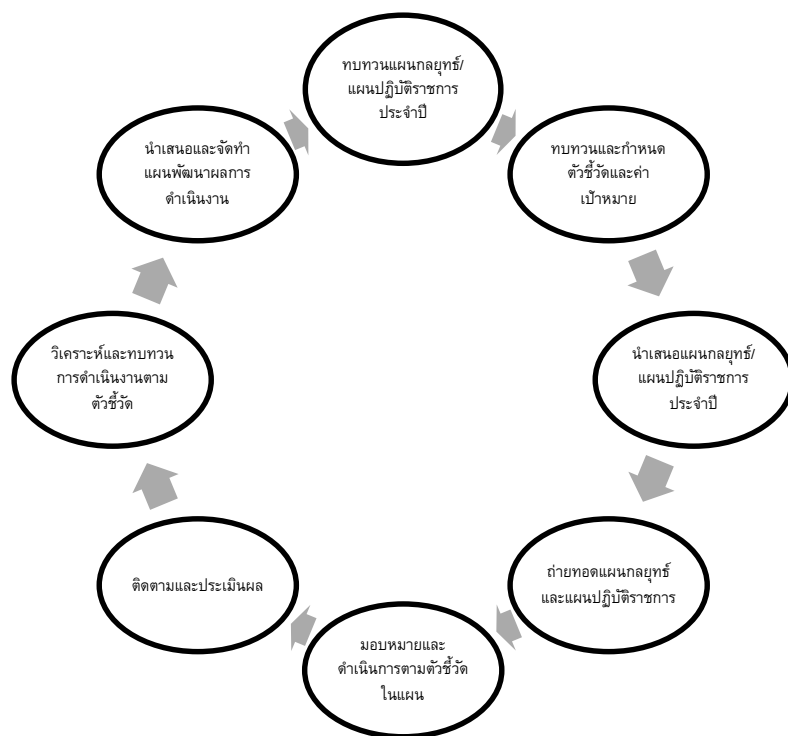
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน
2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวกรวดเร็ว
3. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics
4. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร

เกณฑ์ 1 มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน คณะกรรมการทบทวนแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการจะทบทวนกระบวนการในระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ทุกปี โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี เพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองและส่งผลให้มีการบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามภารกิจหลักให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือเกินความคาดหวัง โดยใช้กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังรูป 4.1-1 1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



รูปที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี กำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี จำนวน 14 ตัวชี้วัด สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ตัวชี้วัด โดยการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ดังกล่าวจะถูกติดตามจากการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อวัด และประเมินผล โดยเริ่มจาก

1. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบ มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง และมีการทบทวนผลการดำเนินงานในที่ประชุม (รอบ 3 เดือน, 6 เดือน, 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการใช้จ่ายเงินประจำปี ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการประจำปี การดำเนินงาน green office โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานในที่ประชุมร่วมกัน ดังรูป 4.1

2. ดำเนินการสรุปผลการปฏิบัติงานในรายงานการประชุมเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการกำกับติดตามในการประชุมครั้งต่อไป

3. กำกับติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลผลการประเมินดังกล่าว

มาใช้ในการตัดสินใจ สั่งการ ในการปรับปรุง/พัฒนา 4. เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ ผู้บริหารและหัวหน้างานได้ทำการวิเคราะห์และประเมินผลเป็น “คำร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมาย” และ “คำร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี” รายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป

5. ทบทวนผลการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ปีละ 1 ครั้ง โดยนำเสนอสรุปรายงานการตรวจประเมินประจำปี (Feedback Report) ของคณะกรรมการตรวจประเมิน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มาพิจารณาและวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยจัดทำแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจประเมิน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพองค์กรยิ่งขึ้น และรายงานผลการปรับปรุงให้มหาวิทยาลัยทราบ พร้อมทั้งมีการรายงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบด้วย

จากการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการดำเนินการประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งผลการประเมินในแต่ละปีจะมีค่าคะแนนและผลการดำเนินงานที่ไม่เท่ากัน ได้แก่ ปีงบประมาณ 2561 คะแนน 4.12 ปีงบประมาณ 2562 คะแนน 4.08 และปีงบประมาณ 2563 คะแนน 4.48 และผลการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับทั้งมหาวิทยาลัย และหน่วยงาน คือ การพัฒนาบุคลากร ที่กองกลางไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และได้รับการพัฒนาไม่ทั่วถึง อีกทั้งยังเก็บข้อมูลการพัฒนายังไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น จึงอยากเห็นการบรรลุเป้าหมายในแต่ละปีที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และมีความท้าทาย จึงเล็งเห็นถึงเครื่องมือการติดตามที่ใช้ประเมิน และติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจน จึงร่วมกันคิด วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย ด้วยการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว

จากผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ จากความต้องการในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อง่ายต่อการสืบค้นและผลจากการรวบรวมการพัฒนาบุคลากรที่ยังไม่เห็นเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ หน่วยงานจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมีฐานข้อมูลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ในการพัฒนาหน่วยงาน การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรและตอบสนองต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการ/ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกพัฒนาจากระบบอะนาล็อกเข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือจากระบบเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนหรือแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

- 1) กำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบสารสนเทศ
- 2) จัดทำขั้นตอนการให้บริการของทุกงานพร้อมกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 3) สร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเส้นทางในการให้บริการ
- 4) จัดทำระบบสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 5) ทดลองใช้ระบบสารสนเทศกับกลุ่มตัวอย่าง
- 6) ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 7) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานและให้บริการ
- 8) มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

ซึ่งจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีระบบต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.2-1 ตารางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน

ระบบ	ข้อมูลที่ใช้	ความถี่ในการติดตาม	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เกี่ยวข้อง
ระบบรายงานผลการติดตามการปฏิบัติราชการประจำปี	รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการ	รายไตรมาส 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน	ทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและหาแนวทางปรับปรุง	ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด บุคลากรทุกคนในกองกลาง
ระบบพัฒนาบุคลากร HRD	รายงานผลการพัฒนาบุคลากร(เข้ารับการประชุม อบรม) รายงานการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	6 เดือน และ 12 เดือน	ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการพัฒนาบุคลากร และ ทบทวนการใช้งานของระบบเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และ ประมวลผลได้ง่าย	ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน
ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office)	หนังสือราชการทุกประเภท การขออนุญาตต่าง ๆ	ทุกวัน	ปรับปรุงและแก้ไขการใช้งานของระบบ	ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน

ระบบ	ข้อมูลที่ใช้	ความถี่ในการติดตาม	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เกี่ยวข้อง
ระบบบัญชีสามมิติ GF - MIS	รายงานทางการเงิน	ทุกวัน	วางแผนทางการเงิน	ผู้บริหาร บุคลากรด้าน การเงิน/พัสดุ
ระบบแจ้งซ่อมอาคาร สถานที่	เรื่องการซ่อมต่าง ๆ	ทุกสัปดาห์	ทบทวนผลการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร บุคลากรงาน อาคารสถานที่
ระบบจัดสถานที่และ ภูมิทัศน์	การจัดสถานที่และ ตกแต่งภูมิทัศน์	ทุกสัปดาห์	ทบทวนผลการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร บุคลากรงาน อาคารสถานที่
ระบบการจอง ห้องประชุม	สถานะการขอใช้ห้อง ประชุม	ทุกวัน	การคำนวณอัตราการขอใช้ พื้นที่	ผู้บริหาร บุคลากรกองกลาง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการทบทวนผลการดำเนินงานรายไตรมาส หากพบการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน จะออกเป็นนโยบายผู้บริหารในการประชุมเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปดำเนินการโดยขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานตลอดจนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาบุคลากร จะต้องถูกเก็บไว้ในระบบพัฒนาบุคลากร HRD ซึ่งทำให้มั่นใจว่าข้อมูลของแต่ละบุคคลจะไม่สูญหายและสามารถประมวลผลการเข้ารับการพัฒนาและการมีส่วนร่วมได้ทุกกิจกรรม ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะและตัดสินใจได้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีสอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เกณฑ์ 3 มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการจัดอันดับ Webometrics เป็นอันดับที่ 8364 ของโลก (เดิมอันดับที่ 7938) , อันดับที่ 3177 ของเอเชีย (เดิมอันดับที่ 2976) และอันดับที่ 73 ของประเทศไทย (เดิมอันดับที่ 68) และ เป็นอันดับที่ 22 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (เดิมอันดับที่ 21) แต่ในปัจจุบันรอบล่าสุด มีปรับรายละเอียดเกณฑ์การประเมินใหม่ เหลือเพียง 3 ด้าน ได้แก่ Impact, Openness และ Excellence Rank ซึ่งหน่วยงานมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์และอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งมีการวัดและประเมินผลในตัวชี้วัดผลการจัดอันดับ Webometrics ของมหาวิทยาลัยฯ

วัดผล 4 ด้าน ได้แก่ Presence, Impact, Openness และ Excellence Rank โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกระตุ้นให้สถาบันและนักวิชาการ มีเว็บที่แสดงกิจกรรมของสถาบันและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการผ่านทางเว็บไซต์อย่างถูกต้อง เพื่อแสดงปริมาณและคุณภาพของสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกรวบรวมระหว่าง 1 ถึง 20 มกราคมหรือกรกฎาคม และการประกาศผล หลังวันที่ 28 ทั้งของเดือนมกราคม และเดือนกรกฎาคม ของทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics โดยมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลระบบสารสนเทศ เช่น การดูแลระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และจัดการฐานข้อมูล/สารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้โดยทุกงานภายในกองกลาง มีหน้าที่ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

(เกณฑ์ 4) มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไฟเบอร์

จากการมีระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ให้มีคุณภาพ (ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน) มีความปลอดภัย (กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล) เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศทุกด้านมีความพร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง จึงได้มีการจัดทำระบบกลไกการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานและการให้บริการ โดยมีระบบและกลไก ดังนี้ 1) จัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้งานของระบบพร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในการใช้งาน 2) รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการโดยกำหนดปัญหาและเงื่อนไขของการทำงาน 3) พัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.3-1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระบบ e-Personnel การค้นหาบุคลากร	กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานบุคลากร	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน
ระบบ GF-MIS	มีการกำหนดสิทธิ์ โดย Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงสถานะการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีได้	- ผู้บริหาร -บุคลากร
ระบบ E-RMS (ระบบบริหารความเสี่ยง)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับกองกลาง โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงการประเมินความเสี่ยงในแต่ละรอบปีการศึกษา	- ผู้บริหาร - บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารความเสี่ยง

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับกองกลาง โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ในแต่ละรอบเป็นรายไตรมาส	- ผู้บริหาร - บุคลากร
ระบบพัฒนาบุคลากร HRD	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคนและแอดมิน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงผลการพัฒนาบุคลากรและการเข้าร่วมกิจกรรมรายเดือน/รายไตรมาส	- ผู้บริหาร - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - บุคลากรทุกคน
ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถเข้าถึงหนังสือราชการทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หน่วยงาน และสามารถจัดทำหนังสือราชการต่าง ๆ รวมถึงการขออนุญาตลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนได้ เป็นต้น	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการให้บริการ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน
ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแจ้งเรื่องซ่อมอาคารต่าง ๆ ได้	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการให้บริการ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน - นักการภารโรง
ระบบขอจัดสถานที่	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแจ้งเรื่องการจัดสถานที่ การขนย้าย และการจัดการภูมิทัศน์ต่าง ๆ โดยรอบ	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการให้บริการ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน - นักการภารโรง
ระบบการจองห้องประชุม	มีการให้ระบุชื่อ – นามสกุล ในการเข้าใช้บริการ	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน
การเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรประจำสำนักงาน	มีการกำหนดรหัสผ่านการใช้งานเฉพาะเครื่อง	- บุคลากร

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไฟเบอร์

หน่วยงาน มีวิธีการที่ทำให้ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉินหรือกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ โดยมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลเว็บไซต์ ข้อมูลโปรแกรมประยุกต์และฐานข้อมูลทั้งหมด เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูลไว้ระบบ Cloud Backup ทุก ๆ เดือน

นอกจากนี้หน่วยงานได้ดำเนินการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาระบบการใช้งานของระบบสารสนเทศ โดยมีข้อเสนอแนะ เช่น ต้องการให้มีการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานของระบบทุกระบบ เพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็ว เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยดึงดูดผู้เข้าชมเว็บไซต์ เพิ่มการติดต่อสอบถามด้วยวิธีการแชทกับหน่วยงานบนหน้าเว็บ เป็นต้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้บริหารกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้สนองตอบผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 4.3-2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
พัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานของระบบทุกระบบ	สร้างแบบประเมินความพึงพอใจบนระบบการให้บริการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่ติดตามผู้รับบริการเพื่อทำการประเมิน
เพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็ว	ประสานกับทุกหน่วยงานภายในกองกลาง เพื่อขอข้อมูลข่าวสารเป็นประจำทุกเดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยดึงดูดผู้เข้าชมเว็บไซต์	ปรับปรุงเว็บไซต์ 2 ภาษา และออกแบบหน้าจอให้มีสีสันสวยงาม น่าเข้าชม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
เพิ่มการติดต่อสอบถามด้วยวิธีการแชทกับหน่วยงานบนหน้าเว็บ	จัดทำกล่องข้อความแชทที่ลิงก์ไปยัง facebook กองกลาง และกำหนดผู้ตอบคำถาม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์/นักประชาสัมพันธ์

เกณฑ์ 5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การเรียนรู้ (Learning) และ นวัตกรรม (Innovation) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยม เรื่อง มุ่งเน้นให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยและกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ทั้ง 8 แห่ง ปี 2564 และค่านิยม G - Teams การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน ตามสมรรถนะหลัก การประสานงานทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อสร้างกลไกสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

ในช่วงปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการประเมินร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับชำนาญการ ร้อยละ 0.00 ในคราวนั้นในการขับเคลื่อนหรือพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน จึงดูเหมือนว่าจะจะเป็นปัญหาที่ร้ายแรง และต้องให้ความสำคัญในการเร่งรีบแก้ไข ซึ่งคณะกรรมการการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันประชุมโดยมุ่งเน้นนำประเด็นนี้มาร่วมกันระดมความคิดเพื่อหาทางแก้ไข และพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน จากการวิเคราะห์จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ประเมินสมรรถนะดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการการจัดการความรู้ จึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญ ด้วยหากดำเนินการให้บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี สามารถประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ก็จะทำให้มหาวิทยาลัยผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าว และได้ผลการประเมินร้อยละที่มากขึ้นด้วย และในปีการศึกษา 2561 จากกระบวนการการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการความรู้ การเขียนวิเคราะห์ค่างานสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ทำให้เกิดบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้เข้าสู่กระบวนการตามเกณฑ์การประเมิน คิดเป็นร้อยละ 0.74 จากภาพรวมของมหาวิทยาลัย และร้อยละ 22.22 จากจำนวนบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี และได้แนวทางในการวิเคราะห์ค่างานจากกระบวนการจัดการความรู้ เป็นคู่มือการเขียนวิเคราะห์ค่างาน เรื่องเทคนิคการวิเคราะห์ค่างาน จากเพื่อนถึงเพื่อน และปีการศึกษา 2562 คณะกรรมการการจัดการความรู้ยังคงมุ่งเน้นการจัดการความรู้เรื่อง การจัดการความรู้ การวิเคราะห์ค่างานสู่เส้นทางความก้าวหน้าสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป โดยการมุ่งเน้นนั้นเป็นการขับเคลื่อนประเด็นนี้ให้เกิดผลเป็นประจักษ์และมีจำนวนบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์มากยิ่งขึ้น โดยได้นำแนวทางการวิเคราะห์ค่างานที่ได้จากการจัดการความรู้ กับบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำให้การดำเนินการในปีการศึกษา 2562 เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม จึงได้รวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับกรวิเคราะห์ค่างานสู่เส้นทางความก้าวหน้า นำมาพัฒนากระบวนการ และกิจกรรมต่าง ๆ และนำองค์ความรู้มาปรับปรุงคู่มือการวิเคราะห์ค่างาน เป็นคู่มือการเขียนวิเคราะห์ค่างาน เรื่องเทคนิคการวิเคราะห์

ค่างาน จากเพื่อนถึงเพื่อน (ฉบับปรับปรุง) และผลการดำเนินการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2562 พบว่าภาพรวมของมหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 29.62 และจากจำนวนบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 42.10 จากการดำเนินการจัดการความรู้ เกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว พบว่าผลการดำเนินการมีแนวโน้มที่ดี

ในช่วงปีการศึกษา 2563 คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงนำข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน จากการดำเนินการจัดการความรู้ ในปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562 จึงได้มีมติในที่ประชุม โดยมุ่งเน้นและเล็งเห็นความสำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ ที่สามารถพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรและนำมาประยุกต์ใช้ต่อการบริหารงานของหน่วยงาน ประกอบกับขั้นตอนหรือกระบวนการที่เป็นปัจจัยส่งเสริมให้การประเมินสมรรถนะของบุคลากร สายสนับสนุนเป็นประจักษ์ยิ่งขึ้น คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงมีมติเห็นชอบในการจัดการความรู้เรื่อง การเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมัติตำแหน่งที่สูงขึ้น และการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และมีแนวทางร่วมกันในการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น และรวมถึงการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างาน สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานอธิการบดีด้วย

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้กำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็น คือการเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมัติตำแหน่งที่สูงขึ้น และการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี โดยได้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาดำเนินการตามขั้นตอน และนำทฤษฎีวงจรการบริหารคุณภาพ (PDCA :Plan – Do – Check - Action) มาเป็นกรอบในการดำเนินการจัดการความรู้ นั้น สรุปผลการดำเนินการ ได้ดังนี้

1.กำหนดแผนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และมีมติในที่ประชุมเพื่อมุ่งเน้นพัฒนา และปรับปรุง กำหนดเป็นแผนการดำเนินงาน โดยนำทฤษฎีวงจรการบริหารคุณภาพ (PDCA :Plan – Do – Check - Action) มาเป็นกรอบในการดำเนินงาน และดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) 6 ขั้นตอน ซึ่งกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานหลักคือ แผนการจัดการความรู้ และมีแผนการดำเนินงานย่อยๆ เพื่อควบคุมในแต่ละกิจกรรม

2. ลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้น 1 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2563 และมีมติ กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรเตรียมความพร้อมในการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมัติตำแหน่งที่สูงขึ้น และการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานสู่เส้นทางความก้าวหน้าได้ และจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงาน

ขั้น 2 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมัติตำแหน่ง

ที่สูงขึ้น และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทาง จากผู้มีประสบการณ์ โดยตรง ทั้งจากบุคลากร ภายใน สื่อบุคลากรภายใน และจากบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี สื่อบุคลากรภายใน สำนักงานอธิการบดี อีกทั้งยังนำปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์ค่างานมาร่วมทบทวนและกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงาน สื่อกิจกรรมในแต่ละชั้นตอนอีกด้วย

ขั้น 3 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสม ต่อการใช้งานของตน ได้กำหนดกิจกรรมออกเป็น 4 กิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสมรรถนะของ บุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรมที่ 1 การขอรับการประเมิน เพื่อแต่งตั้งให้บุคคล ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น จัดเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2563 กิจกรรมที่ 2 การเขียนวิเคราะห์ค่างานอย่างไรให้จบ จัดเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2564 กิจกรรมที่ 3 พี่ครึ่งน้องครึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5-6 คน เพื่อให้พี่เลี้ยง ประจำกลุ่มได้นำความรู้ประสบการณ์มาช่วยในการดำเนินงานและช่วยกำกับติดตาม ให้สมาชิกกลุ่มดำเนินการได้ ตามแผนที่กำหนด เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 และกิจกรรมที่ 4 รักใคร บอกให้ทำชานาญการ ภารกิจ ตาม you คู่มือรัก จัดเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่อง

ขั้น 4 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยจัดทำ เอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำ เทคนิควิธีการไปปรับใช้กับการวิเคราะห์ค่างานของตนเอง จนสามารถเขียนวิเคราะห์ค่างานได้ และมีความสามารถ ขอมือตำแหน่งที่สูงขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ ทั้งนี้ เผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <http://ga.kpru.ac.th/th> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ขั้น 5 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการ ประยุกต์ ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” โดยบันทึก รวบรวม ขุมความรู้ จากผู้มี ประสบการณ์และผู้ทรงคุณวุฒิ หรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่วิเคราะห์ค่างานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในการเขียน สมรรถนะหลัก และการเขียนวิเคราะห์ค่างาน และนำองค์ความรู้นั้นมาปรับปรุงคู่มือ เทคนิคการวิเคราะห์ค่างาน “จากเพื่อนถึงเพื่อน”(ฉบับปรับปรุง) และบันทึกรูปแบบการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมือตำแหน่งที่สูงขึ้น และ รูปแบบการเขียนวิเคราะห์ค่างาน ไว้

ขั้น 6 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้ งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น องค์ความรู้ ที่ได้จากการจัดการความรู้ ได้แก่ คู่มือการวิเคราะห์ค่างาน เทคนิคการวิเคราะห์ค่างานจากเพื่อนถึงเพื่อน ฉบับปรับปรุง ได้แนวทางร่วมกันในการเขียนวิเคราะห์ค่างานสู่เส้นทางความก้าวหน้า ได้รูปแบบการเขียน สมรรถนะหลักเพื่อขอมือตำแหน่งที่สูงขึ้น และรูปแบบการเขียนวิเคราะห์ค่างาน

3. คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เลี้ยงแต่ละกลุ่มกิจกรรม ในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด

4. คณะกรรมการจัดการความรู้ สรุปผลการดำเนินงานและนำข้อเสนอแนะหรือประเด็นอื่นที่สำคัญไปปรับปรุงการดำเนินการจัดการความรู้ในปีการศึกษาต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ เรื่องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี โดยคณะทีมงานได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมโดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ได้รับแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ครบถ้วนทุกข้อคำถาม คิดเป็นร้อยละ 100 จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อโครงการจัดการความรู้ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.05) เมื่อพิจารณาตามรายการพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.023) รองลงมา คือ ความพึงพอใจบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.59, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.06) และความพึงพอใจต่อโดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.01)

จากการดำเนินการจัดการความรู้ การเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และการติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สามารถขับเคลื่อนบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดีให้เข้าสู่กระบวนการการขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และได้รับตำแหน่งระดับชำนาญการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 17 คน จากจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปผลการดำเนินงาน และแนวทางในการดำเนินงานต่อไป องค์กรความรู้ที่ได้ และรายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่องการเตรียมความพร้อมสำหรับการเขียนสมรรถนะหลักเพื่อขอมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และติดตามการเขียนวิเคราะห์ค่างานให้กับบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี นำไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไป

และจากกระบวนการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำให้บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีความเชี่ยวชาญ ในการถ่ายทอดประสบการณ์ จึงได้รับเชิญเป็นวิทยากรในการบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้ เช่น คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสถาบันวิจัย เป็นต้น ทั้งนี้ คู่มือการเขียนวิเคราะห์ค่างาน เรื่องเทคนิคการเขียนวิเคราะห์ค่างาน จากเพื่อนถึงเพื่อน มีบุคลากรจากภายนอกสำนักงานอธิการบดี หลายหน่วยงาน ขอนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการเขียนวิเคราะห์ค่างานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีการ Download ไฟล์คู่มือจากเว็บไซต์ ไปใช้อย่างเป็นประจักษ์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานและตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้การเรียนรู้ฝังลึก ลงไปในการปฏิบัติจริง และมีระบบการติดตามการรายงานความก้าวหน้าเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงาน บุคคล และอัตรากำลังคนได้ในอนาคต

ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
 2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ
 3. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้
 - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
 - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ
 - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
 4. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น
 5. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้
 - พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
 - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
 - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
 - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน และการสร้างนวัตกรรม

สมรรถนะหลักของหน่วยงานและส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะ (เกณฑ์ 1,2,3,4,5)

สมรรถนะหลักขององค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความโดดเด่นตามพันธกิจด้านบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยฯ โดยการแบ่งงานคำนึงถึงลักษณะตามหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณภาพงาน และคุณลักษณะเฉพาะให้มีความสำคัญกับการบริหารคนเพื่อส่งผลไปถึงความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการหน่วยงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงมีการวิเคราะห์สมรรถนะหลักของหน่วยงาน เพื่อจะ

ได้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีสมรรถนะเป็นไปตามที่กำหนด การกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานวิเคราะห์จากขอบเขตหน้าที่งานตามโครงสร้าง และลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมาเป็นกรอบในการกำหนดสมรรถนะหลัก รวมถึงค่านิยม G – Teams และลักษณะโดยรวมของบุคลากร ทักษะความชำนาญ ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผลการประเมินต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก จากนั้นได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก ตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร จำนวน 3 สมรรถนะ ได้แก่

1) การให้บริการและค่าปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สำนักงานสีเขียว กับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการสมัครสำนักงานสีเขียว

2) จัดหาและนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ

3) การประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า

ในปีงบประมาณ 2564 ผู้บริหารและหัวหน้างานได้จัดประชุมเพื่อกำหนดทักษะความสามารถที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การวิเคราะห์ความต้องการและความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความจำเป็น ทั้งด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังคนของกรอบอัตรากำลังและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเทียบกับปัจจุบันที่มีอยู่ จึงได้กำหนดกระบวนการทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) วิเคราะห์งานโดยจัดทำคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละบุคคล 2) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลโดยมุ่งเน้นความสามารถทางอาชีพและทักษะเฉพาะงาน 3) จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร 4) จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร 5) รายงานผลการพัฒนาบุคลากร 6) ประเมินผลงานประจำปี โดยประเมินจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ A2 ดังตารางที่ 5.1-1 ทักษะความสามารถของบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่ง

ตารางที่ 5.1-1 ทักษะความสามารถของบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ทักษะที่จำเป็น
นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ	1.ระเบียบการเบิกจ่ายตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2.ระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไป 3.ระบบการเบิกจ่ายตามระบบ 3DGF 4.ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (E-GP) 5.การพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการด้วย ICT หรือนวัตกรรม 6. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

ตำแหน่ง	ทักษะที่จำเป็น
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1.การจัดทำระเบียบการประชุม 2.การจัดรายงานการประชุม 3.เทคนิคการจัดบันทึกรายงานการประชุม 4.เทคนิคการจัดเตรียมเอกสารการประชุม 5.เทคนิคการประสานงาน/การประชุม นอกสถานที่ 6.การพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการประชุม 7. ทักษะการประสานงานในด้านต่าง ๆ 8. การจัดทำผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพตาม มาตรฐานสากล 9. ทักษะการให้บริการ 10. ทักษะงานสารบรรณ การจัดทำหนังสือราชการทุกชนิด 11. ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาระบบงาน และเทคโนโลยี สารสนเทศ 12. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาเว็บไซต์ 2.ความรู้เกี่ยวกับงานระบบเครือข่าย 3.ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาระบบงานเครือข่ายเว็บไซต์ และ สารสนเทศ
ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีทักษะด้านการสื่อสาร 2. มีความรู้ด้านการเขียนข่าว 3. มีความรู้ด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 4. มีทักษะการประสานงาน 5. มีทักษะด้านการถ่ายภาพ 6. มีความรอบรู้เรื่องสื่อ 7. มีทักษะการพูดที่ดี 8. มีใจรักบริการ 9. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน
ตำแหน่งบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำระเบียบการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุม 2. การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน 3. การเลื่อนเงินเดือน 4. การสรรหา 5. การประเมินค่างาน

ตำแหน่ง	ทักษะที่จำเป็น
	<ol style="list-style-type: none"> 6. การรับรองคุณวุฒิ 7. การโอนย้าย 8. การจัดทำทะเบียนประวัติ 9. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 10. ทักษะการประสานงาน
ตำแหน่งนิติกร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์, กฎหมายอาญา, กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เป็นต้น 2. มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาโดยเฉพาะการเขียนบรรยายข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย 3. มีความรู้และทักษะในการสอบสวน 4. มีความรู้และทักษะในการจัดทำสัญญา บันทึกความเข้าใจ 5. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน
ตำแหน่งสถาปนิก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ด้านข้อกฎหมายในการก่อสร้างและควบคุมอาคาร 2. ความรู้ด้านการออกแบบอาคารและการจัดการสิ่งแวดล้อม 3. ความรู้เบื้องต้นข้อระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับงาน 2560 ก่อสร้าง 4. ทักษะในการใช้โปรแกรมเพื่องานออกแบบและเขียนแบบ 5. ทักษะการจัดทำประมาณราคางานก่อสร้างและรายการประกอบแบบ 6. ทักษะการวางแผนการบริหารจัดการงานก่อสร้าง 7. ทักษะการประสานงานดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
ตำแหน่งช่างโยธา/ช่างเขียนแบบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ด้านข้อกฎหมายในการก่อสร้างและควบคุมอาคาร 2. ความรู้เบื้องต้นข้อระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับงาน 2560 ก่อสร้าง 3. ทักษะในการใช้โปรแกรมเพื่องานเขียนแบบการก่อสร้าง 4. ทักษะการจัดทำประมาณราคางานก่อสร้างและรายการประกอบแบบ 5. ทักษะการประสานงานดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง	ทักษะที่จำเป็น
ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารจัดการ ช่วยให้จัดการเวลาการทำงานวางแผนอย่างเป็นระบบ 2. ทักษะทางภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารหรืออ่านคู่มืออุปกรณ์ 3. ทักษะทางคณิตศาสตร์ เป็นสิ่งพื้นฐานสำหรับอาชีพด้านวิศวกรรม 4. ทักษะการพูดและนำเสนองาน การพูด การเรียบเรียงข้อมูล 5. ทักษะการเขียนในการนำเสนอข้อมูลและทำคู่มือ 6. ทักษะการแก้ปัญหาตัดสินใจ ไหวพริบการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ 7. ทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ 8. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 9. ทักษะการประสานงาน
นักวิเทศสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ 2. เทคนิคการเจรจาระหว่างประเทศ 3. ความรู้ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ/ข้อควรระวัง/พิธีการทูต 4. ความสามารถในการร่างข้อตกลง/จัดทำความร่วมมือระหว่างประเทศ 5. ทักษะ/เทคนิคในการประสานงานระหว่างประเทศ 6. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพ และทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ

หน่วยงานใช้แผนบริหารและการพัฒนาบุคลากร ปี 2560 – 2565 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วม ประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในโครงการต่าง ๆ โดยมีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุน ในการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

1) โครงการพัฒนาบุคลากรที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ได้แก่ โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เช่น การอบรม ”การเขียนคู่มือการวิเคราะห์สมรรถนะและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน“ เพื่อประเมินเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ 2564 มีนาคม 21-20

2) โครงการพัฒนาบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ โครงการพัฒนาบุคลากรเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน บุคลากรสามารถเข้ารับการอบรมภายนอกปีละ 1 ครั้ง / 1 คน โดยจัดหาหลักสูตรจากทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำเรื่องขอเข้าอบรมกับผู้อำนวยการกองกลางและหัวหน้างาน จัดบุคลากรที่มีความต้องการพัฒนาทักษะที่ตรงกันไปด้วยกัน และยังมี การสนับสนุนให้จัดหาหลักสูตรการอบรมผ่านระบบออนไลน์ ที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จากการสนับสนุนดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มศักยภาพและทักษะให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในที่ทำงาน

อีกทั้งยังส่งเสริมให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในที่ทำงานโดยมีการกำหนดให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำความรู้มาใช้และสอนงานแก่บุคลากรด้วยกัน เป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานสอดคล้องกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย และในปีงบประมาณ 2564 มีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ระบบพัฒนาบุคลากร HRD ที่พัฒนาขึ้น และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กร และที่สำคัญเป็นการนำบุคลากรให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์กันระหว่างการบันทึกกิจกรรมและการนำไปประยุกต์ใช้ของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม และทำงานหมู่คณะ เปลี่ยนภาวะการแข่งขันให้เป็นการแบ่งปันประสบการณ์ เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร หัวหน้างาน หน่วยงาน และองค์กร เป็นอย่างมาก

3. พัฒนาศักยภาพให้มีทักษะการบริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุม

เรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจด้านการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ โดยในแต่ละงานมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันเป็นขั้นตอน ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะต้องมีกระบวนการในการให้บริการและระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการบริการ และมีความสามารถในการบริการแทนกัน จะต้องวิเคราะห์จากผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีที่ผ่านมา มาวางแผนการให้บริการต่าง ๆ และวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงาน จากผลการประเมินดังกล่าว หน่วยงานได้นำมาจัดทำแผนการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้แต่ละงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาการให้บริการที่กำหนด ได้แก่

1. ลดขั้นตอนการให้บริการ 1 งานต่อ 1 กระบวนงาน
2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ
3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น

ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน

4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะทางการบริการ และสามารถให้บริการแทนกันได้นั้น

กระทำโดย 1) หัวหน้างานจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในงาน 2) การจัดระบบพี่เลี้ยงให้บุคลากร

ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ หรือ เข้ามาอยู่เดิม 3) มอบหมายงานกันกรณีไม่อยู่ 4) รับฟังข้อเสนอแนะ

จากผู้รับบริการด้วยตนเองหรือจากระบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถที่จะให้ข้อมูล การบริการต่าง ๆ แทนกันได้

ปัจจุบัน หน่วยงานได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการให้บริการเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตอบสนองงานด้านบริการที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ได้ และได้มีการปรับปรุงข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการให้บริการดังกล่าว

เกณฑ์ 4. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น

การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร มีการกำหนดวิธีการประเมินผลที่เป็นธรรม มีหลักฐานในการตรวจสอบได้ การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแบบประเมิน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินก่อนที่จะทำการประเมิน มีกระบวนการประเมินผล ดังนี้ 1) กำหนดกรอบสมรรถนะบุคลากร 2) จัดทำหลักเกณฑ์การวัดและประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากร 3) ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามเกณฑ์ที่กำหนด 4) ประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร 5) นำผลไปปรับปรุงสมรรถนะบุคลากร ซึ่งจากกระบวนการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ดังกล่าว ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนา เช่น ระบบพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เชื่อมโยงในหลาย ๆ ตัวชี้วัด ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การพัฒนาบุคลากร การเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และ ทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัย ในอันที่จะทำให้มีบุคลากรที่จะขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ 5 มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

- ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

- การถ่ายโอนความรู้บุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ

- การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน

- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน และการสร้างนวัตกรรม

การพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเติบโต และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยรวบรวมความต้องการจากความต้องการขององค์กร ได้แก่ 1) สมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน การสร้างนวัตกรรม และการมุ่งเน้นลูกค้า 2) ความต้องการในงาน ได้แก่ ความรู้ในงาน และ การปฏิบัติงาน 3) จากผลการประเมินบุคลากร ได้แก่ การประเมินจากประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จากนั้น จึงนำมาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล IDP และแผนพัฒนาบุคลากร โดยจะประสานกับหัวหน้างานในการพัฒนาบุคลากรตามแผนและเส้นทางในทักษะวิชาชีพ หากพบว่ามีการพัฒนาในหลายด้าน จะวางแผนให้ครอบคลุมในระยะเวลา 1 - 5 ปี ผลการปรับปรุงผลการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการทำงานจะถูกนำไปดำเนินการเพื่อให้เกิดการจัดการเรียนรู้กันภายในองค์กร โดยผู้รับผิดชอบกระบวนการในแต่ละงานจะกำหนดวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้น ๆ ได้แก่ 1) กำหนดให้บุคลากรไปฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและถ่ายทอดให้กับบุคลากรประจำงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้อัตราจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต้องได้ 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี 2) การมอบหมายงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานปกติ เช่น การเป็นคณะทำงานในโครงการต่าง ๆ 3) นำความรู้ที่ได้มาจัดทำนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาภายในงาน 4) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเพื่อถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการให้สามารถทำงานแทนกันได้ สำหรับการสืบทอดตำแหน่ง มุ่งเน้นตำแหน่งผู้บริหารและหัวหน้างาน ซึ่งมีความสำคัญในการวางเส้นทางความก้าวหน้า ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถตามความเหมาะสมโดยในแต่ละตำแหน่งจะมีกรอบอัตรากำลังรองรับ

ปัจจุบัน ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เป็นประจำทุกปีเพื่อให้ยังคงมี ประสิทธิภาพในการนำไปสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยในปีงบประมาณ 2563 มีผลการดำเนินงาน ของสายสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 100 และมีแนวทางเสริม ดังนี้

แนวทางเสริมพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัด/

1. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งทางวิชาชีพระดับชำนาญการสูงขึ้น และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการเลื่อนระดับ ตำแหน่งตามเส้นทางก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน (Career Path) และเกิดความก้าวหน้าในสายงานวิ (วิชาการหรือวิชาชีพ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากรสายสนับสนุน การวิเคราะห์สมรรถนะและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากรสาย “สนับสนุนประจำปีงบประมาณ 2564

2. พัฒนาหน่วยงานให้มีการใช้และพัฒนานวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาในงานหรือเป็นการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในระดับชาติ

3. ปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อลูกค้าที่สอดคล้องกับความผูกพัน ของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 รอบ 6 เดือน ดังนี้

มีจำนวนทั้งหมด 15 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 5 ตัวชี้วัด อยู่ระหว่างการดำเนินการ 10 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 33.33

แบ่งตามประเด็นยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากรให้แข็งแกร่งพร้อมขับเคลื่อนองค์กรและ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรของมหาวิทยาลัย

มีกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ มีจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด 11 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 27.27 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 8 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 72.72

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อสร้างผลิตภาพที่ดีแก่องค์กรและสังคม

มีกลยุทธ์ 2 กลยุทธ์ มีจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด 4 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 50

ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ

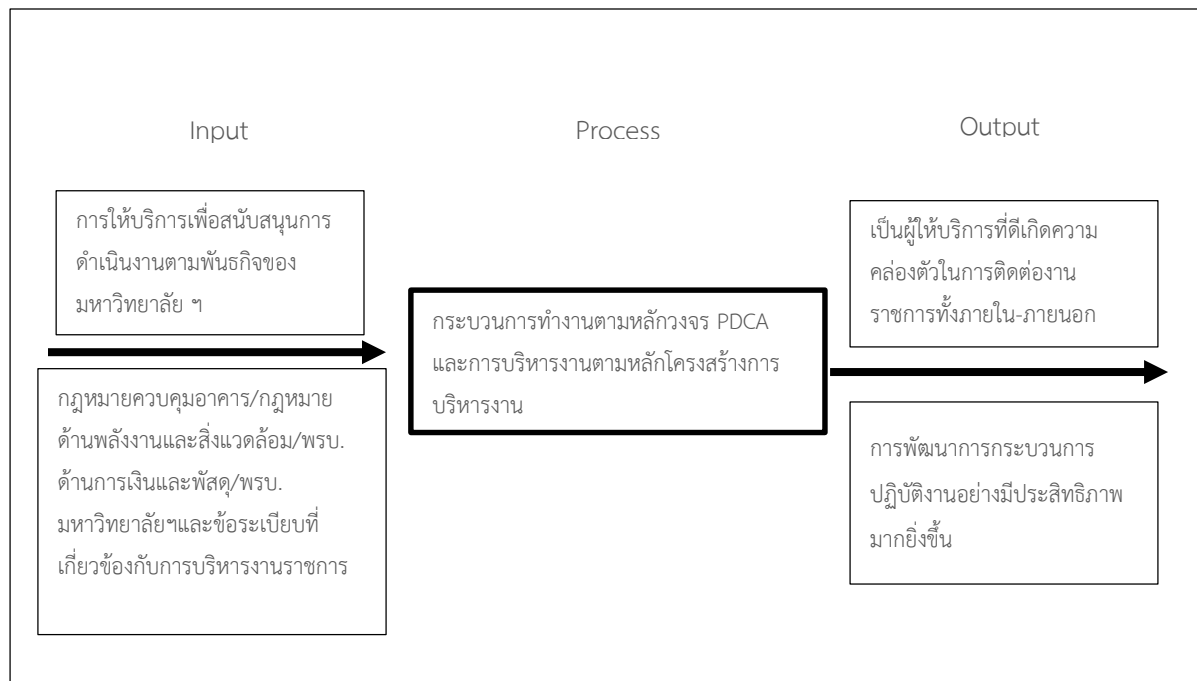
เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย
3. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น
 - นำเรื่องของรอบเวลา ผลិតภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน
 - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ
 - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด
4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย
5. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

เกณฑ์ 1 การออกแบบกระบวนการทำงาน

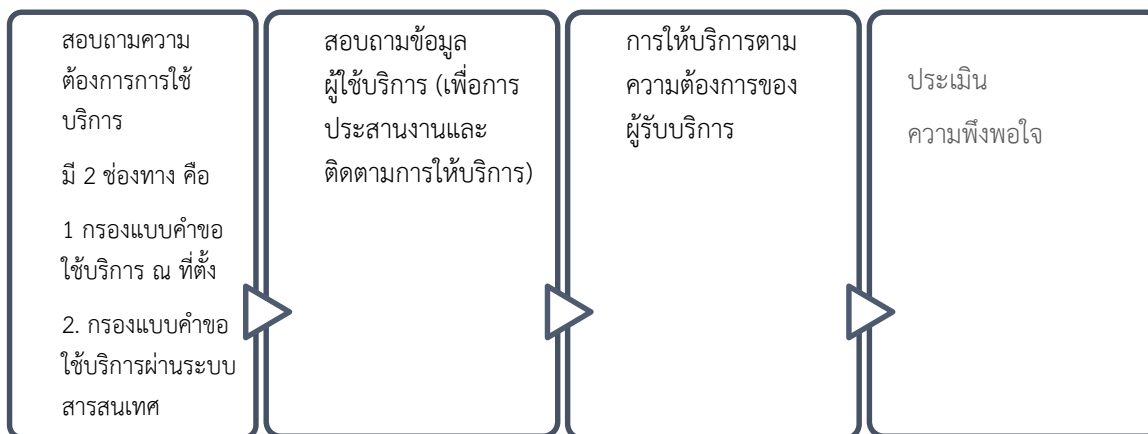
คณะกรรมการทบทวนแผนฯ สำนักงานอธิการบดี มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งนำผลการดำเนินงานตามแผนประจำปีมาพิจารณาความสำเร็จ และผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาทบทวน รวมถึงพิจารณาการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนเพื่อตอบสนองความสำเร็จของวิสัยทัศน์ มีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยการนำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี เป็นแผนกลยุทธ์ 2561-2565 มาเป็นแนวในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานหลัก โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของงานกองกลางมาสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งนำการขับเคลื่อนโดยผู้อำนวยการกองกลางและหัวหน้างานทั้ง 15 หน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ ในการกำหนดกระบวนการหลักของหน่วยงานที่มีลักษณะงานหลักของขอบเขตความรับผิดชอบหลายด้านและตามโครงสร้างการบริหาร แต่มีแกนหลักในการดำเนินงานทั้งส่วนของงานด้านข้อมูลหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการ การตอบรับการเปลี่ยนถ่ายจากยุคอะนาล็อกเข้าสู่ยุคดิจิทัล การดำเนินด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ส่งต่อให้เกิดผลลัพธ์ในภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการงานอีกด้วย

โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ออกแบบกระบวนการทำงานเป็นการนำเครื่องมือของกระบวนการ Input Output และ Process ดังรูปที่ 6.1-1 ตารางแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงาน



รูปที่ 6.1-1 ตารางแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงานหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี การเขียนกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน เขียนแบบห่วงโซ่อุปทาน

รูปที่ 6.1-2 ขั้นตอนการให้บริการของทุกงานภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่การปฏิบัติโดยมีการจัดการบริหารหน่วยงานโดยการแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน ดังนี้

- **งานบริหารงานทั่วไป** มีหน้าที่ปฏิบัติงานในการดูแลตรวจสอบและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งดูแลงานด้านสิ่งแวดล้อมงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/งานยานพาหนะ//งานบริการห้องประชุม อาคารที่อยู่อาศัย/
- **งานธุรการ** มีหน้าที่หลักในการบริหารงานเอกสารของมหาวิทยาลัย เริ่มตั้งแต่การรับ ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการการสำเนาเอกสาร การยืมเอกสารการจัดเก็บเอกสาร การทำลาย (การร่างตรวจทาน) เอกสาร และการเกษียณและนำเสนอหนังสือราชการตามระเบียบ รวมทั้ง การให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อทั้งหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภายใน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- **งานการเงินและบัญชี** มีหน้าที่ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงินการบัญชี ทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้ให้เป็นไปตามระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้
- **งานประชาสัมพันธ์** มีหน้าที่เผยแพร่กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งภายในภายนอกหน่วยงานด้วยสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมทั้งสื่อวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ
- **งานพัสดุ** มีหน้าที่และควมรับผิดชอบ การจัดวางระบบและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการซื้อ การจ้าง การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุและการจำหน่ายพัสดุให้เป็นไปตามระเบียบ
- **งานเจ้าหน้าที่และนิติกร** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง งานบำเหน็จความชอบ งานทะเบียนประวัติ งานวินัยและกฎหมาย
- **งานเลขานุการ** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานประชุม และงานเลขานุการของผู้บริหาร
- **งานอาคารสถานที่** มีหน้าที่ดำเนินการด้านการออกแบบ ควบคุมการก่อสร้างอาคาร ดูแล บำรุงรักษา พัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่และสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ให้บริการด้านการซ่อมบำรุงอาคาร สถานที่ งานประปา งานจราจรและรักษาความปลอดภัย
- **งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน** มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการอนุรักษ์พลังงานการให้บริการด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- **งานมาตรฐานประกันและคุณภาพการศึกษา** มีหน้าที่ดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดแนวทางการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของหน่วยงาน

- **งานวิเทศและกิจการอาเซียน** เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานและสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงาน หรือองค์กรในต่างประเทศ ตลอดจนดำเนินโครงการแลกเปลี่ยน นักศึกษาบุคลากร และอาจารย์ของทางมหาวิทยาลัย ตลอดจนทั้งการดำเนินกิจกรรมในการให้ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนแก่นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานก่อให้เกิดสมรรถนะหลักของหน่วยงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม สำนักงานสีเขียว ซึ่งได้มีการขยายความร่วมมือการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมไปยังสำนักศิลปะวัฒนธรรม ณ อาคารพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ , (เรือนไทย)คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ฯ อาคารเรียนโปรแกรมการจัดการโลจิสติกส์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

2. จัดหาและนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ หน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สอดรับกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในการช่วยลดต้นทุนด้านทรัพยากร ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งยังก่อให้เกิดความสะดวกในการติดตามและจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบแจ้งซ่อมฝ่ายอาคารสถานที่ , ระบบขอจัดสถานที่ , ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) , ระบบค้นห้องเรียน , ระบบข้อมูลบุคลากร , ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS , ระบบบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม ฯ , ระบบประเมินความพึงพอใจ ฯ , ระบบขอใช้ห้องประชุม ตลอดจนฐานข้อมูลและ E-Book online

3. ด้านการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรและลูกค้า

เกณฑ์ 4

ทั้งนี้ ยังมีการทำผลงานตามเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการสนับสนุนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละกระบวนการอาจมีคู่มือปฏิบัติงานหลายเล่มเนื่องจากบางกระบวนการประกอบด้วยหลายงานย่อย ปัจจุบันในปีงบประมาณ 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีคู่มือปฏิบัติงาน จำนวน 7 เล่ม โดยกระบวนการหลักมีทั้งปรับปรุงและงานใหม่ โดยได้ทำการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สามารถสื่อให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องมีความเป็นธรรม เท่าเทียมตามหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 6.1-1 คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2564

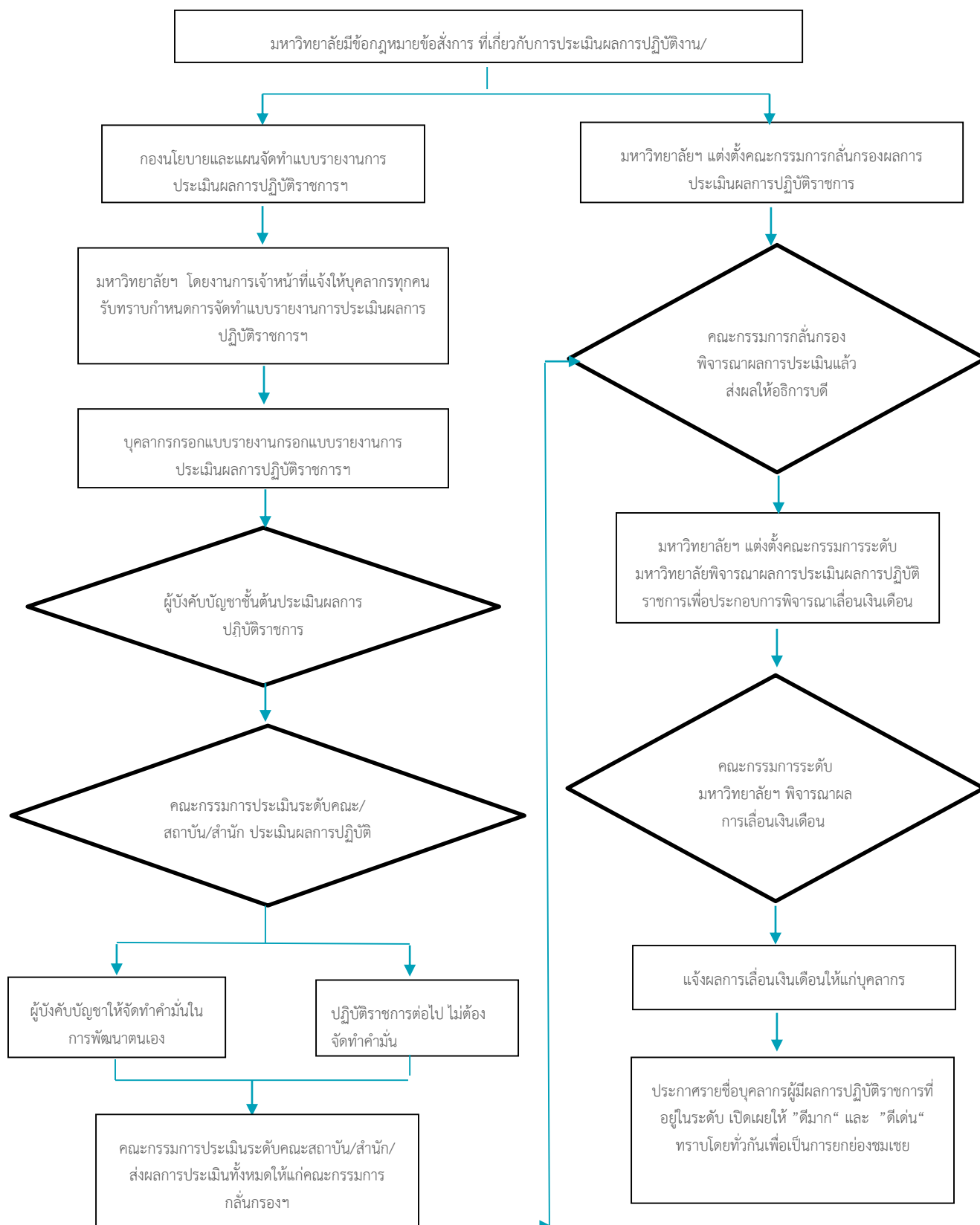
ที่	เรื่อง
1	คู่มือปฏิบัติงานการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายในระบบการตัดเงินเดือน
2	คู่มือปฏิบัติงานหลักการจัดทำสัญญาและตรวจร่างสัญญา
3	คู่มือการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียวGreen Office
4	คู่มือปฏิบัติงานหลักการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
5	คู่มือการจัดทำหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
6	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการ รายงานการเดินทางไปราชการ ของกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
7	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการทำปุ๋ยหมักอินทรีย์จากเศษใบไม้แห้งภายใต้โครงการ การจัดการขยะมูลฝอยและวัสดุรีไซเคิล อาคารเรียนรวมและอำนวยการ

ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ผู้บริหารและหัวหน้างานได้มีการประชุมนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการมาทบทวนและติดตามความก้าวหน้า วิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของผลการดำเนินงานที่ไม่ได้เป้าหมาย โดยมีการทบทวนปีละ 2 ครั้ง รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน โดยระดับกลยุทธ์จะมีตัวชี้วัด 1 ตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จในการจัดหารายได้ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวหน่วยงานได้มีการร่างหลักสูตรขึ้นมา 2 หลักสูตรเพื่อหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากติดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา - 2019 จึงต้องยุติหลักสูตรดังกล่าวลง สำหรับตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ เป็นการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานรายงานบุคคล จะวัดและประเมินผลโดยหัวหน้างานที่ประเมินตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานจะกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันกับบุคลากรภายในงาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินให้สอดคล้องกับภาระงานและแนวทางปฏิบัติให้ไปสู่ความสำเร็จ ดังรูปที่ 6.2-1 แนวปฏิบัติการบริหารผลการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อผิดพลาดในงานกระทำโดยการประชุมร่วมกันภายในงานเป็นประจำทุกเดือนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเป็นคู่มือปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

แนวปฏิบัติการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



การพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

การส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการดำเนินงานของตนนั้น ได้ถอดมาจากแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและก้าวสู่สากลเพื่อนำนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ที่มีนั้นมาใช้ชุมชนในเขตบริการของมหาวิทยาลัย

กองกลางสำนักงานอธิการบดี ถือได้ว่ามีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนอยู่หลายหน่วยงาน อาทิ เช่น สำนักงานกองกลาง, งานการเจ้าหน้าที่, งานพัสดุ, งานธุรการ, ฝ่ายอาคาร, งานวิเทศสัมพันธ์ และงานมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสำนักงานกองกลางและงานการเจ้าหน้าที่ได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพที่สูงขึ้น โดยมีการจัดทำระเบียบการเข้าสู่ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรขึ้นมาโดยเฉพาะ โดยในระเบียบนั้นจะวิธีการเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่เริ่มแรกของกระบวนการจนถึงสิ้นสุดในการเข้าสู่ตำแหน่งของวิชาชีพ

มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งเข้าร่วมอบรมปฏิบัติการ และการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเพื่อนสู่เพื่อน เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีนั้นต้องมีการจัดทำคู่มือซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมเฉพาะตน และได้จัดให้มีการนำเสนอในเวทีระดับชาติ และได้นำคู่มือดังกล่าวส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของคู่มือดังกล่าวเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่ง และเผยแพร่คู่มือไปยังผู้ที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่พัฒนาต่อไป และส่วนของคู่มือการปฏิบัติงานนั้นทางมหาวิทยาลัยมีข้อกำหนดให้มีการปรับปรุงหรือจัดทำคู่มือการดำเนินงานใหม่ๆทุกปีเพื่อให้เกิดความทันสมัยและเหมาะสมกับปัจจุบัน

สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ระบบพัฒนาบุคลากร HRD ที่พัฒนาขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงาน มีภาระงานหลักที่เป็นงานประจำ และงานประจำวัน รวมถึงภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ซึ่งมีค่อนข้างมาก ประกอบกับบุคลากรมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทักษะทางวิชาชีพอยู่เสมอ ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ทั้งภายในและภายนอก/การอบรม/มหาวิทยาลัย หรือการศึกษาดูงาน เมื่อได้เข้าร่วมรับการอบรมแล้วจะต้องมีการนำสิ่งที่ได้มาซึ่งประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยแต่ละกระบวนการที่ได้รับความรู้ต้องให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ ดังนั้น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดทำระบบบันทึกกิจกรรมการเข้าร่วมประชุม สัมมนา/การอบรม/ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย หรือการศึกษาดูงานเพื่อเป็นผู้ช่วยในการจดจำ และกระตุ้นเตือนบุคลากรให้มีการบันทึกสาระสำคัญของกิจกรรม การพัฒนาของแต่ละบุคคล และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กร และที่สำคัญเป็นการนำบุคลากรให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์กันระหว่างการทำงานบันทึกกิจกรรม และการนำไปประยุกต์ใช้ของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม และทำงานหมู่คณะ เปลี่ยนภาวะการแข่งขันให้เป็นการแบ่งปันประสบการณ์ เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร หัวหน้างาน หน่วยงาน และองค์กร

เป็นอย่างมาก โดยมีผลประเมินของระบบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่คน 56 จากผู้ประเมิน 4.01
 ดังตารางการประเมินระบบพัฒนาบุคลากร HRD ดังตารางที่ 6.1-4 ผลการประเมินระบบพัฒนาบุคลากร

สรุปรายข้อการประเมินระบบพัฒนาบุคลากร

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านกระบวนการประสิทธิภาพของระบบ/		
ระบบใช้งานง่าย สะดวก เป็นมิตรกับผู้ใช้	4.07	มาก
ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่าง ๆ บนหน้าจอของระบบ	4.00	มาก
ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.09	มาก
ระบบมีการแจ้งเตือนการทำงาน เมื่อมีการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนและการกรอกข้อมูลผิดพลาด	3.95	มาก
ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.05	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
ให้บริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบด้วยความรวดเร็ว	3.98	มาก
ด้านความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ		
ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ	3.96	มาก
ความต้องการให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบ	3.96	มาก
รวม	4.01	มาก

โดยมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้ ดังตารางที่ 6.1-5 ตารางข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
1.ควรจัดอบรมวิธีการใช้งานเพื่อความเข้าใจที่มากขึ้น	1.จัดอบรมการเข้าระบบและวิธีการใช้งานให้กับบุคลากรสายสนับสนุน	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2.สามารถเพิ่มข้อมูลการอบรมได้เอง เนื่องจากผู้รับผิดชอบไม่ลงข้อมูลก็บุคคลที่เข้าร่วมกิจกรรมก็ไม่สามารถลงข้อมูลการอบรมได้เมื่อเลือกโครงการนั้นๆแล้ว ในตัวเลือกโครงการไม่ควรแสดงอีก ทำให้ผู้ใช้งานสับสน	1. มีการพัฒนาระบบด้วยการจำกัดโครงการที่บุคคลนั้นเข้าเป็นรายบุคคล เพื่อไม่ให้สับสนและตัวเลือกเยอะเกินไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3.ปรับช่องรายละเอียดคำอธิบาย	1. ขยายตัวอักษรโดยไม่จำกัด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4.ควรพัฒนาระบบการติดตามการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	1. สร้างระบบการติดตามการนำไปใช้ประโยชน์โดยกำหนดช่วงเวลาในการกรอกข้อมูลและการกำหนดให้แนบหลักฐานการนำไปใช้ประโยชน์	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการพัฒนาระบบพัฒนาบุคลากร HRD มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
5.รูปแบบข้อความยังไม่น่าสนใจ	1.ปรับปรุงข้อความและออกแบบระบบให้ดึงดูดใจ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6.ควรมีคู่มือการใช้งานแบบสรุป เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น	1. มีการปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้ดูง่ายขึ้น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์

เกณฑ์ 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ผู้รับบริการ/ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อสังคมในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับงานบริการและการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งประเมินผลความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้วยแบบสอบถามระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ บุคลากร บัณฑิต นักศึกษา และศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บัณฑิต มีผลการประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมย้อนหลัง 2 ปีการศึกษา ดังนี้

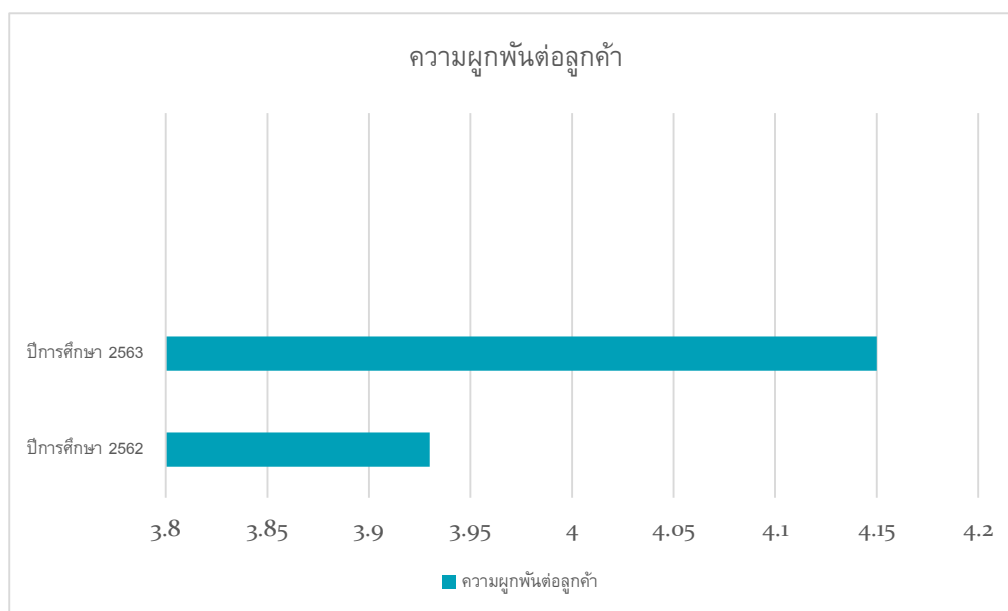
ปีการศึกษา 2562 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.91 2) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 3.96 3) ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.7 9 4) ด้านการบริการวิชาการ และการส่งเสริมความเข้มแข็งมั่นคง และยั่งยืนให้กับชุมชนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 5) ด้านการทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 6) ด้านการผลิต พัฒนาบัณฑิตครู และบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01

ปีการศึกษา 2563 มีผลการประเมินแบบสอบถามความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้ ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.91 2) ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยฯ 4.27 3) ด้านการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย 4.13 4) ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับมหาวิทยาลัย 4.33 5) ด้านความทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าหมาย 4.5 และ 6) ด้านความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัยฯ 4.40 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.26 อยู่ในระดับดีมาก แบบสอบถามความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยฯ 4.02 ด้านอัตราการใช้จ่าย หรือการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ 3.98 ด้านการพูดถึงในทางที่ดี ให้กับมหาวิทยาลัยฯ 4.01 ด้านการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยฯ 4.03 และด้านการยกย่องชมเชย มหาวิทยาลัยฯ 4.16 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.04 อยู่ในระดับดีมาก

ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการและงานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงทำแผนงาน/โครงการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไปในแต่ละปีงบประมาณพร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงเป้าหมายผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดเป้าหมายปี 63 ระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 สำหรับในปีงบประมาณ 2564 คณะกรรมการฯ กำหนดให้มีการนำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ในแต่ละด้าน ด้วยการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ก่อนแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้คำตอบที่เที่ยงตรงและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ตารางที่ 7.1-1 ค่าคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้า

ผลลัพธ์ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ที่มีย้อนหลังอย่างน้อย 2 รอบปีการศึกษา ดังนี้

ปีการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	แสดงระดับความพึงพอใจ
2562	3.93	ดีมาก
2563	4.15	ดีมาก



รูปที่ 7.1-1 แสดงค่าคะแนนความผูกพันที่มีต่อลูกค้า

เกณฑ์ 2. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้วยกระบวนการสำคัญ ดังนี้ 1) ชี้แจงและมอบหมายหัวหน้าหน่วยงานในการดำเนินการตามตัวชี้วัด โครงการ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มีการระบุตัวชี้วัด เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และผู้รับผิดชอบ 2) จัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ปีละ 4 ครั้ง ได้แก่ รอบ 3 เดือน, 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน 3) รายงานผลออนไลน์ลงในระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติการ (e-SPR) จากการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี รวมถึงปีปัจจุบัน โดยในปัจจุบันมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผน จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้ รอบ 3 เดือน มีผลงาน 1.42 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 28.4) และรอบ 6 เดือน มีผลงาน 3.18 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 63.6) รอบ 9 เดือน 3.21 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 64.2) ตารางที่ 7.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 -2564

ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
4.12	4.08	4.48	3.21

ตาราง 7.2-2 การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผล	ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ)			ปัจจุบัน 2564	หน่วยวัด
		2561	2562	2563		
.1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด	เป้าหมาย	10	40	50	50	ร้อยละ
	ผล	35.23	6.38	89.13	89	
.2 จำนวนนวัตกรรมแนว/ปฏิบัติที่ดีที่ได้รับการเผยแพร่	เป้าหมาย		2	2	2	เล่ม
	ผล	2	3	2	2	
.3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา หน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้	เป้าหมาย	3	3	3	3	ระดับ
	ผล	5	8	5	4	
.4 จำนวนงานวิจัย R2R ของ บุคลากรสายสนับสนุน	เป้าหมาย	2	3	3	3	ชิ้น
	ผล	8	5	3	4	
.5 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ลัยอิเล็กทรอนิกส์	เป้าหมาย	3	2.0	2.0	3	ระดับ
	ผล	3.88	4.64	4.33	4	
.6 ผลการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	เป้าหมาย	3.5	3.5	3.5	3.5	ค่าเฉลี่ย
	ผล	3.83	4.33	4.54	4.3	
.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เป้าหมาย	3.0	3.5	3.5	3.5	ค่าเฉลี่ย
	ผล	4.08	4.051	4.30	4.30	

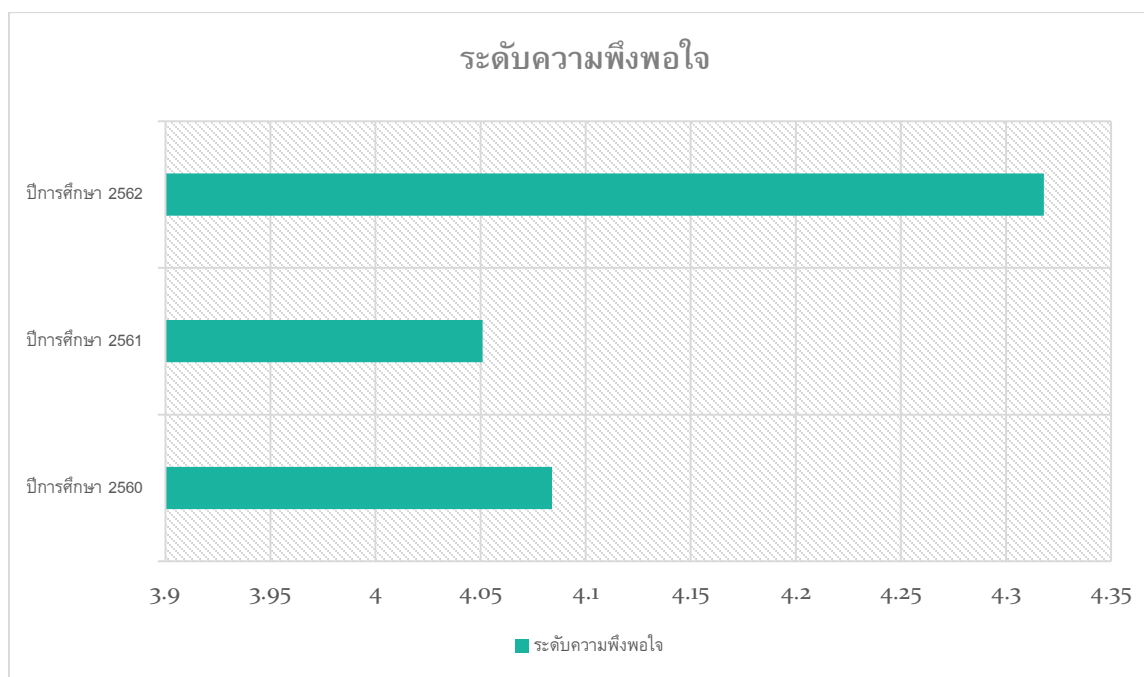
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผล	ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ)			ปัจจุบัน 2564	หน่วยวัด
		2561	2562	2563		
8.ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	เป้าหมาย	50	70	70	70	อันดับ
	ผล	14	94.23	94.20	94.20	
9.ผลการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านพลังงาน	เป้าหมาย	3.0	2.5	2.5	2.5	อันดับ
	ผล	3.5	3.5	3.5	n/a	
10. ผลการประเมินภาพลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าหมาย	3.0	3.0	-		อันดับ
	ผล	4.11	3.93	-		
11. ผลการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	เป้าหมาย	80	72	72	72	ร้อยละ
	ผล	100	92.34	90.91	1	
12. ผลการจัดอันดับหน่วยงานตาม เกณฑ์ Webometrics ของมหาวิท ยาลัย	เป้าหมาย	-	6	-	-	อันดับ
	ผล	-	18	-	-	
.13 ระดับความผูกพันของลูกค้ำที่มี ต่อมหาวิทยาลัย	เป้าหมาย	-	-	ปานกลาง	-	ระดับ
	ผล	-	-	4.15	-	
.14 จำนวนหลักสูตรระยะสั้นที่ก่อให้เกิดรายได้	เป้าหมาย	-	-	2	2	จำนวน
	ผล	-	-	3	n/a	
.15 จำนวนกิจกรรมจิตอาสาเพื่อ พัฒนาสังคม	เป้าหมาย	-	-	3	3	กิจกรรม
	ผล	-	-	5	5	
16. จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศ)MOU)	เป้าหมาย	-	-	-	3	
	ผล	-	-	-	32	

เกณฑ์ 3 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการตามกระบวนการด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า 4 ประเภท แบ่งส่วนงานออกเป็น 9 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ งานเลขานุการ งานบริหารทั่วไป งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน งานอาคารสถานที่ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการย้อนหลังอย่างน้อย 3 รอบปีการศึกษา ดังตารางที่ 7.3-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ปีการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	แสดงระดับความพึงพอใจ
2560	4.084	มาก
2561	4.051	มาก
2562	4.318	มาก

รูปที่ 7.3-1กราฟแสดงระดับความพึงพอใจตามรอบการประเมิน



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดเป็นแผนการพัฒนากการให้บริการสำหรับปีการศึกษาถัดไป เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนากการให้บริการที่กำหนด ได้แก่

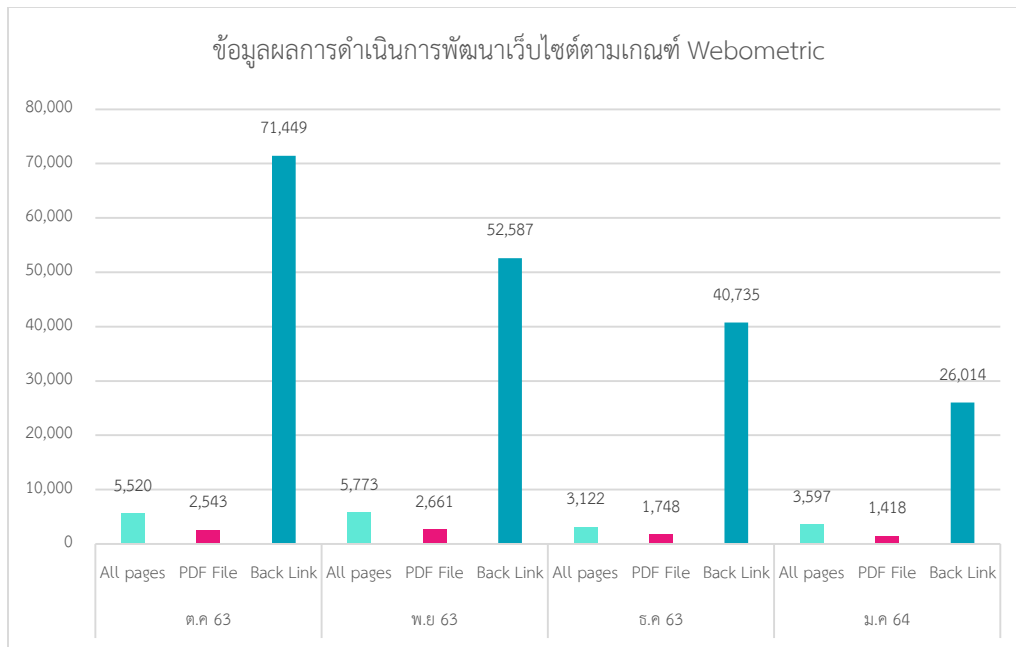
1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน”
2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ
3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน
4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เกณฑ์ 4 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 8364 ของโลก (เดิมอันดับที่ 7938) , อันดับที่ 3177 ของเอเชีย (เดิมอันดับที่ 2976) และอันดับที่ 73 ของประเทศไทย (เดิมอันดับที่ 68) และเป็นอันดับที่ 22 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (เดิมอันดับที่ 21) โดยผลการจัดอันดับของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีดังนี้

ตารางที่ 7.4-1 ข้อมูลผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometric

ชื่อเว็บไซต์	ต ค.63			พ ย.63			ธ ค.63			ม ค.64		
	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link
กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี	5,520	2,543	71,449	5,773	2,661	52,587	3,122	1,748	40,735	3,597	1,418	26,014



รูปที่ 7.4-1 แผนภูมิแสดงผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการจัดอันดับการดำเนินงานตามเกณฑ์ Webometrics โดยเปรียบเทียบหน่วยงาน 15 หน่วยงานในมหาวิทยาลัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564 โดยแบ่งตามเกณฑ์ในการวัด ดังนี้

ตารางที่ 7.4-2 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวนเพจ (All Pages) ของ 15 หน่วยงานในมหาวิทยาลัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564

Presence Rank (5%)	หน่วยงาน	All pages (Nov 2020)	Presence Rank (5%)	หน่วยงาน	All pages (Jan 2021)
1	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	72,300	1	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	94,992
2	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	71,811	2	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	37,200
3	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	20,312	3	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	18,690
4	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	13,230	4	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	8,763
5	คณะครุศาสตร์	9,257	5	คณะครุศาสตร์	8,216
6	สำนักงานอธิการบดี	5,773	6	สำนักงานอธิการบดี	3,597
7	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4,440	7	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3,530
8	สถาบันวิจัยและพัฒนา	3,910	8	สถาบันวิจัยและพัฒนา	3,370
9	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3,890	9	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2,940
10	คณะวิทยาการจัดการ	3,045	10	คณะวิทยาการจัดการ	2,380
11	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	2,730	11	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	2,100
12	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1,993	12	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1,571
13	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	647	13	บัณฑิตวิทยาลัย	677
14	บัณฑิตวิทยาลัย	638	14	คณะพยาบาลศาสตร์	126
15	คณะพยาบาลศาสตร์	190	15	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	21

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีจำนวนเพจรวมทั้งสิ้น 5,773 เพจ ซึ่งอยู่อันดับ 6 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวนเพจรวมทั้งสิ้น 3,597 เพจ ซึ่งอยู่อันดับ 6 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7.4-3 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวน PDF File ของ 15 หน่วยงานในมหาวิทยาลัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564

Presence Rank (5%)	หน่วยงาน	จำนวน PDF Files (Nov 2020)	Presence Rank (5%)	หน่วยงาน	จำนวน PDF Files (Jan 2021)
1	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8,383	1	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10,465
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4,500	2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6,690
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3,680	3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3,230
4	สำนักงานอธิการบดี	2,661	4	สถาบันวิจัยและพัฒนา	2,320
5	สถาบันวิจัยและพัฒนา	2,580	5	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1,930
6	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1,670	6	สำนักงานอธิการบดี	1,418
7	คณะครุศาสตร์	1,454	7	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1,190
8	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	1,303	8	คณะครุศาสตร์	1,080
9	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1,260	9	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	987
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	650	10	คณะวิทยาการจัดการ	593
11	คณะวิทยาการจัดการ	598	11	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	568
12	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	397	12	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	428
13	บัณฑิตวิทยาลัย	318	13	บัณฑิตวิทยาลัย	250
14	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	315	14	คณะพยาบาลศาสตร์	36
15	คณะพยาบาลศาสตร์	27	15	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีจำนวน PDF File รวมทั้งสิ้น 2,661 ไฟล์ ซึ่งอยู่อันดับ 4 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวน PDF File รวมทั้งสิ้น 1,418 ไฟล์ ซึ่งอยู่อันดับ 6 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7.4-4 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียงลำดับจำนวน Back Link ของ 15 หน่วยงานในมหาวิทยาลัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564

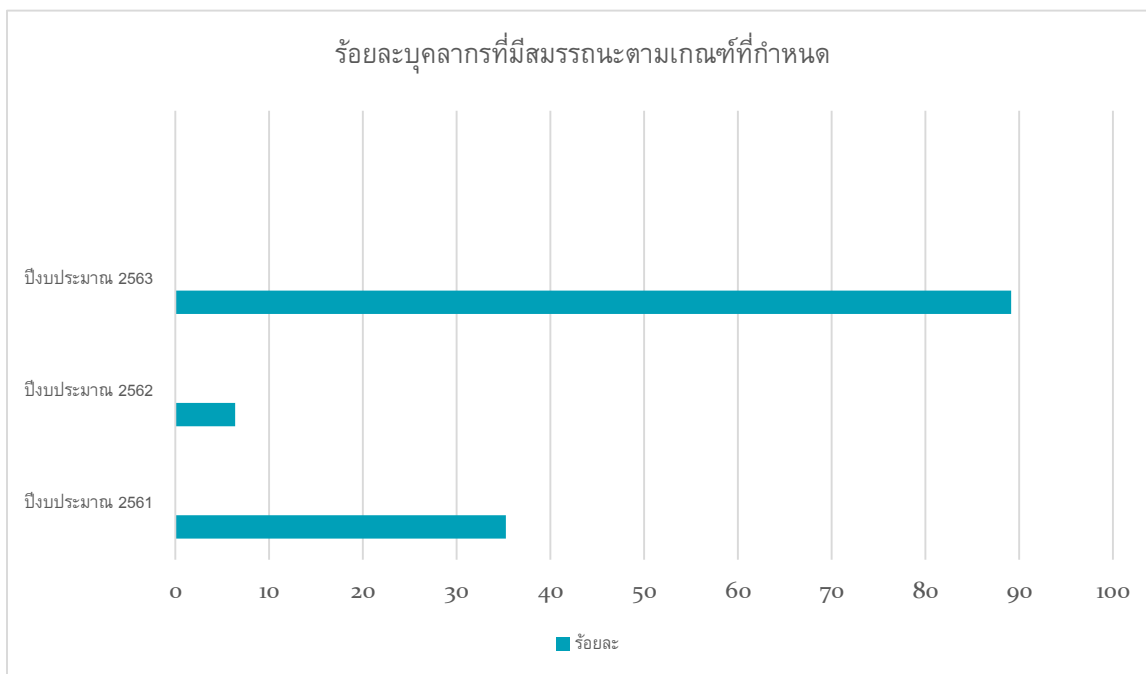
Impact Rank (50%)	หน่วยงาน	Back Link (Nov 2020)	Impact Rank (50%)	หน่วยงาน	Back Link (Jan 2021)
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	96,608	1	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	59,268
2	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	79,797	2	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	46,594
3	สำนักงานอธิการบดี	52,587	3	สำนักงานอธิการบดี	26,014
4	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	49,246	4	สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	23,368
5	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	3,109	5	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	4,004
6	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,977	6	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,929
7	คณะครุศาสตร์	2,652	7	คณะครุศาสตร์	3,198
8	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1,475	8	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1,986
9	คณะวิทยาการจัดการ	741	9	คณะวิทยาการจัดการ	687
10	คณะพยาบาลศาสตร์	62	10	คณะพยาบาลศาสตร์	92
11	สถาบันวิจัยและพัฒนา	50	11	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	67
12	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31	12	สถาบันวิจัยและพัฒนา	63
13	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	24	13	บัณฑิตวิทยาลัย	20
14	บัณฑิตวิทยาลัย	0	14	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4
15	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	0	15	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีจำนวน Back Link รวมทั้งสิ้น 52,587 ลิงก์ ซึ่งอยู่อันดับ 3 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวน Back Link รวมทั้งสิ้น 26,014 ลิงก์ ซึ่งอยู่อันดับ 3 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

เกณฑ์ 5 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรได้ดำรงอยู่ได้ กำหนดให้บุคลากรไปฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและถ่ายทอดให้กับบุคลากรประจำงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้อัตราจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต้องได้ 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยตั้งแต่ปี 2561 – 2563 บุคลากรมีการฝึกอบรมและมีความก้าวหน้าตามสมรรถนะที่กำหนด ดังรูปที่ 7.5-1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด



เกณฑ์ 6 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ

ตัววัดผลการดำเนินการของผลิตภัณ์ท์และบริการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานธุรการ การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน การยืมเงินยืมตรงจ่าย การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การยืมทรัพย์สินของทางราชการ การให้บริการการรับสมัครงาน การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการยานพาหนะ การให้บริการด้านกฎหมาย การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า และประปา เป็นต้น ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการดังตารางที่ 7.6-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ปีการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	แสดงระดับความพึงพอใจ
2560	4.084	มาก
2561	4.051	มาก
2562	4.318	มาก

ตัววัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล สำหรับบุคลากรประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (A2) ประเมินผลโดยหัวหน้างานที่ประเมินตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานจะกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันกับบุคลากรภายในงาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินให้สอดคล้องกับภาระงานและแนวทางปฏิบัติให้ไปสู่ความสำเร็จ

ตัววัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพกระบวนการอาจรวมถึงการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

ตารางที่ 7.6-2 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ

ตารางการเปรียบเทียบใช้ทรัพยากร (เพิ่มขึ้น - ลดลง)
ประเภทกระดาษ
อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (ตึก 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เดือน	ปี 2562		ปี 2563		เพิ่มขึ้น / - ลดลง คิดเป็น %	
	ปริมาณ (รีม)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณ (รีม)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณ (รีม)	ค่าใช้จ่าย (บาท)
ตุลาคม	65	28,300	165	21,375	153.85	-24.47
พฤศจิกายน	80	10,400	20	2,575	-75.00	-75.24
ธันวาคม	75	9,810	22	3,125	-70.67	-68.14
มกราคม	185	24,000	35	4,550	-81.08	-81.04
กุมภาพันธ์	135	17,620	24	3,085	-82.22	-82.49
มีนาคม	155	20,180	235	37,480	51.61	85.73
เมษายน	170	22,050	24	3,080	-85.88	-86.03
พฤษภาคม	245	31,800	80	10,650	-67.35	-66.51
มิถุนายน	305	39,275	60	7,550	-80.33	-80.78
กรกฎาคม	338	43,300	106	7,920	-68.64	-81.71
สิงหาคม	548	84,925	37	5,388	-93.25	-93.66
กันยายน	475	36,575	380	45,780	-20.00	25.17
รวม	2,776	368,235	1,188	152,558	-57.20	-58.57

ตารางที่ 7.6-3 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์

ตารางการเปรียบเทียบใช้ทรัพยากร (เพิ่มขึ้น - ลดลง)
ประเภทหมึกพิมพ์/วัสดุเครื่องเขียน/วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน
อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (ตึก 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เดือน	ปี 2562		ปี 2563		เพิ่มขึ้น / - ลดลง คิดเป็น %	
	ปริมาณ (หน่วยนับ)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณ (หน่วยนับ)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณ (หน่วยนับ)	ค่าใช้จ่าย (บาท)
ตุลาคม	56	20,185	245	44,200	-337.50	-118.97
พฤศจิกายน	90	55,243	273	62,435	-203.33	-13.02
ธันวาคม	174	79,726	606	130,245	-248.28	-63.37
มกราคม	888	145,417	244	76,904	72.52	47.11
กุมภาพันธ์	223	63,841	112	62,805	49.78	1.62
มีนาคม	402	80,885	1112	135,589	-176.62	-67.63
เมษายน	655	53,257	82	44,090	87.48	17.21
พฤษภาคม	781	72,688	119	110,775	84.76	-52.40
มิถุนายน	1,051	141,837	385	136,208	63.37	3.97
กรกฎาคม	1,201	91,018	430	81,575	64.20	10.37
สิงหาคม	1,848	186,830	608	126,739	67.10	32.16
กันยายน	3,425	128,513	1,836	214,546	46.39	-66.94
รวม	10,794	1,119,440	6,052	1,226,111	-43.93	9.53

ตัวบ่งชี้ที่ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้ำแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย
2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด
3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที
5. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง
6. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตรากำลังของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ)
7. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้ำ (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน
8. มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มีระบบตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และจิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย

(เกณฑ์ 1) มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้เล็งเห็น ความสำคัญของการ ประชาสัมพันธ์ขององค์กรยุคใหม่ ที่จำเป็นต้องมีการทำการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุก เพื่อให้ตอบสนองต่อ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ การสร้างภาพลักษณ์องค์กรเป็นการสร้างความประทับใจของกลุ่ม บุคคล บุคคล ซึ่งเป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นหน่วยงาน สถาบันจะต้องสร้างภาพลักษณ์ ที่แท้จริง (true image) ให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชนเพื่อผลทางด้าน ความ ประทับใจ ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ความร่วมมือและการสนับสนุนจากกลุ่ม ประชาชนเป้าหมายและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์กร หน่วยงาน สถาบัน ต้องกำหนดภาพลักษณ์ที่ดี นำเชื่อถือและสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กรหน่วยงาน สถาบัน

กระบวนการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

- 1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการส่งเสริมและประเมินภาพลักษณ์และความผูกพันของลูกค้า ภายในมหาวิทยาลัย
- 2) กำหนดโครงการที่ตอบสนองภาพลักษณ์องค์กร เช่น โครงการ Kpru Road Show แผนการเรียน การต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ร่วมจัดกิจกรรมนิทรรศการราชภัฏกำแพงเพชรวิชาการ การจัดทำปฏิทิน สวัสดิ์ปีใหม่ ประจำปี การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รอบสามเดือน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น จากการให้บริการดังกล่าวก่อให้เกิดความผูกพัน กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 3) จัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือ กลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ซึ่งผลการ ประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ
- 4) คณะกรรมการและงานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อ มหาวิทยาลัยเพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงทำแผนงาน/โครงการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไปในแต่ละ ปีงบประมาณพร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงเป้าหมายผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด

จากการรับฟังเสียงลูกค้า มีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร และนำข้อมูล เหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยจูงใจสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากผลการวิจัยพบว่า ท่านพอใจที่ได้ ทำงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นเพื่อน ช่วยเหลือกันด้วยความจริงใจ

ท่านมีความสนิทสนมและได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อท่านทำงานดีมีคุณภาพ ปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานะของอาชีพ จากผลการวิจัยพบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีมาตลอด งานที่ท่านปฏิบัติช่วยส่งเสริมให้ท่านมีการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน และท่านได้รับโอกาส/มอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

การศึกษาความต้องการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยภาพรวมปัจจัยจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ จากผลการวิจัยพบว่า ต้องการการมอบหมายงานที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบความรู้ ความสามารถและประสบการณ์/ และต้องการความอิสระในการออกแบบงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยค้ำจุน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ จากผลการวิจัยพบว่า ต้องการให้ปรับฐานเงินเดือนให้เทียบเท่ากับค่าครองชีพในปัจจุบันและเทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยอื่น ต้องการเงินเพิ่มในกรณีปฏิบัติงานภาค กศ.บป. สวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพประจำปี และสวัสดิการบ้านพักอาศัย

แนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านเงินเดือน บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการ ให้ปรับฐานเงินเดือนตรงตามวุฒิการศึกษา และควรปรับฐานเงินเดือนลูกจ้างชั่วคราวให้เป็นไปตามอัตราจ้างขั้นต่ำ ป.ตรี การปรับขึ้นตามอายุงานปีละ 50 บาท ถือว่าน้อยมากหากเปรียบเทียบกับค่าครองชีพ ในปัจจุบัน การทำงานวันอาทิตย์ควรให้ค่าแรงเพิ่ม เพราะเป็นวันหยุด และค่าทำงานล่วงเวลาควรปรับขึ้นไม่ใช่ลดลง รวมถึงเงิน กศ.บป. อีกด้วย ในด้านสวัสดิการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการ ให้มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร ปรับปรุงบ้านพัก/หอพักบุคลากร ให้เพียงพอ และมีหลักเกณฑ์การเข้าอยู่ให้ชัดเจน ควรมีการตัดชุดฟอร์มให้แก่บุคลากร และด้านขวัญกำลังใจ บุคลากรสายสนับสนุน มีความต้องการให้ผู้บริหารมาดูแล สถานที่การทำงาน รวมทั้งมีอุปกรณ์ให้พร้อมดีกว่านี้ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการข้ามสายงานภายในมหาวิทยาลัย และออกกระเปาะข้อบังคับให้กับบุคลากรสายสนับสนุนมีความมั่นคงในการทำงาน การแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัย ควรจัดกิจกรรม 1-2 วันเต็มๆ นอกจากนี้การสแกนลายนิ้วมือในการเข้าออก ควรเป็นระบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งชนชั้น ระหว่างอาจารย์กับเจ้าหน้าที่

(เกณฑ์ 2) มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรจากคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกตำแหน่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในองค์กรให้บุคลากรในสังกัดสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถในทุก ๆ ด้าน ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นตัวจักรสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยฯ มีการพัฒนาตามสายงานตามแผนบริหารและการพัฒนาบุคลากร ปี 2560 – 2565 เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในโครงการต่าง ๆ โดยการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

จากการใช้แผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพในการนำไปสู่วิสัยทัศน์ โดยในปี 2564 ได้ปรับเป้าหมายตัวชี้วัดการพัฒนาทักษะความรู้แนวใหม่ เป็นร้อยละ 60 – 100 ตามลำดับ และ ตัวชี้วัดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี วางเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

(เกณฑ์ 3) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งพัฒนาการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพและมีความสุข รวมทั้งมีความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยการส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น มีวิธีการสนับสนุนและส่งเสริม ดังนี้

1. จัดการอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากร จำนวน 6 ครั้ง

- โครงการฝึกอบรมการจัดทำระดับที่สูงขึ้น การประเมินค่างาน การวิเคราะห์ค่างานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งระบบ ให้กับข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้าสู่ตำแหน่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่เข้าร่วมฝึกอบรม มีความเข้าใจในการวิเคราะห์งานภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่เข้าร่วมฝึกอบรม มีความเข้าใจในการประเมินค่างานตามองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ที่เข้าร่วมฝึกอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมินค่างานสำหรับตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ โดยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ คุณบุษยามาศ แสงเงิน ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

- โครงการฝึกอบรมการจัดทำระดับที่สูงขึ้น การประเมินค่างาน การวิเคราะห์ค่างานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งระบบ ให้กับข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้าสู่ตำแหน่ง (ครั้งที่ 2) โดยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ คุณบุษยมาศ แสงเงิน ผู้อำนวยการกองบริหารงาน-บุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

- การอบรม เรื่อง การประชุมชี้แจงการประเมินค่างานบุคลากร สายสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงการประเมินค่างานของบุคลากร สายสนับสนุน ที่เข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น และให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูง คือ รองศาสตราจารย์สุรชัย ขวัญเมือง กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

- การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การวิเคราะห์และประเมินค่างานและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากร สายสนับสนุน มีความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์และประเมินค่างานและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก เพื่อให้บุคลากร สายสนับสนุน สามารถจัดทำวิเคราะห์และประเมินค่างานได้อย่างถูกต้อง และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากร สายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูง คือ รองศาสตราจารย์สุรชัย ขวัญเมือง กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

- โครงการอบรม เรื่อง การประเมินสมรรถนะเพื่อประเมินบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน มีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะ สามารถจัดทำการประเมินสมรรถนะได้อย่างถูกต้อง และเป็นการเตรียมความพร้อมในการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น โดยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูง คือ รองศาสตราจารย์สุรชัย ขวัญเมือง กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

- โครงการอบรม เรื่อง การวิเคราะห์สมรรถนะและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะ สามารถจัดทำการวิเคราะห์สมรรถนะได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนประเมินเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน และพนักงานราชการ จัดทำคู่มือปฏิบัติหลักได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ โดยได้

เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูง คือรองศาสตราจารย์สุรัชชัย ขวัญเมือง กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

2. วางแผนให้มีการดำเนินการจัดทำวิเคราะห์ค่างานการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำผลงานการเข้าสู่ตำแหน่งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเพื่อนสู่เพื่อน

4. การกำกับติดตามแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแผนการเขียนวิเคราะห์ค่างานระดับบุคคลและคำรับรองการเขียนวิเคราะห์ค่างานสู่เส้นทางความก้าวหน้าด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 4 แผน ดังนี้

แผน - 2562 นับตั้งแต่เดือนกันยายน) เดือน 9 ระยะเวลา 1 พฤษภาคม (2563

แผน - 2562 นับตั้งแต่เดือนกันยายน) เดือน 7 ระยะเวลา 2 มีนาคม (2563

แผน - 2562 นับตั้งแต่เดือนกันยายน) เดือน 5 ระยะเวลา 3 มกราคม (2563

แผน - 2562 นับตั้งแต่เดือนกันยายน) เดือน 4 ระยะเวลา 4 ธันวาคม (2562

ติดตามโดยจัดประชุมคณะกรรมการ KM เดือนละ ครั้ง 2 ทุกวันพุธที่ ของเดือน 4 และ 2

ทั้งยังมีจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์โดยตรง จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง โดยกำหนดกิจกรรมออกเป็น 4 กิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสมรรถนะของบุคลากร ได้แก่ กิจกรรมที่ 1 การขอรับการประเมิน เพื่อแต่งตั้งให้บุคคลให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น จัดเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2563 กิจกรรมที่ 2 การเขียนวิเคราะห์ค่างานอย่างไรให้จบ จัดเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2564 กิจกรรมที่ 3 พี่ครึ่งน้องครึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5-6 คน เพื่อให้พี่เลี้ยงประจำกลุ่มได้นำความรู้ประสบการณ์มาช่วยในการดำเนินงานและช่วยกำกับติดตาม ให้สมาชิกกลุ่มดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 และกิจกรรมที่ 4 รักใคร่ บอกให้ทำขานาญการ ภารกิจ ตาม you ดูก็รู้วาร์ก จัดเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

จากผลการส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากร สายสนับสนุน เข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ส่งผลให้มีบุคลากรสายสนับสนุน ส่งผลงานทางวิชาชีพเพิ่มขึ้น โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 17 ราย ในแต่ละรุ่น ดังนี้

รุ่นที่ 1 ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 8 คน

รุ่นที่ 2 ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 9 คน

ซึ่งการดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ด้านตัวชี้วัดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยในแต่ละปีมีการวางแผนเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

(เกณฑ์ 4) มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทัน่วงที่

การวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เป็นการสร้างเส้นทางสังสม ประสบการณ์และผลงานที่จำเป็นสำหรับการดำรงตำแหน่งเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนพัฒนากำลังคน คุณภาพ และเป็นการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้สังสมประสบการณ์ และผลงานได้ตามเส้นทาง มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร จึงได้กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรของมหาวิทยาลัยและการวางแผนอัตรากำลังคน จากสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหมุนเวียนคนอย่างรวดเร็ว มีการวิเคราะห์งาน การจัดทำคำอธิบาย คุณลักษณะงาน หน้าที่หลัก เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบอัตรากำลัง

ขั้นตอนการจัดทำแผนอัตรากำลัง

1. เตรียมข้อมูลกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันในเชิงปริมาณ (มีจำนวนเท่าไร ตำแหน่งใดบ้าง) มีภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน
2. คาดการณ์กำลังคนในอนาคต ในระยะเวลาข้างหน้าที่กำหนดไว้ต้องการบุคลากรเพิ่มเท่าไร อย่างไรบ้าง ทั้งจำนวนรวม และแยกประเภท ตลอดจนระบุรายละเอียดคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และประสบการณ์

3. แผนกำลังคน หรือแบบฟอร์มอัตรากำลัง จากการวิเคราะห์คาดการณ์ทั้งหมดแล้วให้นำมาระบุจำนวนที่ชัดเจนลงแบบฟอร์มเพื่อคำนวณค่าส่วนต่างที่จะได้เพิ่มจำนวนเท่าไรและอัตรากำลังปัจจุบัน

การวางแผนอัตรากำลังเป็นกระบวนการวางแผนกำลังคนเพื่อให้ได้กำลังคนที่เหมาะสม รวมทั้ง มีทักษะที่เหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสมที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย โดยการวางแผนอัตรากำลังที่ดีจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการทบทวนการบริหารกำลังคนในปัจจุบัน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร มีกรอบอัตรากำลังระยะยาว ปีงบประมาณ 2560 – 2563 เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการจัดการทรัพยากรบุคคลของคนในองค์กร และแผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2564 ได้ปรับเป้าหมายตัวชี้วัดจำนวนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพ เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นปีละ 5 คน ตามลำดับ

(เกณฑ์ 5) มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง

เพื่อการได้มาของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ต้องมีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นธรรม และโปร่งใส ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงกำหนดขั้นตอนการสรรหาผู้บริหารแต่ละระดับไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร และสภามหาวิทยาลัย

(เกณฑ์ 6) มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการสังเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ศักยภาพ (BSC-SWOT Matrix) ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2565 (ฉบับปรับปรุงปี 2564) ได้วิเคราะห์งานด้านบุคลากรในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา/ความสามารถขององค์กรในการพัฒนาศักยภาพ อาจารย์ให้เป็นที่มืออาชีพ และพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นที่มืออาชีพ โดยระบุอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และมีความมั่นคงทางการเงิน

ในการดำเนินงานด้านบุคลากรได้มีการจัดทำฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS) ในการเป็นฐานข้อมูลหลักของงานบุคลากรในการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานด้านบุคลากร และได้มีการดำเนินงานจัดทำระบบสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

ตารางที่ 8.6-1 การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อระบบปฏิบัติการ	การใช้งานของระบบ
1. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ e-Office	ระบบปฏิบัติการเพื่อการปฏิบัติงานสำนักงานซึ่งในส่วนงานบุคลากรเป็นการดำเนินงาน งานลาราชการ และการขอไปราชการ ทั้งภายในและภายนอก ประเทศ
2. ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน Time KPRU	ระบบปฏิบัติการเพื่อการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในการตอบสนองกับ สถานการณ์ปัจจุบัน
3. ระบบรายงานการปฏิบัติการ KPRU E-Report	ระบบปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรรายงานปฏิบัติการในช่วงการประกาศให้มีการปฏิบัติงาน Work From Home
4. ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS	ระบบปฏิบัติการในการจัดเก็บข้อมูลในการพัฒนาตนเองของบุคลากร

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินงานจัดทำระบบทั้งส่วนของฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัยฯ และฐานข้อมูลในการตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และพัฒนาบุคลากร ซึ่งแยกย่อยไปตามหัวข้อเรื่อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และมีความมั่นคงทางการเงิน ตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด

(เกณฑ์ 7) มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน / ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้บริหารแสดงเจตนาพร้อมมุ่งมั่นแน่วแน่ต่อสาธารณชนว่าจะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งมั่นในการบริหารงานให้สำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีธรรมาภิบาล ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่อง สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด มหาวิทยาลัยฯ โดยมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/การร้องเรียนทั่วไป มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นกระบวนการของหน่วยงานในการให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน โดยจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียน แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ ตู้รับฟังความคิดเห็น สายตรงผู้บริหาร ด้วยตนเอง โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำมาตรการ ระบบ กลไก และการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่จัดระบบการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน รวมถึงกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

2. มีแนวปฏิบัติด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
3. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
4. มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
5. มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
6. มีระบบและกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยฯ
7. มีแนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้
- ดังตารางที่ 8.7-1 ตารางช่องทางการร้องเรียนและความถี่ในการปฏิบัติงาน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริต/ ร้องทุกข์/ และประพฤตินิชอบ เพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	กองกลางทุกหน่วยงาน/
โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	งานธุรการ
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	งานประชาสัมพันธ์
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกเดือน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	กองกลางทุกหน่วยงาน/
Web site (สายตรง)	ทุกวัน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	งานเลขานุการ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน วันทำการ 2 – 1	กองกลางทุกหน่วยงาน/

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ประกอบไปด้วย

- .1 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ทางโทรศัพท์ เบอร์ และ 555 706-055 055-721880/1001(อธิการบดี)
- .2 เรื่องร้องเรียนทางโทรสาร 706518-055
- .3 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เมือง .นครชุม อ.ต 1 หมู่ 69 จ62000 กำแพงเพชร.
- .4 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ด้วยตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น ด้านหน้าของอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (14 อาคาร)หรือ ทางกล่องข้อความ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- .5 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ชั้น 4
- .6 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ทางเว็บไซต์ (สายตรงคนบตี) (สายตรงอธิการบดี) (สายตรงผู้อำนวยการ)

การดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนด

1. จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาจารย์ / การทุจริตภายในหน่วยงาน/การรับสินบน/การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
2. ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้ ช่องทางเป็นประจำ 6 ทุก ๆ เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัย

ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยสรุปปีละ ครั้ง 2

1. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงาน

2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกคณะ/ สำนัก/สถาบัน/กอง

ประเมินและสรุปผลการร้องเรียน

1. จัดทำรายงานผลการร้องเรียน รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนและรวบรวมนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด

2. การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางการพัฒนาหรือแก้ไขเพื่อการเข้าถึงและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการในปีถัดไป

ซึ่งจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนที่แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอก สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางออนไลน์ โดยแยกต่างหากจากช่องทางทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสเพื่อให้สอดคล้องกับแนว ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

(เกณฑ์ 8) มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มีระบบตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และจิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการสังเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ศักยภาพ (BSC-SWOT Matrix) ในด้านอาคารสถานที่แหล่งเรียนรู้ พบว่า มหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ แหล่งเรียนรู้ และบุคลากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน เช่น การปรับปรุงอาคารเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้อาคารเพื่อจัดการเรียนการสอนการจัดกิจกรรมของนักศึกษาและการบริการ วิชาการแก่ชุมชน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม โดยในการดำเนินงานบริหารจัดการ พลังงาน สิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว มีการมุ่งเน้นการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการ ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) บริหารจัดการพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ ที่ ก่อให้เกิดพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง ผ่านการดำเนินงานของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมของ

มหาวิทยาลัยฯ โดยมีการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้ใช้อาคารสถานที่ ก่อให้เกิดความเหมาะสม เพียงพอ และการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม การจัดพื้นที่สวนสาธารณะ ลานกิจกรรม และพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจภายในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งยกระดับสภาพจิตใจของผู้เข้าใช้พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ ๆ มีการจัดความปลอดภัยทั้งการกำหนดจุดรวมพล การตรวจสอบระดับเพลิงภายในอาคาร และการจัดทำแผนเผชิญเหตุของมหาวิทยาลัยฯ การคำนึงถึงการใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ ทูพลภาพ ผู้ป่วย ในการติดตั้งทางลาด มีการก่อสร้างห้องน้ำสำหรับผู้พิการซึ่งกระจายอยู่ในจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้มหาวิทยาลัย ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ 32 ร้อยละของหน่วยงาน ที่มีระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล โดยมีอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ในกำกับดูแลอาคารของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง เป็นอาคารต้นแบบการดำเนินการสำนักงานสีเขียวภายในมหาวิทยาลัยฯ พร้อมทั้งดำเนินงานเชิญชวน ประชาสัมพันธ์ แนวทางการดำเนินงานสีเขียวให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯอย่างทั่วถึง โดยได้มีหน่วยงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมเกียรติในกำกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง เช่นกัน ทั้งนี้ภายในมหาวิทยาลัยฯยังมีหน่วยงานศูนย์ส่งเสริมและตรวจสอบการผลิตตามมาตรฐานความปลอดภัยทางอาหาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้มีการดำเนินงานปรับปรุงห้องปฏิบัติและได้ใบรับรองห้องปฏิบัติการ มอก.17025-2548 (ISO/ICE 17025:2005) ,และหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับ ISO 9001:2015 และยังคงรักษามาตรฐานในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง