



รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566

ประจำปีการศึกษา 2564 / ปีงบประมาณ 2565

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 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2565

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (OP) | 6 |
| ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการรายตัวบ่งชี้ | 18 |
| ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | 18 |
| ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน | 30 |
| ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ | 45 |
| ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | 58 |
| ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร | 71 |
| ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ | 81 |
| ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ | 88 |
| ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ | 102 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ OP1 ผลิตภัณฑ์และบริการ | 7 |
| ตารางที่ OP2 ประเภทของบุคลากร | 8 |
| ตารางที่ OP3 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ | 9 |
| ตารางที่ OP4 กลุ่มลูกค้าและความคาดหวัง | 12 |
| ตารางที่ OP5 หน่วยงานพันธมิตร | 13 |
| ตารางที่ OP6 หน่วยงานคู่มือความร่วมมือ | 13 |
| ตารางที่ OP7 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน | 17 |
| ตารางที่ OP8 การได้รับรางวัลแห่งความภูมิใจ | 17 |
| ตารางที่ 1.4-1 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร | 27 |
| ตารางที่ 1.5-1 ผลสรุปการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหาร | 28 |
| ตารางที่ 2.1-1 การปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 | 31 |
| ตารางที่ 2.2-1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ | 34 |
| ตารางที่ 2.2-2 โครงการ/ผู้รับผิดชอบ | 34 |
| ตารางที่ 3.1-1 การจำแนกกลุ่มลูกค้า | 46 |
| ตารางที่ 3.2-1 ตารางความต้องการและความคาดหวังที่ได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ | 47 |
| ตารางที่ 3.3-1 ตารางความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ | 49 |
| ตารางที่ 3.7-1 ตารางความต้องการหรือความคาดหวังต่อการใช้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก56 | |
| ตารางที่ 4.2-1 ตารางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน | 61 |
| ตารางที่ 4.4-1 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ | 64 |
| ตารางที่ 4.4-2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง | 66 |
| ตารางที่ 5.1-1 ทักษะความสามารถของบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่ง | 73 |
| ตารางที่ 6.1-5 ตารางแสดงข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 84 |
| ตารางที่ 7-1.6 คู่มือปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2565 | 86 |
| ตารางที่ 7.1-3 ผลการบริหารงานและธรรมาภิบาล | 90 |
| ตารางที่ 7.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562-2565-92 | |
| ตารางที่ 7.2-2 การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 92 |
| ตารางที่ 7.3-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 94 |
| ตารางที่ 7.4-1 ข้อมูลผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometric | 95 |
| ตารางที่ 7.4-2 เปรียบเทียบผลการเรียงลำดับตามจำนวน Back Link | 96 |
| ตารางที่ 7.6-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 98 |
| ตารางที่ 7.6-2 ตารางการได้รับตำแหน่งระดับชำนาญการ | 99 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | |
|--|-----|
| ตารางที่ 7.6-3 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ | 100 |
| ตารางที่ 7.6-4 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์ | 101 |

สารบัญรูป

| | |
|---|-----|
| รูปที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน | 59 |
| รูปที่ 6.1-1 แผนผังกระบวนการบริหารงานหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 82 |
| รูปที่ 6.1-2 แผนผังแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงาน | 82 |
| รูปที่ 6.1-3 ขั้นตอนการให้บริการหลักทุกงานภายในหน่วยงาน | 83 |
| รูปที่ 6.1.4 แผนผังโครงสร้างหน่วยงาน | 83 |
| รูปที่ 6.1-6 ภาพแสดงการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อลดรอบในการปฏิบัติงาน | 85 |
| รูปที่ 7.1-1 ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีต่อหน่วยงาน | 89 |
| รูปที่ 7.1-2 ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงาน | 89 |
| รูปที่ 7.3-1 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจตามรอบการประเมิน | 94 |
| รูปที่ 7.5-1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด | 98 |
| รูปที่ 9.1-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564 | 129 |
| รูปที่ 9.1-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมระหว่างปี 2562 - 2564 | 130 |
| รูปที่ 9.2-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณการใช้น้ำประจำเดือนระหว่างปี 2562 - 2564 | 131 |
| รูปที่ 9.2-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณการใช้น้ำประจำปี ระหว่างปี 2562 - 2564 | 132 |
| รูปที่ 9.3-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดเบนซิน ประจำเดือนระหว่างปี 2562 - 2564 | 133 |
| รูปที่ 9.3-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดดีเซล ประจำเดือนระหว่างปี 2562 - 2564 | 134 |
| รูปที่ 9.3-3 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงรวม ประจำเดือนระหว่างปี 2562 - 2564 | 135 |
| รูปที่ 9.4-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564 | 136 |
| รูปที่ 9.4-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษรวมประจำปี ระหว่างปี 2562 - 2564 | 137 |
| รูปที่ 9.5-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564 | 139 |
| รูปที่ 9.5-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ ประจำปี ระหว่างปี 2562 - 2564 | 140 |
| รูปที่ 9.5-3 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการขยะทั่วไปประจำเดือน ประจำปี ระหว่างปี 2562 - 2564 | 141 |
| รูปที่ 9.5-4 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการขยะทั่วไปประจำปี ระหว่างปี 2562 - 2564 | 142 |

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร (OP)

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

ตามที่สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ได้เปลี่ยนสถานภาพมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา มีผลทำให้มีการแบ่งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยใหม่เป็น 10 หน่วยงาน และสำนักงานอธิการบดี เป็นหนึ่งในหน่วยงานดังกล่าว ปัจจุบัน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แบ่งโครงสร้างประกอบด้วยงานต่าง ๆ 13 งาน 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

โดยมีหน้าที่ที่สำคัญ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและส่งเสริมการเป็นจิตอาสา เพื่อพัฒนาสังคม

(1) ผลิตภัณฑ์/บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่

ตาราง OP1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

| ผลิตภัณฑ์และบริการ | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|---|-----------------------------|
| การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ | งานธุรการ/งานเลขานุการ |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและการบริการข้อมูลข่าวสาร | งานประชาสัมพันธ์ |
| การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน, การยืมเงินทดรองจ่าย | งานการเงิน |
| การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง, การยืมทรัพย์สินของทางราชการ | งานพัสดุ |
| การให้บริการงานรับสมัครงาน, สวัสดิการ, สิทธิประโยชน์, การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย, งานส่งเสริมการทำผลงานในทักษะวิชาชีพ | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ |
| การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการงานซ่อมอาคารและประปา, งานชุดลอกคูคลอง | งานอาคารสถานที่ |
| การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง | งานยานพาหนะ |
| การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า | งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน |
| การให้คำปรึกษาและเป็นพี่เลี้ยงเกี่ยวกับการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว, งานบริการด้านที่พักอาศัยบุคลากร, งานบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ, งานบริการระบบพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน | งานบริหารทั่วไป |

ซึ่งผลิตภัณฑ์คือผลการดำเนินงานและโครงการที่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการพัฒนางานบริการอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความสะดวก อย่างไรก็ตาม ทุกงานบริการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา และประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่จะช่วยสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคอนให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ปี ๒๕๖๕

พันธกิจ (Mission) :

1. พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและชุมชน
4. ส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม

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 108 คน จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง OP2 ประเภทของบุคลากร

| ประเภทบุคลากร | จำนวน (คน) | การศึกษา |
|-------------------------------------|------------|--|
| ข้าราชการ | 6 คน | ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง 1 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก หัวหน้างาน 4 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน ระดับปริญญาโท 1 คน และระดับอนุปริญญา 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี |
| พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ | 37 คน | หัวหน้างาน 7 คน ปริญญาโท 6 คน ปริญญาตรี 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 30 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 8 คน และระดับปริญญาตรี 22 คน |
| ลูกจ้างประจำ | 3 คน | ผู้ปฏิบัติงาน 3 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) อาคารหอประชุมที่ปึงกร รัศมีโชติ ชั้น 2 (งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน) สำนักงานอาคารสถานที่ (งานอาคารสถานที่) อาคารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน และอาคารเฉลิมพระเกียรติ อาคาร 12 ชั้น 1- 6 โดยจัดพื้นที่ทำงานเป็นห้องสำนักงานที่มีอากาศถ่ายเท แบ่งสัดส่วนเฉพาะ มีเก้าอี้ผู้มาติดต่อสอบถาม มีจุดให้บริการ และเป็นอาคารเรียน นอกจากนี้ ยังจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ PC คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา เครื่องพิมพ์ เอกสาร และระบบ E – Meeting อย่างครบถ้วน

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง OP3 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ

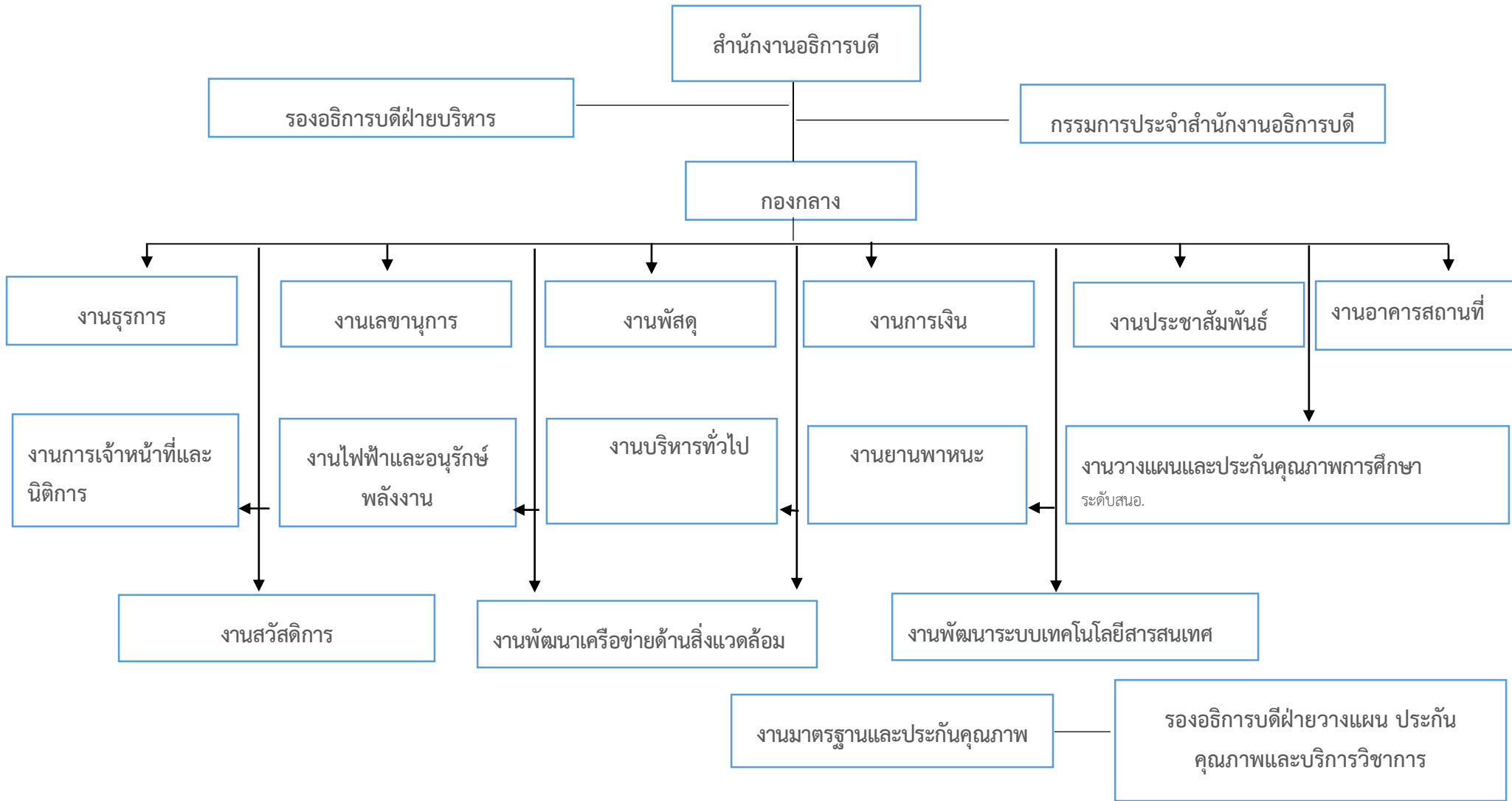
| กฎระเบียบ ,ข้อบังคับ | งานที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|
| ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ |
| กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและ ดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561,ประกาศกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนดมาตรฐาน ควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด พ.ศ.2548 ,พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550,กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. 2560,พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560, กฎหมายควบคุมอาคาร | กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/งานอาคารสถานที่ |
| มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| พรบ.วินัยการเงินการคลัง 2561 | งานการเงิน |

| กฎระเบียบ , ข้อบังคับ | งานที่เกี่ยวข้อง |
|---|----------------------------|
| พรบ.ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2535 และแก้ไข 2550 | งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน |
| พรบ.ข้อมูลข่าวสาร 2540 | งานประชาสัมพันธ์ |
| พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารสัญญาภาครัฐ 2560 | งานพัสดุ |

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา และกำกับดูแลโดยกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี (มีการรายงานผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง) กำกับโดยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับมหาวิทยาลัย จึงไม่ขอนำผลการดำเนินงานรวม) กำกับดูแลโดยรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ประกันคุณภาพการศึกษาและบริการวิชาการ



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

ตาราง OP4 กลุ่มลูกค้าและความคาดหวัง

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการและความคาดหวัง |
|---------------------------------|--|
| นักศึกษา | <ol style="list-style-type: none"> 1. อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยไม่คั่งท้วมถึงอย่างได้ที่รวดเร็ว 2. อยากรให้มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ไม่ทำงานด้วยอารมณ์ในนักศึกษา 3. รถรับ-ส่งระหว่างตึก 4. ทำงานให้เป็นระบบ กระชับว่องไว 5. มีความสุภาพ 6. การสื่อสารกับผู้รับบริการในด้านการบริการหรือด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น 7. อยากรให้พัฒนาเรื่องประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆที่จะเกิดขึ้นในครั้งถัดๆ ไป |
| ประชาชนทั่วไป | <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการได้ดีเยี่ยม ได้รับความสะดวกสบายดี 2. อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆที่ชุมชนร้องขอ |
| หน่วยงานราชการอื่น ๆ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย 2. ช่องทางการประสานงานออนไลน์ 3. สามารถให้บริการได้โดยรวดเร็ว จบในคนๆเดียว |
| บุคลากรสายวิชาการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร 2. ระบบที่รองรับการจัดซื้อ การเคลียร์งบประมาณ มีความสับสนมากเกินไป อยากรให้ไม่มีความซับซ้อนและมีระบบที่ชัดเจน 3. ขั้นตอนการให้บริการ หรือแสดงผู้รับผิดชอบการติดต่อสอบถามข้อมูลจากส่วนงานใดในเรื่องนั้น ๆ อย่างชัดเจน |
| บุคลากรสายสนับสนุน | <ol style="list-style-type: none"> 1. การไม่หยุดพัฒนาการบริการที่ดี 2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพในการบริการ 3. พัฒนาระบบภายในสำนักงานให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น |
| ผู้ประกอบการ/ร้านค้า/ผู้รับจ้าง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเร็วในการติดต่อประสานงาน |

(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 เกี่ยวกับ หนังสือราชการ โครงการ/กิจกรรม สิทธิ ประโยชน์ สวัสดิการ | หนังสือราชการ โทรศัพท์ ขอความอนุเคราะห์ส่วนตัว |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร | เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแรงสูง และให้บริการ ด้าน อื่น ๆ เช่น ซ่อมระบบไฟฟ้าแรงสูง ตัดต้นไม้แนว สายไฟแรงสูงแรงต่ำ ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า การ ออกแบบและเขียนแบบระบบไฟฟ้า การติดตั้ง ระบบไฟฟ้าแรงสูง การขยายเขต ระบบไฟฟ้า แรงสูง เข้าแต่ละอาคาร | หนังสือราชการภายนอก โทรศัพท์แจ้ง ขอใช้บริการ ผ่านเบอร์ 055 711 181 ขอความอนุเคราะห์ส่วนตัว ช่องทางไลน์ |
| ประชาสัมพันธ์จังหวัด | การดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กร | 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 |
| โทรเด็นท์อินเทลลิเจนซ์เซอร์วิส จำกัด | MOU ในการจัดทำระบบบริหารจัดการ อาคารและครุภัณฑ์ประจำอาคาร เป็น การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | E-mail/โทรศัพท์ |
| กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ มหาวิทยาลัยมหิดล | การทำงานร่วมกันในการดำเนินงาน โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) | E-mail/โทรศัพท์/หนังสือราชการ |

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก .สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุน ระดับกอง จากสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ที่สำคัญ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและส่งเสริมการเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมซึ่งมีคู่แข่งในหน่วยงานสนับสนุนด้านการให้บริการ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และการปฏิบัติงานภายใน Green Office ด้วยกัน 8 หน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี อีกทั้งยังมีคู่แข่งสายสนับสนุน 6 คณะ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

หน่วยงานสนับสนุนจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงาน การให้บริการ และพัฒนาสมรรถนะที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น เช่น การพัฒนางานบริการให้เป็นมาตรฐานสากล การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในเส้นทางวิชาชีพเพื่อความมั่นคง และการร่วมมือกันสร้างความตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยสนับสนุนด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคน พัฒนางาน บริการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาการดำเนินงาน Green Office จึงได้เกิดการเปรียบเทียบ 3 ประเภท ดังนี้

- 1) คุณภาพการให้บริการ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับหน่วยงานสนับสนุนด้วยกันภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่

| ลำดับ | หน่วยงาน | ค่าเฉลี่ย |
|-------|-------------------------------------|------------------|
| 1. | บัณฑิตวิทยาลัย | 4.69 |
| 2. | กองกลาง สำนักงานอธิการบดี | 4.59 |
| 3. | สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | 4.35 |
| 4. | สถาบันวิจัยและพัฒนา | 4.34 |
| 5. | กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี | 4.30 |
| 6. | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.08 |
| 7. | กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี | 4.03 |
| 8. | สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ | 3.96 |
| 9. | สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | (รอผลการประเมิน) |

2) การพัฒนาสมรรถนะระดับชำนาญการ จากการเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการของบุคลากรสายสนับสนุน ปี 2562 – 2565 ของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

สรุปข้อมูลพนักงานมหาวิทยาลัย

ณ วันที่ 1 เม.ย. 2565

| หน่วยงาน | วุฒิการศึกษา | | | | ประเภทตำแหน่ง | | | |
|--|--------------|----|-----|-----|----------------|--------------|-------------------|-----|
| | ตรี | โท | เอก | รวม | ปฏิบัติ การ | ชำนาญ การ | ชำนาญ การพิเศษ | รวม |
| 1. สำนักงานอธิการบดี | 19 | 19 | 0 | 38 | 22 | 16 | 0 | 38 |
| 2. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 3. สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 4. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | 3 | 2 | 0 | 5 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| 5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 5 | 4 | 1 | 10 | 5 | 5 | 0 | 10 |
| 6. สถาบันวิจัยและพัฒนา | 5 | 1 | 0 | 6 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| 7. บัณฑิตวิทยาลัย | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 8. คณะครุศาสตร์ | 9 | 3 | 0 | 12 | 8 | 4 | 0 | 12 |
| 9. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 5 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| 10. คณะวิทยาการจัดการ | 4 | 2 | 0 | 6 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| 11. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 6 | 1 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| 12. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 3 | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| 13. ม.ราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | 9 | 1 | 0 | 10 | 9 | 1 | 0 | 10 |
| รวม | 76 | 37 | 1 | 114 | 82 | 32 | 0 | 114 |

3) มาตรฐานการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว จากผลการประเมินตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว ระดับประเทศจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ ปี 2561 – 2564 ดังนี้

| ปีงบประมาณ | หน่วยงาน | รางวัล (เหรียญ) |
|------------|---|--|
| 2561 | อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) | ระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทอง) |
| 2563 | อาคารพิพิธภัณฑสถานเรือนไทย อาคารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร | ระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทอง) |
| 2564 | อาคารหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ โลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | ระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทองแดง) |
| 2564 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | ระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทองแดง) |

ข .บริบทเชิงกลยุทธ์

(1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1) รักษาภาพลักษณ์ของการบริการ 2) ความสามารถในการเป็น Green University
 เป้าประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานด้านบริการ ระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
 เพิ่มแนวทางการดำเนินงานสีเขียวให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงาน
 ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อการเป็น Green University และรักษามาตรฐาน
 ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (14 อาคาร)ในกำกับดูแลอาคารของ
 หน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง
 เป็นอาคารต้นแบบการดำเนินการสำนักงานสีเขียวภายในมหาวิทยาลัยฯ พร้อมทั้งดำเนินงานเชิญชวน
 ประชาสัมพันธ์ แนวทางการดำเนินงานสีเขียวให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯอย่างทั่วถึง โดยได้มีหน่วยงาน
 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมเกียรติในกำกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงาน
 ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับเหรียญทอง ปีงบประมาณ 2564 มีหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 แม่สอด และอาคารหลักสูตรบริหารธุรกิจการจัดการโลจิสติกส์ ได้ผ่านเกณฑ์ประเมินสำนักงานสีเขียว ในระดับ
 เหรียญทองแดง

(2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความได้เปรียบของกองกลาง คือ การได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับและการประสานงานในด้านต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

ค. บริบทเชิงกลยุทธ์**ตาราง OP7 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน**

| ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน | หน่วยงานที่ใช้ |
|--|-----------------------------------|
| PDCA | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| Knowledge Management | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา | ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| การรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง และได้รับข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางการปรับปรุง | กองกลาง สำนักงานอธิการบดี |

รางวัลแห่งความภูมิใจที่ได้รับ**ตาราง OP8 การได้รับรางวัลแห่งความภูมิใจ**

| รางวัล | หน่วยงานผู้ได้รับรางวัล |
|--|----------------------------|
| รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณ G - Green สำนักงานสีเขียว ในระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง) | กองกลาง สำนักงานอธิการบดี |
| รางวัลการจัดการพลังงานดีเด่น | งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน |
| รางวัล “เพชรพัสดุ” | งานพัสดุ |
| รางวัลองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ระดับดี ปีงบประมาณ 2563 | งานพัสดุ/งานการเงิน |
| รางวัลองค์กรปลอดภัยโปมระดับจังหวัด (เหรียญทอง) | กองกลาง สำนักงานอธิการบดี |

ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

| |
|--|
| <p>เกณฑ์มาตรฐาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน 2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี 4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี 5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน |
|--|

(เกณฑ์ 1) มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการพัฒนา ทบทวน และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี ซึ่งการทบทวนแผน 2565 มหาวิทยาลัยได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาแผนกลยุทธ์ ปี 2561 - 2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ซึ่งการประชุมดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลการปฏิบัติงานมาทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มีการนำเสนอแนวทางการบริหาร สู่ความสำเร็จในแต่ละตัวชี้วัดโครงการ และงานประจำ ตลอดจนกำหนดให้ผู้บริหารระดับหัวหน้างานทุกคน ผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สามารถดำเนินงานได้ตอบสนอง ต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ดังกล่าว หลังจากได้ข้อสรุปในการจัดทำแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของ มหาวิทยาลัยและสำนักงานอธิการบดีแล้ว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดให้มีการกิจกรรมการประชุม ทบทวนแผน 2561-2565 และจัดทำแผนประจำปี 2565 สำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2564 เพื่อให้ บุคลากรทุกระดับร่วมพิจารณาแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี จากนั้นดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์พันธกิจที่สำคัญต่าง ๆ ลงสู่หน่วยงาน บุคคล และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ดังนี้

1) จัดประชุมหัวหน้างานและบุคลากรเพื่อรับทราบนโยบายการบริหารงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2564 2) ถ่ายทอดลงตัวชี้วัดความสำเร็จให้เป็นส่วนหนึ่งของผลการดำเนินงานประจำปีของแต่ละงาน และบุคลากร เช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รวมถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละผลการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว ที่กำหนดให้บุคลากร นักศึกษา อาจารย์ ดำเนินการร่วมกันประหยัดทรัพยากร และเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ร้อยละการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้บุคลากรมีการพัฒนาความก้าวหน้ามากขึ้น ร้อยละ 50 และการกำหนดกิจกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการจิตอาสาต่าง ๆ กับหน่วยงานภายในและชุมชน 3) กำหนดให้แต่ละงานประชุมผู้ปฏิบัติงาน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสรุปติดตามผลการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไข 4) ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์ <https://ga.kpru.ac.th/> และจัดทำแผ่นป้ายวิสัยทัศน์และค่านิยม ตีประกาศประชาสัมพันธ์หน้าห้องของแต่ละงาน เพื่อให้บุคลากร ผู้ประกอบการ ผู้ประชาชน และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มาติดต่อในแต่ละงาน ได้รับรู้ รับทราบ และมีส่วนร่วม 5) รวบรวมนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อทบทวนและปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ 6) มีการให้รายงานผลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง 7) มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ 8) ปรับปรุงและทบทวนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งกระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จะดำเนินการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ได้ลงสู่โครงการ เช่นกัน เช่น โครงการ Green office ที่มีกระบวนการจัดอบรมถ่ายทอดความรู้ สร้างความตระหนัก สื่อสารนโยบายลงสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน / โครงการทำผลงานระดับชำนาญการ จะมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง โดยการจับกลุ่มเพื่อคอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งโครงการดังกล่าวสามารถนำไปบูรณาการกับหน่วยงานที่มีความสนใจ และมีความพร้อม เช่น การเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว ของอาคารหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด โดยกองกลางได้จัดทีมวิทยากรและพี่เลี้ยงลงสู่กระบวนการดำเนินการบูรณาการ และถ่ายทอดจนได้รับรางวัลในระดับดี ในปีงบประมาณ 2565 และจากการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความสามารถในการรับรู้เรื่องแผนปฏิบัติราชการ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับบุคลากรประจำงานในการทำงาน และรวมถึงประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

(เกณฑ์ 2) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อ เรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการ ปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ถูกพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ในทุก ๆ ปี จากผู้บริหารและหัวหน้างานที่ได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนการติดตามการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลา ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติราชการ โดยในปีงบประมาณ 2565 ผู้บริหารและหัวหน้างานได้นำข้อมูลจากผลการประเมินต่าง ๆ มาประกอบการระดมความคิด ได้แก่ ผลการ พัฒนาศูนย์บริการ การเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้างาน ผลประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่ไม่มีการเก็บสถิติข้อมูลผู้มาขอใช้บริการประจำงาน การจัดทำงานวิจัยสายสนับสนุนที่ไม่ต่อเนื่อง ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ส่งผลให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น จากกรณีดังกล่าวทำให้หัวหน้างานเห็นช่องทางในการติดตามงาน ประกอบกับมีความคาดหวังจะยกระดับผลการ ดำเนินงานและการพัฒนาศูนย์บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำแผนการติดตามผลการ ดำเนินงานและการพัฒนาศูนย์บริการภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ ได้มีการติดตามการรายงานความก้าวหน้าตามผลการ ดำเนินงานต่าง ๆ ไตรมาสละ 4 ครั้ง และปีละ 2 ครั้ง ของผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ปัจจุบันการดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและมีระบบสารสนเทศไว้ใช้ในการ ติดตามผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาศูนย์บริการ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถตัดสินใจและเห็นข้อมูล เชิงประจักษ์ โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานและติดตามผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงาน ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2564 เพื่อพิจารณา แผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2565 จากการประชุม ที่ประชุมมีมติเห็นชอบแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2565 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ผู้รับผิดชอบ นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีพร้อม มอบหมายตัวชี้วัด
2. ดำเนินการถ่ายทอดแผนและตัวชี้วัดค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ

วิธีการติดตาม

1. จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ให้รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
2. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดลงระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามแผนปฏิบัติราชการ(E-SPR)
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานและระดับ มหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบติดตามการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
2. ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ(E-SPR)

ระยะเวลา

ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส/ปีละ 4 ครั้ง

2. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงาน/โครงการ

ผู้รับผิดชอบ นางผ่องศรี พิกุลทอง

กระบวนการ

1. จัดทำรหัสงบประมาณ แผนงาน/โครงการพร้อมปฏิทินการเบิกจ่ายรายไตรมาส

วิธีการติดตาม

1. จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ให้รายงานความก้าวหน้าแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่าย
2. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายลงระบบบัญชี 3 มิติ (GFMIS)
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบติดตามการรายงานความก้าวหน้าแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่าย
2. ใช้ระบบบัญชี 3 มิติ (GFMIS)

ระยะเวลา

ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส/ปีละ 4 ครั้ง

3. ผลการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ นางสาววรลักษณ์ แสงกล้า/นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับหน่วยงาน
2. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง
3. ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

วิธีการติดตาม

1. จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ให้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
2. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในลงระบบบริหารความเสี่ยง (E-RMS)
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานกรรมการประจำสำนักและระดับมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบติดตามการรายงานความก้าวหน้าRM1-RM4 และแบบปค.4 แบบปค.5 แบบประเมินภารกิจเพื่อการควบคุมภายในและแบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน
2. ใช้ระบบบริหารความเสี่ยง(E-RMS)

ระยะเวลา

ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน / ปีละ 3 ครั้ง

4. ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพประจำปี

ผู้รับผิดชอบ นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและมอบหมายตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงาน
2. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพระดับหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
3. ดำเนินการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน
4. ดำเนินการจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน

วิธีการติดตาม

1. จัดทำบันทึกข้อความรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน
2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
3. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้
4. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานกรรมการประจำสำนักและระดับมหาวิทยาลัย
5. รับผิดชอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน
6. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบติดตามการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน

ระยะเวลา

มิถุนายน 2564 – กรกฎาคม 2565/ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส/ปีละ 4 ครั้ง

5. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ นางสาวเกศกนก ไทยแท้/นางสาวธนิสร์ณ์ สุขพร้อม/นายธนภุต ภูโอบ

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับหน่วยงาน
2. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อศึกษารูปแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
3. ดำเนินการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
4. ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

วิธีการติดตาม

1. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
3. รับผิดชอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจโดยวิธีสแกนคิวอาร์โค้ด

ระยะเวลา

มิถุนายน 2564 – กรกฎาคม 2565/ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

1. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ สแกนคิวอาร์โค้ดเป็นประจำทุกวันสำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
2. จัดทำรายงานผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง

6. การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒน์/นางรัชณีวรรณ หลิมมงคล/นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำรายงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. ดำเนินการจัดทำช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

วิธีการติดตาม

1. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อทราบและพิจารณา
2. สรุปข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เผยแพร่ติดประกาศผ่านเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จากผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน

ระยะเวลา

ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีละ 2 ครั้ง ปีงบประมาณ 2565 รอบ 6 เดือน ไม่พบการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานแต่อย่างใด

7. การพัฒนาบุคลากร

ผู้รับผิดชอบ นางสาวคณิงนิจ สรรคพงษ์

กระบวนการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การพัฒนาบุคลากร
2. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
3. ดำเนินการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

วิธีการติดตาม

1. บันทึกข้อความติดตาม การจัดส่งผลงาน / กระตุ้นและส่งเสริม
2. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการพัฒนาบุคลากรเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงานเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

ระยะเวลา

มิถุนายน 2564 – กรกฎาคม 2565/ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการพัฒนาบุคลากรรายไตรมาส/ปีละ 4 ครั้ง

8. ระบบพัฒนาบุคลากรการเข้าร่วมประชุม/อบรม

ผู้รับผิดชอบ นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด/นางสาวกรรณิกา อินแสง/นายธนภุต ภูโอบ

กระบวนการ

1. จัดทำระบบพัฒนาบุคลากร HRDS
2. นำเสนอระบบต่อคณะกรรมการมหาวิทยาลัย
3. ประชุมผู้ดูแลระบบทุกคณะ/หน่วยงาน
4. จัดทำคู่มือการใช้งาน และถ่ายทอดสู่บุคลากร
5. ดำเนินการกรอกข้อมูล หัวข้อเรื่อง/ชื่อบุคคล โดยผู้ดูแลระบบ

วิธีการติดตาม

1. กำหนดให้หัวหน้าสำนักงานประชุมบุคลากร มอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการกรอกข้อมูลลงระบบ
2. ให้บุคลากรที่ไปประชุมกรอกข้อมูลหลังการอบรมทันที พร้อมแนบหลักฐาน
3. คณบดี/ผู้อำนวยการ สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที เพื่อการตรวจสอบปีละ 2 ครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS

ระยะเวลา

มิถุนายน 2564 – กรกฎาคม 2565/ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

ร้อยละการพัฒนาของบุคลากรแต่ละหน่วยงาน

9. การจัดกิจกรรม/โครงการของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

วิธีการติดตาม

1. จัดทำโครงการพร้อมปฏิทินการจัดกิจกรรมรายไตรมาส
2. จัดทำแผนฝึกอบรม/กิจกรรม/โครงการ

กระบวนการ

1. จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ให้รายงานความก้าวหน้าตามแผนการฝึกอบรม/กิจกรรม/โครงการ
2. รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนฝึกอบรม/กิจกรรม/โครงการ
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการอบรม/กิจกรรมเสนอต่อผู้บริหารระดับหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

1. ใช้แบบติดตามการรายงานความก้าวหน้าแผนฝึกอบรมและแผนการใช้จ่าย

ระยะเวลา

ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส/ปีละ 4 ครั้ง

(เกณฑ์ 3) มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี

ในปีงบประมาณ 2565 ผู้บริหารและหัวหน้างานได้นำข้อมูลจากผลการประเมินต่าง ๆ มาประกอบการระดมความคิดในการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูลสารสนเทศในการติดตามการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่ ผลการพัฒนาบุคลากร การเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ และภาระงานของแต่ละงาน ประกอบกับ มีความคาดหวังจะยกระดับผลการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการประชุมการพัฒนาการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามเพื่อวัดและประเมินผล เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) เป็นระบบหนังสือราชการ งานสารบรรณ /ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS เป็นระบบรายงานการเข้าอบรมของบุคลากรทุกระดับ/ระบบการใช้ทรัพยากรเป็นการรายงานการใช้ทรัพยากรแต่ละเดือน/ระบบให้บริการหนังสือราชการออนไลน์/ระบบขอหนังสือรับรองเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งระบบดังกล่าวได้มีการอบรมพนักงานและแจ้งคู่มือการใช้งานของระบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้มีการติดตามการรายงานความก้าวหน้าตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ไตรมาสละ 4 ครั้ง และปีละ 2 ครั้ง ของผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ปัจจุบันการดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและมีระบบสารสนเทศไว้ใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถตัดสินใจและเห็นข้อมูลเชิงประจักษ์

(เกณฑ์ 4) มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้ารวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี

ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ได้มีการทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าช่องทางสามารถทำให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยได้ถูกต้อง รวดเร็ว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการตรวจสอบประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารเหล่านี้ จากความสำเร็จในการทำงานด้านการดูแลผู้มารับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ และผลการประเมินภาพลักษณ์องค์กร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามข้อเสนอแนะ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับอย่างเป็นระบบ อีกทั้ง ผู้บริหารได้มีการเสริมสร้างและสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการประชุมด้วยโปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom หรือ พัฒนาตนเองด้วยการอบรมผ่านระบบออนไลน์ โปรแกรม Zoom กับหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งกำหนดให้มีการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานรายสัปดาห์ผ่านระบบออนไลน์

ทั้งนี้ ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมหัวหน้างานและบุคลากร บ่ายประกาศ เสียงตามสาย โทรศัพท์ สายตรงผู้อำนวยการ เพื่อสร้างวัฒนธรรม ความรัก ความสามัคคีกันภายในหน่วยงาน การสื่อสารสองทางที่ใช้โดยมากจะเป็นทางการประชุม ณ ที่ตั้ง หรือ ออนไลน์ และโทรศัพท์กับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับทราบ รับฟังความคิดเห็น สำหรับช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าจะมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น จากการโทรศัพท์ สายตรงผู้บริหาร หรือการประเมินต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.4-1 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ 2565 ผู้บริหารส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเลือกใช้ Line จัดตั้งกลุ่ม Line ตามภารกิจสำคัญและเร่งด่วน การจัดการประชุมออนไลน์ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zomm และอบรมผ่านระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom

ตารางที่ 1.4-1 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหาร

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

ซึ่งจากวิธีการสื่อสารแบบสองทางและวิธีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ก็ตาม ส่งผลให้การปฏิบัติงานยังคงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการจัดทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตามปฏิทินที่กำหนด

ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ส่งผลในการปฏิบัติงาน การให้บริการ เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและยังคงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์หน่วยงานสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย

(เกณฑ์ 5) ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล
อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการประจำสำนัก และหัวหน้างานทุกงานนำหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มาเป็นแนวทางในการบริหารราชการของหน่วยงาน โดยตระหนักถึงผลประโยชน์และความต้องการของชุมชนแวดล้อม ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานดำเนินการอย่างถูกต้องซึ่งมีภาระหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใสจากการดำเนินงานที่ผ่านมาผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

1. การจัดประชุมหัวหน้างานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรม
2. กำหนดภาระหน้าที่ตามหลักความรับผิดชอบของแต่ละงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เป็นธรรม
3. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
4. มีการกำหนดนโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยกำหนดเป็นนโยบายสำนักงานสีเขียว นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน
5. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
6. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหน่วยงานและมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุง

7. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีปีละ 2 ครั้ง
การดำเนินงานต่าง ๆ ผู้อำนวยการได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงการดำเนินงานต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร สำหรับการขับเคลื่อนการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานภายในกองกลาง ที่ได้ร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จะดำเนินการดังนี้

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับในสำนักงานอธิการบดี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร โดยมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานอธิการบดีพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน มีผลการประเมินรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1.5 – 1 ผลสรุปการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหาร

| ด้าน | พฤติกรรมบ่งชี้ | คะแนนรวม | คะแนนเฉลี่ย |
|------|---------------------------|----------|-------------|
| 1. | ด้านการบริหารจัดการ | 147.13 | 3.68 |
| 2. | ด้านความเป็นผู้นำ | 150.50 | 3.76 |
| 3. | ด้านธรรมาภิบาลในการบริหาร | 149.70 | 3.74 |
| | เฉลี่ย | 149.04 | 3.73 |

สรุปภาพรวมได้คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 ผลประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี

2) มีการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความโปร่งใส การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ที่ <https://ga.kpru.ac.th/>

จากการดำเนินงานของหน่วยงานส่งผลถึงความประสบความสำเร็จในการกำกับดูแลในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
- 2) การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมตามพันธกิจ
- 3) การจัดทำแผนและผลการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการรายงานผลการร้องเรียนการทุจริต
- 5) การปฏิบัติตามกฎหมาย
- 6) การมีคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และถูกต้อง

ตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อนึ่งการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มีความสอดคล้องกับการแสดงเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมุ่งมั่นในการบริหารงานให้สำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารราชการเกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงให้การบริหารจัดการในภาครัฐปลอดจากการทุจริตประพฤติมิชอบและเกิดธรรมาภิบาลในสังคมไทย

ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ
2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัย ภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
5. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและ สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการ บริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมิน คุณภาพ

(เกณฑ์ 1) พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของ หน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของ แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

สำนักงานอธิการบดี มีหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยกองกลาง กองพัฒนา นักศึกษา กองนโยบายและแผน และงานมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสำนักงานอธิการบดีมีการ พัฒนาแผนกลยุทธ์จากการทบทวนวิเคราะห์ SWOT วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงานเป็นประจำทุกปีให้สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำเพื่อการ พัฒนาหน่วยงาน ดังนี้

1. กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดนำผลการประเมินต่าง ๆ มาวิเคราะห์ ดังนี้
 - 1.1 ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ระดับหน่วยงานประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา
 - 1.2 ผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณที่ผ่านมา (รอบ 12 เดือน)
 - 1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.4 การปรับปรุง SWOT ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัยฯ มาประกอบการวิเคราะห์
2. จัดประชุมแต่ละกองโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและระดมความคิดของ บุคลากรต่าง ๆ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนระดับสำนักเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 ได้มีการจัดประชุมทบทวนแผนฯ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 23 กันยายน 2564 เวลา 13.00 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุมชั้น (14 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 8 มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 40 คน ซึ่งผลจากการประชุมดังกล่าวทำให้เกิดการทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี เพื่อถ่ายทอดไปยัง 3 กอง โดยมีผลการปรับปรุงตามตารางที่ 2.1-1 การปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2565 สำนักงานอธิการบดี

| ประเด็น | ปรับปรุง/เพิ่มเติม |
|-------------------|--|
| SWOT Analysis | จุดแข็ง : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ได้ |
| พันธกิจ | ข้อ 5. ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนและประชาชนในท้องถิ่น |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | ข้อ 5. ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนและประชาชนในท้องถิ่น |
| เป้าประสงค์ | ข้อ 5. ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนและประชาชนในท้องถิ่น |
| กลยุทธ์ | ข้อ 4.4 จัดหาแหล่งทุนการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียนและประชาชนในท้องถิ่น |

ตารางที่ 2.1-1 การปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2565 สำนักงานอธิการบดี

ต่อมาสำนักงานอธิการบดี ได้ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2565 ลงสู่ระดับกอง โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี มาจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2565 ให้มีความสอดคล้องกัน ซึ่งมีการวิเคราะห์ SWOT วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ที่สอดคล้องกัน ตามกรอบเวลาภายในระยะเวลา 1 ปี เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานให้เป็นระบบ และมีกลไกกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณาเห็นชอบ ในคราวประชุม เมื่อวันศุกร์ที่ 26 พฤศจิกายน 2564 โดยมีการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่มุ่งเน้นการให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคนให้ตรงตามสมรรถนะที่กำหนดและการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ หัวหน้างาน และผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี พร้อมทั้งเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย โดยการรักษามาตรฐานของอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ในระดับเหรียญทอง **ปี 2565** ซึ่งได้มีกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

ด้านการให้บริการและการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการประจำปี

1. พัฒนาการดำเนินงานการให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดทำ QR Code แต่ละงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้ง ห้องสำนักงาน ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน
2. จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงาน/โครงการผลการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพประจำปี การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การพัฒนาบุคลากร การจัดกิจกรรม/โครงการของหน่วยงาน
3. กำหนดให้หัวหน้างานและบุคลากรในงานร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับดีมาก
4. มอบหมายให้หัวหน้างานกำกับติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลการให้บริการเป็นประจำทุกปีควบคุมโดยหัวหน้างาน

ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ร้อยละ 50

1. การเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการ ดังนี้
สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน ได้ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงเส้นทางความก้าวหน้า โดยได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ตำแหน่งวิชาชีพอเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ เพื่อให้สายสนับสนุนสามารถเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้ โดยมีรุ่นพี่ที่ได้ชำนาญการแบ่งกลุ่มดูแลรุ่นน้องพร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการเขียนวิเคราะห์ค่างานสมรรถนะ และคู่มือปฏิบัติงานหลัก
การเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ในกรณีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานฯ ได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลประเภทวิชาชีพอเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีลักษณะใช้วิชาชีพอและไม่ได้ใช้วิชาชีพอ
สำหรับการเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ประเภทผู้บริหาร อยู่ระหว่างการจัดทำประกาศฯต่าง ๆ ซึ่งจะต้องนำเสนอคณะกรรมการบริหารงานบุคคล และนำเสนอสภามหาวิทยาลัย เพื่ออนุมัติประกาศฯ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประเภทผู้บริหาร
2. การพัฒนาสมรรถนะทางด้านภาษาต่างประเทศ หน่วยงานได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุน โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ และพนักงานได้มีการเข้าอบรมและเข้าสอบทักษะทางภาษาต่างประเทศปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้พัฒนาขึ้นร้อยละ 10
3. การพัฒนาสมรรถนะทางด้านคอมพิวเตอร์ หน่วยงานจัดอบรมทักษะทางคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การออกแบบกราฟิก ด้วย Canva” สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ในวันที่ 23 - 24 มีนาคม พ.ศ. 2565 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้านการพัฒนาหน่วยงานต้นแบบ green office

ตลอดระยะเวลา 5 ปี ปี 2561 – 2565 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ได้เป็นอาคารต้นแบบโครงการสำนักงานสีเขียว ในระดับเหรียญทอง และได้ปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม นโยบายการอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงานตลอดมา โดยในปีงบประมาณ 2564 / ปีการศึกษา 2564 ได้มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นวิทยากรและเป็นที่ปรึกษาในการลงพื้นที่ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์กับหน่วยงานที่เข้าสู่โครงการสำนักงานสีเขียวจนได้รับรางวัล G – Green ในระดับดี (เหรียญทองแดง) ได้แก่ อาคารหลักสูตรบริหารธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ซึ่งในปี 2565 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) จะเข้ารับการต่ออายุการเป็นสำนักงานสีเขียวเพื่อรักษามาตรฐานในระดับเหรียญทองในเดือนสิงหาคม 2565 เพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานต่อไป

(เกณฑ์ 2) มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการถ่ายทอดแผนและเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ สู่บุคลากรทุกระดับในการประชุมบุคลากรภายในกองกลาง อันได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ จำนวนประมาณ 35 คน ในวันศุกร์ที่ 12 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) และการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรรับทราบนโยบายการบริหารงาน ปีงบประมาณ 2565 และเพื่อเป็นการช่วยกันขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนการดำเนินงาน/โครงการ และตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้ไปสู่การบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องตามแนวทางการกำกับติดตามและประเมินผลที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ ตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับงาน ดังนี้

วิสัยทัศน์ ปี 2565

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ปี 2565

พันธกิจ ปี 2565

1. พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาลมีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียว
สู่หน่วยงานและชุมชน
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสา เพื่อพัฒนาสังคมและส่วนรวม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตารางที่ 2.2-1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

| ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|
| 1. ระดับความสำเร็จของหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ | นางสาวเกศกนก ไทยแท้และคณะกรรมการ KM |
| 2. จำนวนฐานข้อมูลที่มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับมาตรฐานมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ | นายธนกฤต ภูโอบ / นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล |
| 3. ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย | ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด/นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด/งานพัสดุ/งานการเจ้าหน้าที่ฯ/งานเลขานุการ/งานประชาสัมพันธ์/งานบริหารทั่วไป |
| 4. ผลการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร | นางคมารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา /นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล/งานเลขานุการ |
| 5. ระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย | ผศ.ดร.พัชรุณี ไพ ประภัสสร/นางวรรณภา สุวรรณพงษ์/งานประชาสัมพันธ์ |
| 6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | นางสาวเกศกนก ไทยแท้/นางสาวธนนิสรณ์ สุขพร้อม/นายธนกฤต ภูโอบ/ทุกงานในกองกลาง |
| 7. ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด | นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์/งานการเจ้าหน้าที่ฯ |
| 8. จำนวนนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ได้รับการเผยแพร่ | นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด/ทุกงานในกองกลาง |
| 9. จำนวนงานวิจัย R2R ของบุคลากรสายสนับสนุน | นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด/ทุกงานในกองกลาง |
| 10. ร้อยละของผลคะแนนสำนักงานสีเขียว | นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด/นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ/ทุกงานในกองกลาง |
| 11. ผลการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพลังงาน | นางสาวบรรลักษ์ณ์ แสงกล้า/งานไฟฟ้าฯ |
| 12. จำนวนหลักสูตรระยะสั้นที่ก่อให้เกิดรายได้ | ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด/ทุกงานในกองกลาง |
| 13. จำนวนกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม | ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด/ทุกงานในกองกลาง |

ตารางที่ 2.2-2 โครงการ/ผู้รับผิดชอบ

| โครงการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|-----------------------------|
| 1. โครงการจัดการความรู้ | งานพัสดุ/งานธุรการ |
| 2. โครงการประกันคุณภาพการศึกษา | งานบริหารทั่วไป |
| 3. โครงการนำเสนอนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุน | งานบริหารทั่วไป |
| 4. โครงการบำรุงและพัฒนาระบบงบประมาณและระบบอื่น ๆ | งานพัสดุ |
| 5. โครงการศึกษาดูงานระบบคุณธรรม จริยธรรมฯ | งานบริหารทั่วไป |
| 6. โครงการตรวจสอบสุขภาพประจำปี 2565 | งานบริหารทั่วไป |
| 7. โครงการบริหารจัดการทุกกลุ่มงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | ทุกงานในกองกลาง |
| 8. รับสมัครพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ |
| 9. โครงการพัฒนาจรรยาบรรณข้าราชการและบุคลากร | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ |
| 10. โครงการแท่นเทียบเข้าพรรษา | งานอาคารสถานที่ |
| 11. โครงการสร้างภาพลักษณ์และความผูกพันองค์กร | งานประชาสัมพันธ์ |

| โครงการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|----------------------------|
| 12. สนับสนุนการดำเนินงานสถานีวิจัยกระจายเสียง มร.กพ. | งานประชาสัมพันธ์ |
| 13. KPRU ROAD SHOW แนวทางการศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2564 | งานประชาสัมพันธ์ |
| 14. โครงการพัฒนาบุคลากร | งานบริหารทั่วไป |
| 15. โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน | งานบริหารทั่วไป |
| 16. โครงการส่งเสริมการจัดทำตำแหน่งทางวิชาการ | งานเจ้าหน้าที่และนิติการ |
| 17. โครงการ Green Office | งานบริหารทั่วไป |
| - กิจกรรมสร้างความตระหนักการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์สำนักงาน | งานบริหารทั่วไป |
| - จัดอบรมการอนุรักษ์พลังงาน (การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน) | งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน |
| - จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ | งานบริหารทั่วไป |
| 18. โครงการแปลงสาริตเรื้อนฝักรั่ว คริวพอเพียง | งานบริหารทั่วไป |
| 19. โครงการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยในสถานศึกษา | งานอาคารสถานที่ |
| 20. โครงการอาสาร่วมใจมหาวิทยาลัยน่านอยู่ | งานบริหารทั่วไป |

ระบบกำกับติดตามประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ

การติดตามประเมินผลยึดหลักการกระจายอำนาจ โดยสนับสนุนให้ใช้กลไกการบริหารงานซึ่งมีผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจและบทบาทอย่างเต็มที่ในการบริหารกลยุทธ์และติดตามประเมินผล และรับผิดชอบติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ตนรับผิดชอบ โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นผู้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปในภาพรวมเพื่อให้ข้อเสนอต่อผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินงานและนำเสนอรายงานต่อหน่วยงานกลางเพื่อประมวลผลในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

หน่วยงานในระดับ/กอง/งาน เป็นหน่วยงานเครือข่ายการติดตามประเมินผลของสำนักมีบทบาทความรับผิดชอบ ดังนี้

- วิเคราะห์ความสอดคล้องเชื่อมโยงของผลผลิตในระดับแผนงาน/โครงการของหน่วยงานและเป้าหมายการให้บริการในระดับกอง/งานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการให้บริการระดับสำนัก เพื่อบริณาการโครงการที่สำคัญในระดับกอง/งานและคัดเลือกโครงการสำคัญที่ตอบสนองต่อผลสำเร็จของเป้าหมายยุทธศาสตร์ในระดับสำนักและมหาวิทยาลัยส่งให้สำนักงานอธิการบดีเพื่อจัดทำแผนติดตามประเมินผลประจำปีของสำนักสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกอง/งาน

- ดำเนินการติดตาม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการที่บรรจุไว้ในแผนติดตามประเมินผลฯ ของกองในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคที่ต้องเร่งรัดแก้ไขให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุผล รวมถึงการรายงานผลตามแผนงาน/โครงการที่ไม่ได้บรรจุไว้ในแผนติดตามประเมินผลฯ แต่เป็นโครงการที่เป็นนโยบายสำคัญที่ได้รับมอบหมายจากสำนัก มหาวิทยาลัยฯ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี โดยใช้แบบรายงานการจัดทำรายงานการดำเนินงานที่กำหนด ส่งรายงานกองนโยบายและแผนเพื่อการติดตามประเมินผล เพื่อบริณาการผลการดำเนินงานของหน่วยงานระดับกอง/งานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นผลสำเร็จของการดำเนินงานในระดับสำนัก

- พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ได้แก่ ระบบพัฒนาบุคลากร HRD เป็นระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร(เข้ารับการประชุม อบรม) และรายงานการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ติดตามหนังสือราชการทุกประเภท และการขออนุญาตลาต่าง ๆ ระบบบัญชีสามมิติ 3D - GF ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ติดตามการรับเรื่องซ่อมและการเข้าซ่อม และระบบขอจัดสถานที่ ติดตามการเข้าจัดสถานที่ของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

ระยะเวลาการติดตามประเมินผล

หน่วยงานในระดับกอง/งานในสังกัด

- จัดส่งรายงานผลตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ และแผนปฏิบัติงาน/โครงการ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 1 รอบ 3 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2565
ภายในวันที่ 5 มกราคม 2565

ครั้งที่ 2 รอบ 6 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565
ภายในวันที่ 5 เมษายน 2565

ครั้งที่ 3 รอบ 9 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 มิถุนายน 2565
ภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2565

ครั้งที่ 4 รอบ 12 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565
ภายในวันที่ 5 ตุลาคม 2565

(เกณฑ์ 3) ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความตระหนักในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เนื่องจากทุกงานในกองกลาง มีการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริหารความเสี่ยงมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบด้วยการนำผลการประเมินความเสี่ยงของปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ร่วมกันในปี 2565 โดยการแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กำหนดให้ทุกหน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

จัดประชุมคณะกรรมการ ในวันศุกร์ที่ 12 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) เพื่อทำการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน จากการประชุมสามารถสรุปความเสี่ยงได้จำนวน 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการปฏิบัติงาน ทรัพยากรและบุคลากร (Operation : O) ได้แก่ ความเสี่ยง เรื่อง แนวโน้มการถูกเลิกจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยจัดโครงการที่สนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (Project) ได้แก่ โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ ความเข้าใจในสมรรถนะอย่างเต็มศักยภาพ อันได้แก่ ด้านงานวิจัยสถาบัน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านการเงินและพัสดุ ด้านงานบริการ/นวัตกรรม ด้านภาระงานหลักตาม Job Description การทำผลงานเข้าสู่ตำแหน่งและด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งมีระดับความเสี่ยงสูง โดยมีผลจากปัจจัยภายนอก คือ จำนวนเด็กนักเรียนลดลง และผลการประเมินการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลดลงในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยภายใน คือ การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทางกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีการจัดการลดหรือควบคุมความเสี่ยง ด้วยการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินงานตามแผนในเรื่อง แนวโน้มการถูกเลิกจ้างของบุคลากรสายสนับสนุน คือ

- 1) จัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
- 2) บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการอบรมหรืออบรมผ่านระบบออนไลน์

จากการดำเนินการจัดการความเสี่ยง ในด้านการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนประเภทข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพที่สูงขึ้น รอบ 6 เดือน มีผู้ได้รับตำแหน่งทางวิชาชีพระดับชำนาญการเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 7 คน และมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยการอบรมและจัดสอบความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้มีผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินจากรอบที่แล้ว 10% และยังมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลการออกแบบกราฟฟิกด้วย canva สรุปโดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีการเข้ารับการอบรมที่ตั้งและผ่านระบบออนไลน์ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมามีเฉลี่ยต่อคน คนละ 30 ชั่วโมง

2. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (Health and Safety : H) ได้แก่ ความเสี่ยง เรื่อง ไฟฟ้าลัดวงจร ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยจัดโครงการที่สนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (Project) ได้แก่ งาน

บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า เพื่อให้บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้
 อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ซึ่งมีระดับความเสี่ยงสูง โดยมีผลจากปัจจัยภายนอก คือ เกิดจากสายส่งระบบ
 ไฟฟ้าเกินจากผู้จ่ายไฟฟ้า ส่วนปัจจัยภายใน คือ เกิดจากระบบสายไฟฟ้าภายในอาคารอายุเกิน 20 ปี ทำให้เกิด
 ไฟฟ้าช็อตอยู่บ่อยครั้ง และครุภัณฑ์มีการเสื่อมสภาพตามการใช้งานหรือใช้งานผิดประเภท ทางกองกลาง
 สำนักงานอธิการบดีมีการจัดการลดหรือควบคุมความเสี่ยง ด้วยการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินงาน
 ตามแผนในเรื่อง ไฟฟ้าลัดวงจร คือ

1) ปรับปรุงระบบไฟฟ้าอาคารเรียนที่มีระบบไฟฟ้าเก่าเกิน 20 ปี เช่น อาคารเรียน 2 และอาคารเรียน
 3 ตามแผนงบประมาณปี 2565

2) ปรับปรุงระบบลิฟต์โดยสารอาคารคณะวิทยาการจัดการ

3) บำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า

4) บำรุงรักษาลิฟต์โดยสารจำนวน 27 เครื่อง

5) บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ

จากการดำเนินการจัดการความเสี่ยง ซึ่งการปรับปรุงระบบไฟฟ้าอาคารเรียน การปรับปรุงลิฟต์
 โดยสารอาคารคณะวิทยาการจัดการ การบำรุงรักษาลิฟต์โดยสาร และการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ อยู่
 ระหว่างการดำเนินงานของผู้รับจ้างยังไม่แล้วเสร็จ สรุปโดยภาพรวมอยู่ระหว่างดำเนินการไปแล้ว 30% ส่งผลให้
 อาคารเรียนในส่วนที่ปรับปรุงอยู่ยังไม่สามารถใช้งานได้ ส่วนการรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
 ส่งผลให้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงกองกลาง สำนักงาน
 อธิการบดี ยังอยู่ระหว่างการดำเนินงาน และจะทำการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (สิ้นสุดกันยายน
 2565) ต่อไป

(เกณฑ์ 4) มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยฯ ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 28 โครงการ จำนวนงบประมาณทั้งสิ้น 835,000 บาท ซึ่งเป็นสัดส่วนค่าใช้จ่ายในปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ จึงดำเนินการตามนโยบายมาตรการการลดใช้ทรัพยากรและพลังงาน วางเป้าหมายลดลงร้อยละ 3 % ให้แต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง ได้ใช้แนวคิดในการบริหารทรัพยากรให้คุ้มค่าต่องบประมาณที่มีจำกัดแต่จะมีบางหน่วยงานที่มีความจำเป็นและข้อจำกัดด้านกฎ ระเบียบ ต้องใช้ปริมาณกระดาษเป็นจำนวนมาก เช่น งานการเงิน และงานพัสดุ เอกสารส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการเบิกจ่ายทั้งสิ้นที่ต้องใช้ตัวจริงประกอบการเบิกและประกอบการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น เมื่องบประมาณไม่เพียงพอ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น

การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ E-Office เป็นระบบการใช้งานของระบบงานสารบรรณ โดยมีกระบวนการในการทำงานของระบบ คือ

1. ดำเนินการสร้างหนังสือราชการ ประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการภายใน ภายนอก คำสั่ง ประกาศ ถูกต้อง รวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
 2. ดำเนินการกรอกข้อมูลขออนุญาตไปราชการ ขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง ขออนุญาตลา ผ่านระบบ
 3. ผู้บริหารสามารถลงนามและเกษียณหนังสือราชการอนุมัติแต่ละเรื่องผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา จากเดิมใช้เวลา 2 - 3 วัน เปลี่ยนมาเป็นการลดขั้นตอนลงโดยใช้เวลาเพียง 1 ชั่วโมง - 1 วัน เท่านั้น
 4. คณาจารย์และบุคลากรสามารถเปิดดูหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น
- โดยงานธุรการได้มีการให้คำปรึกษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละหน่วยงานเป็นประจำ หากเกิดปัญหาจะคอยแก้ไขข้อผิดพลาด

การใช้ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ เป็นระบบที่ผู้รับบริการสามารถเข้าแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์และสามารถตรวจเช็คการรับเรื่องและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ เมื่อต้นปีงบประมาณ 2565 เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับกระบวนการหารายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานที่นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยฯ นั้น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ในตัวบุคคลและตามสภาพแวดล้อมโดยรวมพบว่า มีทรัพยากรที่จะดำเนินการสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน ได้แก่

1. โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล มีกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยอนุมัติแล้ว ดังนี้
 1. กำหนดเป้าหมายและระดับความสำเร็จของโครงการ โดยให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
 2. การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร พร้อมกับทำการประชุม เพื่อปรึกษาหารือทิศทางการดำเนินการของโครงการฯ
 3. อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการคัดแยกขยะให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการขยะที่ถูกต้อง อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

4. รมรงค์การคัดแยกขยะ โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์รณรงค์ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงร่วมรณรงค์ในกิจกรรมของนักศึกษาและบุคลากร

5. จัดตั้งธนาคารขยะ (ขยะแห้ง) โดยการประชาสัมพันธ์สถานที่รับซื้อและประเภทของขยะรีไซเคิล โดยระบุวัน เวลา ที่ชัดเจน ตลอดจนประสานงานกับร้านค้าที่รับซื้อขยะรีไซเคิล

6. รวบรวมข้อมูลและผลการดำเนินงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน

7. ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และจัดทำข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

8. ดำเนินการประชุมคณะกรรมการโครงการฯ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานดำเนินงานในภาพรวมในรอบ 1 ปี เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่ดำเนินงานในปีต่อไป

โครงการปุ๋ยหมักอินทรีย์จากใบไม้แห้ง เนื่องจากพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยมีต้นไม้และใบไม้เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ออกเกิดแนวคิดการนำใบไม้มาทำปุ๋ยหมักเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยมีกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. เสนออนุมัติโครงการจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการทำปุ๋ยหมักจากขยะให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เรื่อง การหมักปุ๋ยอินทรีย์จากเศษใบไม้แห้ง

3. นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนำมาปฏิบัติในพื้นที่จริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) เตรียมพื้นที่เป็นจุดพักขยะประเภทเศษอาหาร และใบไม้แห้ง จากภายในอาคาร และภายนอกอาคาร โดยแม่บ้าน /นักการภารโรงผู้รับผิดชอบประจำอาคาร

2) ทำการหมักปุ๋ยจากเศษใบไม้แห้ง โดยใช้เวลาประมาณ 30 -45 วัน/กอง

3) นำปุ๋ยหมักที่ได้นำมาผสมดินในแปลงผัก (โครงการเรือนผักรั้ว ครีวพอเพียง) เพื่อเป็นการช่วยบำรุงดินและพืชที่ปลูกได้

4) นำปุ๋ยหมักที่ได้ เหลือจากการใช้งานนำไปจำหน่ายให้กับบุคลากรที่สนใจ และบุคคลภายนอก พร้อมทั้งจัดทำบัญชีทุกครั้งที่มีการซื้อขาย

5) รวบรวมข้อมูลและผลการดำเนินงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน

6) ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

7) นำปุ๋ยหมักที่ได้นำมาผสมกับวัสดุปลูกอื่น ๆ และปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ เพื่อมูลค่าต่อไป โครงการเรือนผักรั้ว ครีวพอเพียง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นสถานศึกษาที่ให้บริการองค์ความรู้แก่ท้องถิ่นและชุมชน โดยยึดหลักการบริการวิชาการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนในการดำเนินการ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ (รัชกาลที่ 9) และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้เปิดแหล่งการเรียนรู้วิถีชีวิตบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน ด้วยการจัดทำแปลงสาธิตเรือนผักรั้ว ครีวพอเพียงเพื่อสร้างองค์ความรู้แก่บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไป และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายและระดับความสำเร็จของโครงการ โดยให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 2) เสนออนุมัติ โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อขออนุมัติจากผู้บริหาร
- 3) กำหนดกิจกรรม เรือนผักไร่ ครัวพอเพียง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ (รัชกาลที่ 9) และเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรด้านเศรษฐกิจพอเพียง
- 4) ดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวมีประสิทธิภาพ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ปลูกพืชผักสวนครัวตามฤดูกาล และดูแลบำรุงดินอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ปุ๋ยหมักอินทรีย์จากเศษใบไม้แห้งจากโครงการฯ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปลูกผักและเรียนรู้ชนิดของผัก
- 6) เปิดสวนผักไร่ ครัวพอเพียงให้กับผู้ที่สนใจเข้าเยี่ยมชม
- 7) เก็บเกี่ยวผลผลิตจำหน่ายให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ
- 8) รวบรวมข้อมูลและผลการดำเนินงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน พร้อมประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- 9) ดำเนินการประชุมคณะกรรมการโครงการฯ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานดำเนินงานในภาพรวมในรอบ 1 ปี เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่ดำเนินงานในปีต่อไป

จากการบริหารงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีในแต่ละปีนั้น รายได้จากแหล่งงบประมาณ มหาวิทยาลัยฯ อาจจะมีไม่เพียงพอเมื่อวิเคราะห์สัดส่วนและค่าใช้จ่ายของแต่ละงาน แต่ปัจจุบันได้มีกระบวนการทำงานที่เหมาะสมสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดงบประมาณการใช้ทรัพยากรจำพวกกระดาษลงได้ ทั้งนี้ หน่วยงานจึงมีการทบทวนกระบวนการงานหลักเป็นประจำทุก ๆ ปี

(เกณฑ์ 5) ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และจากการใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ซึ่งเป็นกรอบการประเมินองค์กรที่ระดับคุณภาพให้ได้มาตรฐานสากล สามารถทำให้หน่วยงานปรับปรุงระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผ่านมา พบว่าหน่วยงานสามารถพัฒนากระบวนการที่ดีที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ได้ดี ได้คะแนนในระดับ 145 คะแนน เต็ม 1000 คะแนน และสามารถแข่งขันกับหน่วยงานระดับกอง ระดับสำนักต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัยเดียวกันและมหาวิทยาลัยใกล้เคียงได้ ดังนั้น จึงมีการทบทวนโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ของหน่วยงานอยู่เสมอ เพื่อให้ผลการดำเนินงานตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องมีการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการจัดทำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน ดังนี้

(1.1) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้หลักการ PDCA โดยเริ่มจากการวางแผนการดำเนินการ การจัดทำ การควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน การปรับปรุง พัฒนาข้อมูล รวมทั้งระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน ระบบพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจบรรลุเป้าประสงค์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(1.2) กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน แต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบ สร้างแผนงาน/ปฏิทินการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ ดำเนินการตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การศึกษาความรู้ทางด้านประกันคุณภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานและสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

(1.3) วิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ โดยแยกประเภทของการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (กระบวนการ) กับเชิงปริมาณ (ผลลัพธ์) จัดหมวดหมู่โครงการ/ กิจกรรมที่สอดคล้องกัน เพื่อนำมาออกแบบฟอร์มเป็นปฏิทินการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้เป็นตาราง แนวนอน เช่น ชื่อตัวบ่งชี้ ผู้กำกับดูแล ผู้รับผิดชอบ เกณฑ์การประเมิน กระบวนการดำเนินงาน เอกสารหลักฐาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน (เดือน ปี พ.ศ.) จากนั้นสรุปรายงานการสร้างปฏิทินนำเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา เห็นควรให้จัดประชุมหรือให้ทำมติเวียนเสนอไปยังผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบ ก็ดำเนินการจัดส่งปฏิทินผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานการจัดทำตัวบ่งชี้และการจัดเก็บเอกสารประกอบการรายงานการประเมินตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(1.4) การดำเนินการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกณฑ์การประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน

(1.5) กำกับ ควบคุม ตรวจสอบการติดตามการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และปฏิทินการปฏิบัติงาน โดยสรุป รายงานความก้าวหน้าตามตัวบ่งชี้ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ของปีการศึกษาและปีงบประมาณ ให้มีความเข้าใจ และเป็นไปตามขั้นตอน เมื่อได้ข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละรอบมาแล้ว ก็นำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดของตัวบ่งชี้ คู่มือการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมในช่วงปี และตรวจสอบหลักฐานในทุกรอบตามกรอบระยะเวลาเพื่อให้ได้รายละเอียดของการดำเนินงาน หลักฐาน ข้อเสนอแนะ ปัญหา แนวทางการแก้ไขและพัฒนาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนหรือปฏิทินที่กำหนด โดยการประสานงานทางโทรศัพท์ หรือ การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมมือกันในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้สามารถเป็นไปตามแผนและปฏิทินที่กำหนด

2. กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับ ข้อที่ 8 ให้ทุกหน่วยงานมีระบบ / กลไกการประกันคุณภาพภายในของตนเอง และกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีนโยบายและดำเนินการตามนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินงานตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พร้อมทั้ง สนับสนุนงบประมาณและบุคลากร ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนเงิน 15,000 บาท ร่วมกันจัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา

การควบคุมคุณภาพ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ 1639/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและมอบหมายตัวบ่งชี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 สั่ง ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 มอบหมายการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2565 จัดเก็บข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับผิดชอบ

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ กองกลางได้ดำเนินการตามระบบติดตามของมหาวิทยาลัย และติดตามในระดับกองตามปฏิทินการดำเนินงานทั้งในเรื่องการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติการตามตัวบ่งชี้/โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินปีที่ผ่านมา เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน การรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 พ.ศ. 2565 รายไตรมาส 3, 6, 9 และ 12 เดือน การรายงานการติดตามผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ รายไตรมาส 3, 6, 9 และ 12 เดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา และสำนักได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงาน

ประเมินคุณภาพ มีการประเมินและสรุปผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ พร้อมรับตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี โดยผู้ประเมินภายในมหาวิทยาลัย ประเมินประสิทธิภาพและสรุปผลการ

ดำเนินงานด้านงบประมาณรายไตรมาส ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) ประเมินรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน โดยจัดทำเป็นรายงานที่มีข้อมูลผลการดำเนินงานครบถ้วนตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากการประเมินคุณภาพดังกล่าว ได้มีการนำผลการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน และเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2564 จากผลการประชุมกรรมการประจำสำนักได้มีการปรับแผนพัฒนาคุณภาพ โดยให้เพิ่มกิจกรรมจัดทำแผนพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งกองกลางสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน ในการทบทวนและออกแบบกระบวนการหลักหรือภารกิจหลักของหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ณ ปัจจุบัน พร้อมระบุตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของแต่ละภารกิจนั้น ๆ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2565 ณ ภูสิงห์รีสอร์ท ต.สัตหีบ จ.ชลบุรี

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

(เกณฑ์ 1) มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงาน และส่งเสริมการเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม ซึ่งการจำแนกกลุ่มลูกค้าจะจำแนกตามภารกิจของหน่วยงานและขึ้นอยู่กับประเภทของลักษณะงานและการให้บริการของแต่ละงาน โดยกำหนดลูกค้า ได้ดังนี้

การจำแนกลูกค้า วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กำหนดให้มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าโดยการจำแนกตามงานการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มบุคลากร และกลุ่มหน่วยงานราชการ

ตารางที่ 3.1-1 การจำแนกกลุ่มลูกค้า ดังนี้

| ลักษณะการให้บริการ | หน่วยงานที่ให้บริการ | กลุ่มลูกค้า |
|--|-----------------------------|-------------------------|
| การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและ การบริการข้อมูลข่าวสาร | งานประชาสัมพันธ์ | นักศึกษา |
| การให้บริการรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน | งานการเงิน | |
| การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | งานอาคารสถานที่ | |
| การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง | งานยานพาหนะ | |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และการบริการข้อมูลข่าวสาร | งานประชาสัมพันธ์ | ประชาชนทั่วไป |
| การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ | งานธุรการ/งานเลขานุการ | |
| การให้บริการงานรับสมัครงาน | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ | |
| การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง | งานพัสดุ | |
| การให้บริการงานรับสมัครงาน,สวัสดิการ,สิทธิประโยชน์, การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย | งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ | ผู้ประกอบการ บุคลากร |
| การให้คำปรึกษาและเป็นพี่เลี้ยงเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ สำนักงานสีเขียว ,งานบริการด้านที่พักอาศัยบุคลากร,งาน บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ,งานบริการระบบพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน | งานบริหารทั่วไป | |
| การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า | งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน | |
| การให้บริการงานซ่อมอาคารและประปา | งานอาคารสถานที่ | |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและ การบริการข้อมูลข่าวสาร | งานประชาสัมพันธ์ | หน่วยงานราชการอื่น ๆ |
| การให้บริการด้านงานเอกสารหนังสือราชการ | งานธุรการ/งานเลขานุการ | |
| การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง | งานยานพาหนะ | |
| การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง,การยืมทรัพย์สิน ของทางราชการ | งานพัสดุ | |
| การให้บริการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | งานอาคารสถานที่ | |
| การยืมทรัพย์สินของทางราชการ | งานพัสดุ | |
| การให้บริการยานพาหนะรถรับส่ง | งานยานพาหนะ | |
| รวม | | |

หมายเหตุ - เก็บข้อมูลจากใบคำขอใช้บริการของทุกงาน/ใบเสร็จ/เอกสารติดต่อราชการ
- ช่วงระยะเวลา ตุลาคม 2564 – ปัจจุบัน

(เกณฑ์ 2) มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันที่และมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการรับฟังเสียงลูกค้าโดยเริ่มจากการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ พร้อมจัดทำช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับความสะดวกในแต่ละช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ช่องทางเว็บไซต์ (แชทผ่านหน้าเว็บ) ทาง Social Media (Line Facebook) สายตรงผู้บริหาร และณ ที่ตั้งประจำงาน โดยพัฒนาช่องทางให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดทำ QR Code แต่ละงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้ง ห้องสำนักงาน ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน https://ga.kpru.ac.th/mis/survey_system และเพิ่มช่องทางร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน อันจะทำให้ลูกค้าได้รับบริการตรงตามความต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

จากการกำหนดกลุ่มลูกค้า และรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีข้อมูลความคาดหวังและเสียงลูกค้าที่แตกต่างกันจากผลประเมินความพึงพอใจและผลประเมินภาพลักษณ์องค์กรในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาช่องทางการให้บริการ หรือวิธีการต่าง ๆ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำเป็นแผนผังการให้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ให้บริการตามลำดับขั้นตอน การขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และจัดสถานที่ให้บริการในภาพรวมให้มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมทั้งมีแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน ทำเป็นระบบการจัดการข้อร้องเรียนสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์สายตรงผู้บริหาร มีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน แต่ที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

ดังตารางที่ 3.2-1 ตารางความต้องการและความคาดหวังที่ได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการและความคาดหวัง |
|----------------------|---|
| นักศึกษา | <ol style="list-style-type: none"> อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยไม่ค่อยทั่วถึงอย่างที่ที่รวดเร็ว อยากให้มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ไม่ทำงานด้วยอารมณ์ใส่นักศึกษา รถรับ-ส่งระหว่างตึก ทำงานให้เป็นระบบ กระชับว่องไว มีความสุขภาพ การสื่อสารกับผู้รับบริการในด้านการบริการหรือด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น อยากให้พัฒนาเรื่องประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆที่จะเกิดขึ้นในครั้งถัดๆ ไป |
| ประชาชนทั่วไป | <ol style="list-style-type: none"> บริการได้ดีเยี่ยม ได้รับความสะดวกสบายดี อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆที่ชุมชนร้องขอ |
| หน่วยงานราชการอื่น ๆ | <ol style="list-style-type: none"> ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย |

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการและความคาดหวัง |
|---------------------------------|---|
| | 2. ช่องทางการประสานงานออนไลน์ 3. สามารถให้บริการได้โดยรวดเร็ว จบในคนๆเดียว |
| บุคลากรสายวิชาการ | 1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร 2. ระบบที่รองรับการจัดซื้อ การเคลียร์งบประมาณ มีความสับสนมากเกินไป อยากให้มีระบบที่ชัดเจนและมีระบบที่ชัดเจน 3. ขั้นตอนการให้บริการ หรือแสดงผู้รับผิดชอบการติดต่อสอบถามข้อมูลจาก ส่วนงานใดในเรื่องนั้น ๆ อย่างชัดเจน |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 1. การไม่หยุดพัฒนาการบริการที่ดี 2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพในการบริการ 3. พัฒนาระบบภายในสำนักงานให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น |
| ผู้ประกอบการ/ร้านค้า/ผู้รับจ้าง | 1. ความเร็วในการติดต่อประสานงาน |

(เกณฑ์ 3) มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในปีงบประมาณ 2564 ด้านการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยรายข้อไม่ถึงร้อยละ 80 มาดำเนินการให้ทุกหน่วยงานจัดทำมาตรการ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ 2565 พร้อมทั้งขอความร่วมมือทุกหน่วยงานร่วมกันดำเนินการตามมาตรการ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งมาตรการดังกล่าวได้ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2564 ดังเช่นรายชื่อหน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของ หน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด ร้อยละ 73.22 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด ร้อยละ 78.02 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด ร้อยละ 76.67 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อย เพียงใด ร้อยละ 78.46 จากนั้น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการประชุมเพื่อจัดทำมาตรการให้สอดคล้องกับการประเมินที่จะสามารถให้บริการและสร้างความผูกพันให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้พึงพอใจมากที่สุด โดยมีมาตรการปรับปรุง ดังนี้

- 1) เพิ่มช่องทางการแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหลังการใช้บริการเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมแสดงข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดทำ QR Code แต่ละงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าประเมินพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินระบบกลไกการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) ชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการด้วยตนเองและจากช่องทางระบบออนไลน์ถาม-ตอบ

4) ออกแบบกระบวนการทำงานและขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการให้ดีขึ้น

5) มอบหมายให้หัวหน้างานกำกับติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด

ซึ่งมาตรการดังกล่าว กำหนดให้แต่ละงานดำเนินการตามมาตรการที่วางไว้และสามารถนำไปปรับเข้ากับการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันเป็นขั้นตอน สำหรับกระบวนการในการให้บริการและระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แบ่งเป็นแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ จะมีจำนวน 2 งาน ได้แก่ งานซ่อมแซมไฟฟ้า และงานจดหมาย และบริการตามขั้นตอนหรือไม่เบ็ดเสร็จคือการให้บริการทั่วไปของแต่ละงานนั่นเอง ทั้งนี้ การประเมินความพึงพอใจจะมีกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1) จำแนกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ 2) ออกแบบประเมินโดยหัวหน้างาน 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน 4) จัดทำโปรแกรมการประเมินออนไลน์ 5) ทดลองใช้ก่อนนำไปสู่ปฏิบัติ 6) ทำการประเมินความพึงพอใจ และ 7) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นจริง นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งที่ผู้บริการไม่พึงพอใจ 4 ด้านแบบปลายเปิด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำเสนอรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลาปีการศึกษา และปีงบประมาณ ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงานเพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุง จากกระบวนการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวทำให้องค์กร มีผลประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ จุดเด่นและข้อควรปรับปรุง ประจำปีการศึกษา 2564 และปีงบประมาณ 2565 รอบ 9 เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 3.3-1 ตารางความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

| หน่วยงาน | คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ | | | รวม | ข้อเสนอแนะ / ความไม่พึงพอใจ |
|-----------------|-------------------------|-------------|-------|-------|---|
| | สายวิชาการ | สายสนับสนุน | คนนอก | | |
| งานการเงิน | 4.354 | 4.402 | | 4.378 | <ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพห้องมีความแออัด 2. การติดตามงานที่ล่าช้า 3. การโอนข้อมูลหรือให้ข้อมูลการจ่ายเงินล่าช้ามาก 4. เจ้าหน้าที่เคาท์เตอร์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง-ส่งเรื่อง เจ้าหน้าที่เงินนอกงบทำงานล่าช้า เจ้าหน้าที่เคาท์เตอร์ควรได้รับการอบรมใหม่ เจ้าหน้าที่เงินนอกอยากให้มีการว่ากล่าวตักเตือนในเรื่องของการทำงานล่าช้าและบริการไม่ได้เรื่อง 5. การแจ้งเรื่องระเบียบเบิกจ่ายบางเรื่องยังไม่ชัดเจน 6. อยากให้มีตัวอย่างของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายต่าง ๆ เช่น บันทึกขอจัดกิจกรรม รายงานการเดินทาง เอกสารซื้อจ้าง ฯลฯ เพื่อจะได้ดูเป็นแนวทางที่ถูกต้อง ลดการตีกลับหรือแก้ไข 7. การเงินไม่สามารถช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการเบิกจ่ายได้เลย ทำหน้าที่แค่บอกว่าอันไหนเบิกได้ อันไหนเบิกไม่ได้แค่นั้น จริงๆ อาจมีวิธีพิเศษบางอย่างที่สามารถทำได้ก็ได้แต่ด้วยเจ้าหน้าที่เองอาจจะไม่แม่นยำระเบียบฯ จึงทำให้ไม่สามารถแนะนำวิธีแก้ปัญหาได้ 8. ควรมีช่องทางแจ้งออนไลน์ เช่น ทาง line notify แจ้งส่วนตัว ในเรื่องแจ้งเอกสารสัญญาเงินยืม มีแก้ไข หรือ / แจ้งสถานะเงินยืม ออกแล้วรับเงินยืมได้ / แจ้งสถานะครบกำหนดเคลียร์เงินยืม/ แจ้งเอกสารเคลียร์เงินยืมท่านมีแก้ไข สถานะท่านค้างเงินยืม 9. ควรยืมวันละนิด เข้าใจว่าเครียด |
| งานพัสดุ | 4.524 | 4.545 | 4.66 | 4.576 | เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้คำแนะนำและให้บริการที่รวดเร็ว แต่ยังมีบางคนที่ล่าช้าในการให้บริการต้องมีการติดตามอยู่หลายครั้ง |
| งานไฟฟ้า | 4.864 | 4.812 | - | 4.838 | <ol style="list-style-type: none"> 1. งานเยอะ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้มากขึ้น 2. ช่างที่ดูแลเกี่ยวกับลิฟท์บริการช้า 3. การบริการของช่างลิฟท์เรื่องมาก ช้า เหนื่อยหน่ายมาก 4. ควรมีการแจ้งซ่อมแบบออนไลน์ 5. บางครั้งการซ่อมไฟฟ้าไม่ได้ผลยังคงพบว่าค่าไฟฟ้าแต่ละเดือนยังสูงเหมือนเดิมทั้งๆที่บางเดือนใช้ไฟน้อยมาก |
| งานบริหารทั่วไป | 4.895 | 4.475 | - | 4.685 | - |
| งานธุรการ | 4.632 | 4.527 | - | 4.580 | 1.กรณีนักศึกษาติดต่อสอบถามอยากให้บุคลากรรู้ว่าต้องติดต่อกับหน่วยงานใด ให้คำตอบกับผู้บริหารได้ถูกต้อง |

| หน่วยงาน | คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ | | | รวม | ข้อเสนอแนะ / ความไม่พึงพอใจ |
|-----------------------------|-------------------------|-------------|-------|--------------|--|
| | สายวิชาการ | สายสนับสนุน | คนนอก | | |
| | | | | | 2. การปฏิบัตินอกเวลาราชการ 3. ไม่มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ |
| งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ | 4.293 | 4.71 | - | 4.502 | เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามพื้นฐานของด้านขั้นตอนหรือระเบียบการขอตำแหน่งวิชาการได้บ้าง |
| งานเลขานุการ | 4.594 | 4.491 | - | 4.543 | 1. ไม่มีขั้นตอนการให้บริการแจ้งให้ทราบ 2. การสื่อสารที่ยังไม่เหมาะสมและการแสดงท่าทางในการสื่อสาร 3. ควรมีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ |
| งานประชาสัมพันธ์ | 4.619 | 4.657 | - | 4.638 | 1. ควรเพิ่มหน่วยงานเกี่ยวกับด้านการ PR KPRU โดยเฉพาะที่มุ่งเน้นด้านการให้ข้อมูล แนะนำ และดึงความสนใจผู้ศึกษาต่อใน KPRU 2. เก้าอี้ให้กับผู้รับบริการ |
| งานอาคารสถานที่ | 4.696 | 4.466 | - | 4.581 | - |
| | รวม | | | 4.591 | |

ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากการให้บริการสำหรับปีการศึกษา ปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้แต่ละงานจัดทำแผนงาน/กิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนากการให้บริการที่กำหนด และนำไปทบทวนเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยได้มีการประชุมทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566 เมื่อวันที่ 10-12 มิถุนายน 2565 แล้วนั้น หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีวิสัยทัศน์ในการเข้าสู่งานบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ISO ในปี 2567 ต่อไป

(เกณฑ์ 4) มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีมาตรการสร้างงานบริการและการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งในการสร้างความผูกพันของลูกค้าหรือการให้ลูกค้าประทับใจในการบริการและการปฏิบัติงานนั้น เริ่มจากมีการมอบหมายงานให้กับงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการหลักในการส่งเสริมและประเมินภาพลักษณ์และความผูกพันของลูกค้าภายในหน่วยงาน ทำหน้าที่ประชุมเพื่อร่วมกันวางแผน ประสานงาน จัดกิจกรรม/โครงการ และประเมินความผูกพันของบุคลากรและลูกค้า ที่ตอบสนองภาพลักษณ์องค์กร เช่น โครงการ Kpru Road Show แนะนำการศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สวัสดิ์ปีใหม่ ประจำปี การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ การทำโครงการจิตอาสาพัฒนาสู่ชุมชนวัดวังยางอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการของหน่วยงาน การจัดทำ QR Code แต่ละงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้ง ห้องสำนักงาน ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนกลับจากลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร จากนั้น คณะทำงานได้ออกแบบสอบถามระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์องค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา ผู้รับจ้าง/ผู้ประกอบการ/บริษัท/ห้าง/ร้าน ประชาชนทั่วไป หน่วยงานราชการ มีผลการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จากด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม ดังนี้

1. ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีต่อหน่วยงาน ปีการศึกษา 2564/ปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 โดยจำแนกออกเป็น 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.21
- 2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.32
- 3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.96
- 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.25
- 5) ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.95
- 6) ด้านสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.59
- 7) ด้านการพัฒนาบุคลากร/เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.87

2. แบบสอบถามความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงาน ปีการศึกษา 2564 ปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 จำแนกเป็นความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.25
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.33
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.32
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.33
- 5) ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.31

ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของหน่วยงาน งานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงและเป้าหมายปี 70 อยู่ในระดับมากที่สุด พร้อมทั้ง กำหนดให้บุคลากรศึกษามาตรฐานการให้บริการในปีงบประมาณ 2566 เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ ISO งานบริการ ในปีงบประมาณ 2567

เกณฑ์ (5) มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการทำข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้ปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศ เพื่อการใช้งาน ซึ่งมีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานรวมถึงการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา พร้อมทั้งปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน ดังนี้

1) สำรวจช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละด้าน 6 ช่องทาง ผ่านช่องทางโทรศัพท์ จดหมาย สื่อออนไลน์ถาม-ตอบบนเฟซบุ๊ก ด้รับฟังความคิดเห็นหรือสายตรงผู้อำนวยการ และจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

2) ประชุมหัวหน้างานเพื่อกำหนดหัวข้อการเผยแพร่ที่สาธารณชนต้องรับรู้และเข้าถึงง่าย

3) ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์มีข้อมูลที่ชัดเจน

4) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน

โดยการจัดทำข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ภาพกิจกรรมการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ของพันธกิจหน่วยงาน

2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไปผ่านเว็บไซต์ โดยแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายและประเภทของข่าว

3) จดหมายข่าวประจำเดือนที่มีความเคลื่อนไหวสาระน่ารู้ ปฏิทินกิจกรรม และการปฏิบัติงานของ

หน่วยงาน

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

เกณฑ์ (6) พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมลล์ ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และใช้การสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง โดยเริ่มจากการประชุมร่วมกันของหัวหน้างานในการคิดค้นพัฒนางานประจำให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วต่อผู้รับบริการ เช่น ได้สร้างระบบแชทผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เฟสบุ๊ก กระดานติดต่อสอบถามบนเว็บไซต์ Line หรือการสร้างระบบการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่และภูมิทัศน์ ระบบการซ่อมบำรุง การจองห้องประชุมต่าง ๆ ภายในอาคารแบบออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบบัญชีสามมิติ 3DGF ระบบการประชุม E-Meeting ระบบการรับสมัครงาน ระบบการลงเวลาปฏิบัติราชการ ระบบสลิปเงินเดือน และระบบการออกหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยระบบการให้บริการต่าง ๆ มีขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ อีกทั้งผู้รับผิดชอบยังได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในการให้ข้อมูลข่าวสารตอบคำถาม ผ่านสื่อออนไลน์ได้ทันที ทั้งนี้ระบบการให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าว สอดคล้องกับกระแสความนิยมของคนรุ่นใหม่ ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการได้ตามความสนใจ ซึ่งผลการพัฒนาระบบออนไลน์ดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเกิดความคล่องตัว อนุมัติรวดเร็ว สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ ผู้บริหารตรวจสอบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการจัดทำงานวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา ซึ่งพบว่ายังไม่มีการวัดประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้องในการใช้งาน รวมถึงลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดปัญหาการถูกทำลายและเสียหาย ง่ายต่อการสืบค้นและติดตามเอกสาร เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (e – Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (e – Office Automation) มหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (e – Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยอยู่ในกระบวนการรวบรวมผลประเมินงานวิจัย และสรุปนำเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. นำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (KPRU e – Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
3. ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และมีความถูกต้อง
4. ลดขั้นตอน/เจ้าหน้าที่ในการจัดทำสืบค้น สำเนาและการทำลายเอกสาร
5. สามารถช่วยในการตรวจสอบ ติดตาม สิ่งงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
6. ประหยัดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมากโดยอาศัยพื้นที่เพียงเล็กน้อยนอกจากนี้ยังลดปริมาณการใช้กระดาษลงด้วย

7. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องและรวดเร็ว คือ การทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในสำนักงานอัตโนมัติสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและถูกต้อง

8. ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย ช่วยลดต้นทุนในการบริหาร เนื่องจากภายในหน่วยงานใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (e – Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรควบคุมและช่วยเหลือการทำงานได้หลายหน้าที่ ทำให้มีต้นทุนในการดำเนินการต่ำ (ลดจำนวนกำลังคน)

หน่วยงานที่ใช้ประโยชน์

1. ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานธุรการและงานเลขานุการเนื่องจากงานสารบรรณต้องผ่านงานธุรการทั้งการรับ การส่งเอกสาร และงานเลขานุการต้องเสนอเรื่องที่น่าเสนอผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

ลักษณะการใช้ประโยชน์

1. เจ้าหน้าที่และผู้บริหารสามารถเข้าใช้บริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติการจัดการหนังสือราชการและการลา (e – Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ทุกที่และทุกเวลา ผู้บริหารลงนามสั่งการได้อย่างทันที และสามารถติดตามเอกสารว่าอยู่ขั้นตอนใดได้ง่ายและรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจในการบริการ

แผนการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. นำผลการวิจัยที่ได้พัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรที่รับบริการ ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์ (7) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน – ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการกิจในการให้บริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายในและภายนอก โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและความต้องการหรือความคาดหวังต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ทรัพยากร ดังนี้

ดังตารางที่ 3.7-1 ตารางความต้องการหรือความคาดหวังต่อการใช้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ดังนั้น จึงมีขั้นตอนในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานภายในกองกลางสำรวจความพร้อมของทรัพยากร และจัดทำให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จากขั้นตอนดังกล่าวทำให้กองกลางจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรืองาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุด ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งในด้านทรัพยากรยังกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำบัญชีทรัพย์สินการยืมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์งานบ้านงานครัว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ประกอบพิธีทางศาสนา รถจักรยาน และนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดขั้นตอนการยืมทรัพยากรหรือทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเมื่อได้ขั้นตอนแล้วงานพัสดุดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มการยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและให้กระทำได้เฉพาะเมื่อหน่วยงานผู้ยืมมีความจำเป็นต้องใช้หรือเป็นกรณีรีบด่วนสำคัญ และมีหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษร มีระยะเวลาการยืมทรัพย์สินให้ผู้ยืมทำหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงเหตุผลความจำเป็น และสถานที่ที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ไปใช้และกำหนดเวลาที่ส่งคืน พร้อมระบุชื่อตำแหน่ง และหน่วยงานของผู้ยืมให้ชัดเจน การยืมจะต้องยืมล่วงหน้าก่อน 3 วันทำการ

1) การยืมระหว่างหน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน

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

3) การให้บุคคลภายนอกยืมใช้การยืมใช้ดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น และต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับรองอธิการบดี/อธิการบดีโดยจัดทำเป็นหนังสือแล้วแต่กรณี หน่วยงานเมื่อได้รับการประสานและการขอใช้บริการในการยืมทรัพย์สินแต่ละประเภทแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีการ

ตรวจสอบทรัพย์สินที่พร้อมใช้งาน นับจำนวนที่ผู้ขอยืมระบุให้ครบถ้วน แจ้งประสานผ่านทางโทรศัพท์หรือทางไลน์ ผู้ขอยืมให้มารับและกำหนดวันส่งคืนอย่างชัดเจน มีการตรวจสอบสภาพของทรัพย์สินหลังการคืนจนถึงการตอบกลับในไลน์ผู้ขอใช้บริการ ผู้ยืมจะต้องนำพาสุนัขมาส่งคืนในสภาพที่ใช้การได้เรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหาย หรือใช้การไม่ได้หรือสูญหายไป ให้ผู้ยืมจัดการแก้ไข ซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม ผู้ยืมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามหนังสือหรือข้อตกลงที่กำหนดไว้

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

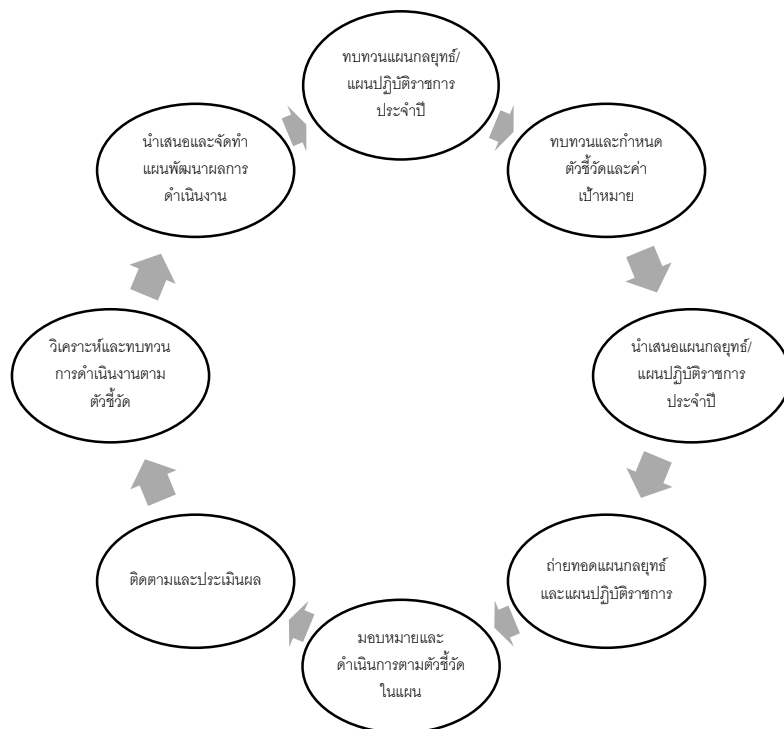
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

(เกณฑ์ 1) มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน คณะกรรมการทบทวนแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการจะทบทวนกระบวนการในระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ทุกปี โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมการดำเนินงานและสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองและส่งผลให้มีการบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด ในแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามภารกิจหลักให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือเกินความคาดหวัง โดยใช้กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังรูป 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



รูปที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2565 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี กำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ 4 พันธกิจ ได้แก่ พันธกิจด้านการให้บริการ การใช้เทคโนโลยี จำนวน 6 ตัวชี้วัด พันธกิจด้านการพัฒนาบุคลากร จำนวน 3 ตัวชี้วัด พันธกิจด้านการดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียว จำนวน 2 ตัวชี้วัด และพันธกิจด้านคุณธรรมจิตอาสา จำนวน 2 ตัวชี้วัด สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมอบหมายให้มีการกำกับติดตาม เป็นไปตามลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชา ดังนี้

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

2. ดำเนินการสรุปผลการปฏิบัติงานในรายงานการประชุมเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการกำกับติดตามในการประชุมครั้งต่อไป

3. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลผลการประเมินดังกล่าว มาประกอบการตัดสินใจ หรือพิจารณาสั่งการ เพื่อการปรับปรุงหรือพัฒนาต่อไป

4. เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ ผู้บริหารและหัวหน้างานได้ร่วมกันวิเคราะห์และประเมินผล นำเสนอในรูปแบบเป็น “คำร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมาย” และ “คำร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี” รายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป

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

จากการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการดำเนินการประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งผลการประเมินในแต่ละปีจะมีค่าคะแนนและผลการดำเนินงานที่ไม่เท่ากัน ได้แก่ ปีงบประมาณ 2561 คะแนน 4.12 ปีงบประมาณ 2562 คะแนน 4.08 และปีงบประมาณ 2563 คะแนน 4.48 ปีงบประมาณ 2564 คะแนน 4.58 ปีงบประมาณ 2565 รอบ 9 เดือน คะแนน 2.66 และผลการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับทั้งมหาวิทยาลัย และหน่วยงาน คือ การพัฒนาบุคลากร ที่กองกลางไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และได้รับการพัฒนาไม่ทั่วถึง อีกทั้งยังเก็บข้อมูลการพัฒนาอย่างไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจะแบ่งตามสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด 3 ประเด็น คือ การพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ การพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น กับการได้รับการพัฒนาประชุม / อบรม ในทักษะวิชาชีพ การจัดทำงานวิจัยสถาบันไม่ต่อเนื่อง และหลักสูตรการจัดการรายได้ ดังนั้น จึงอยากเห็นการบรรลุเป้าหมายในแต่ละปีที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และมีความท้าทาย จึงเล็งเห็นถึงเครื่องมือการติดตามที่ใช้ประเมิน และติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจน จึงร่วมกันคิด วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย และการร่วมกันหาแนวทางจัดการรายได้ให้กับหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS ที่เป็นระบบกรอกข้อมูลการพัฒนาบุคลากรและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการพัฒนา/สร้างกลุ่มพี่เลี้ยงเพื่อคอยแนะนำ ติดตามการจัดทำผลงานระดับชำนาญการ และจัดทำบันทึกติดตามการจัดส่งผลงานเป็นระยะพร้อมทั้งจัดฝึกอบรม เป็นต้น

(เกณฑ์ 2) มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินงานติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ จากความต้องการในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อย่อยต่อการสืบค้น และผลจากการรวบรวมการพัฒนาบุคลากรที่ยังไม่เห็นเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ หน่วยงานจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมีฐานข้อมูลไปวิเคราะห์สังเคราะห์ในการพัฒนาหน่วยงาน การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรและตอบสนองต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการ/ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกพัฒนาจากระบบออนไลน์เข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือจากระบบเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนหรือแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

- 1) กำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบสารสนเทศ
- 2) จัดทำขั้นตอนการให้บริการของทุกงานพร้อมกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 3) สร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเส้นทางในการให้บริการ
- 4) จัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 5) ทดลองและติดตามผลการใช้ระบบสารสนเทศกับกลุ่มตัวอย่าง
- 6) ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 7) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานและให้บริการ
- 8) มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงานและ

ของมหาวิทยาลัย

ซึ่งจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีระบบต่าง ๆ ดังนี้

ดังตารางที่ 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(เข้ารับการอบรม) รายงานการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ | 6 เดือน และ 12 เดือน | ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการพัฒนาบุคลากร และ ทบทวนการใช้งานของระบบ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประมวผลได้ง่าย | ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน |

| ระบบ | ข้อมูลที่ใช้ | ความถี่ในการติดตาม | นำไปใช้ประโยชน์ | ผู้เกี่ยวข้อง |
|--|---|---------------------------|---|---------------------------------------|
| ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) | หนังสือราชการทุกประเภท การขออนุญาตลาต่าง ๆ | ทุกวัน | ปรับปรุงและแก้ไขการใช้งานของระบบ | ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน |
| ระบบบัญชีสามมิติ (3D-GF) | รายงานทางการเงิน | ทุกวัน | วางแผนทางการเงิน | ผู้บริหาร บุคลากรด้านการเงิน/พัสดุ |
| ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ | เรื่องการซ่อมต่าง ๆ | ทุกสัปดาห์ | ทบทวนผลการปฏิบัติงาน | ผู้บริหาร บุคลากรงานอาคารสถานที่ |
| ระบบจัดสถานที่และภูมิทัศน์ | การจัดสถานที่และตกแต่งภูมิทัศน์ | ทุกสัปดาห์ | ทบทวนผลการปฏิบัติงาน | ผู้บริหาร บุคลากรงานอาคารสถานที่ |
| ระบบการจองห้องประชุม | สถานะการจองใช้ห้องประชุม | ทุกวัน | การคำนวณอัตราการใช้พื้นที่ | ผู้บริหาร บุคลากรกองกลาง |
| ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน Time KPRU | ระบบปฏิบัติการเพื่อการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร | ทุกวัน | ทบทวนผลการปฏิบัติงาน | บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย |
| ระบบรายงานการปฏิบัติการ KPRU E-Report | ระบบปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรรายงานปฏิบัติการในช่วงการประกาศให้มีการปฏิบัติงาน WORK FROM HOME | ช่วงประกาศ Work From Home | ทบทวนผลการปฏิบัติงาน | บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย |
| ระบบขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ | ระบบปฏิบัติการเพื่อขอหนังสือราชการขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ | ทุกวัน | ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน และทบทวนการใช้งานของระบบเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และประมวลผลได้ง่าย | บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย |
| ระบบการรายงานการใช้ทรัพยากร | รายงานการใช้กระดาษ วัสดุอุปกรณ์ น้ำมัน เชื้อเพลิง | ทุกเดือน | การคำนวณปริมาณการใช้ทรัพยากร | ผู้บริหาร บุคลากรภายในอาคาร 14 |
| ระบบรายงานการใช้ขยะ | รายงานการตรวจพบเจอขยะมูลฝอย | ทุกวัน | การคำนวณปริมาณการพบเจอขยะ | ผู้บริหาร บุคลากรภายในอาคาร 14 |
| ระบบสลิปเงินเดือน | รายงานสถานะเงินเดือน | ทุกเดือน | วางแผนทางการเงิน | บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย |

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการนำข้อเสนอแนะมาทบทวนการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาส หากพบการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผู้รับผิดชอบต้องรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย หรือกำหนดแนวทางในการพัฒนา และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดนั้นๆ ดำเนินการโดยประสานงานขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน ตลอดจนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะและตัดสินใจได้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีสอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และมหาวิทยาลัยฯ ได้เชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

(เกณฑ์ 3) มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดอันดับเว็บมหาวิทยาลัยทั่วโลก (Ranking Web of Universities / ชื่อเดิม Webometrics) เป็นการวัดผลงานทางวิชาการที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต และวัดด้วยดัชนีการตีพิมพ์ ผลงานวิจัยและการอ้างอิงผลงานวิจัย แบบที่เรารู้จักกันดี ที่เรียกว่า Bibliometric Indicators หรือ มองอีกแง่หนึ่ง ก็คือ วัดความสามารถในการเป็น มหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (E-University) โดยจะทำการจัดอันดับปีละ ครั้ง ได้แก่ เดือนมกราคม และ เดือนกรกฎาคม ของทุกปี 2เกณฑ์การประเมินประกอบด้วย ตัวชี้วัด ดังนี้ 3

1. VISIBILITY or IMPACT (50%) พิจารณาจาก จำนวนของเครือข่ายภายนอก (subnets) ที่มีการเชื่อมโยงกลับมายังเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะพิจารณาจากค่าสูงสุดจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง (Ahrefs และ Majestic)
2. TRANSPARENCY or OPENNESS (10%) พิจารณาจาก จำนวนของการอ้างอิงจาก 210 ผู้เขียนที่มีอันดับสูง แหล่งข้อมูลโดย Google Scholar Profiles และ
3. EXCELLENCE or SCHOLAR (40%) คือจำนวนบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ โดยพิจารณาข้อมูลจาก Scimago อันดับ 10% แรกของบทความที่ได้รับการอ้างอิงถึงมากที่สุดในกลุ่มเนื้อหาเดียวกัน ใน 27 สาขาวิชา เป็นระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง ช่วง ค.ศ. 2015-2019 หรือ พ.ศ. 2558-2562) โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์และอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกระตุ้นให้สถาบันและนักวิชาการ มีเว็บที่แสดงกิจกรรมของสถาบันและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการผ่านทางเว็บไซต์ อย่างถูกต้อง เพื่อแสดงปริมาณและคุณภาพของสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจะมีการสร้าง link เพื่อเชื่อมโยงกลับไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยได้ค่า Back Link สอดคล้องตามเกณฑ์ Impact (50%) ทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกรวบรวมระหว่าง 1 ถึง 20 มกราคมหรือกรกฎาคม และการประกาศผล หลังวันที่ 28 ทั้งของเดือนมกราคม และเดือนกรกฎาคม ของทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics โดยมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลระบบสารสนเทศ เช่น การดูแลระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และ

จัดการฐานข้อมูล/สารสนเทศ การนำข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลงเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน และกระจายไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้โดยทุกงานภายในกองกลาง มีหน้าที่ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และผลิตสื่อออนไลน์เผยแพร่ให้น่าสนใจ เพื่อส่งเสริมการกระตุ้นการเรียนรู้จากบุคลากรและบุคคลภายนอก ซึ่งผลการดำเนินงานจำนวน Back Link ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (เกณฑ์ IMPACT (%50 เปรียบเทียบผลการเรียงลำดับตามจำนวน Back Link ของ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ (ระหว่าง 14 เดือน เมษายน และ เดือนกรกฎาคม(2565 อยู่ในลำดับที่ 4 ดังนั้น จึงได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างกันของหน่วยงานระดับกอง โดยกำหนดให้นำข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรม การอัปเดตเกียรติบัตร การลงข่าวประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ลงเว็บไซต์หลักของหน่วยงานและนำฝากเว็บไซต์ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯหรือ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มากขึ้น

(เกณฑ์ 4) มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไฟเบอร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระบบและกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงาน และกำหนดแนวทางการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ให้มีคุณภาพ (ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน) มีความปลอดภัย (กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล) เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศทุกด้านมีความพร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้มีการจัดทำระบบกลไกการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานและการให้บริการ โดยมีระบบและกลไก ดังนี้ 1) จัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้งานของระบบพร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในการใช้งาน 2) รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการโดยกำหนดปัญหาและเงื่อนไขของการใช้งาน และ 3) พัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.4-1 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 |
| ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับกองกลาง โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงผลการดำเนิน | -ผู้บริหาร -บุคลากร |

| ฐานข้อมูล | ความปลอดภัย | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|--|--|--|
| | ตามแผนปฏิบัติราชการ ในแต่ละรอบเป็นรายไตรมาส | |
| 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 |
| ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน Time KPRU | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | - ผู้บริหาร - บุคลากร |
| ระบบรายงานการปฏิบัติการ KPRU E-Report | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | - ผู้บริหาร - บุคลากร |
| ระบบขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | - ผู้บริหาร - บุคลากร |

| ฐานข้อมูล | ความปลอดภัย | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|-----------------------------|---|---|
| ระบบการรายงานการใช้ทรัพยากร | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย |
| ระบบรายงานการใช้ขยะ | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย |
| ระบบสลิปเงินเดือน | มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ | -ผู้บริหาร -บุคลากร |

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไฟเบอร์ หน่วยงาน มีวิธีการที่ทำให้ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคง ปลอดภัย พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉินหรือกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ โดยมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลเว็บไซต์ ข้อมูลโปรแกรมประยุกต์และฐานข้อมูลทั้งหมด เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูลไว้ระบบ Cloud Backup ทุก ๆ เดือน

นอกจากนี้หน่วยงานได้ดำเนินการ ประสานงาน และเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาระบบการใช้งานของระบบสารสนเทศ โดยมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เช่น ต้องการให้มีการพัฒนาระบบการรายงานข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จากเอกสารเป็นระบบสารสนเทศพร้อมทั้งประมวลผลในทุก ๆ การเพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็ว การเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้มากขึ้น การเพิ่มระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้บริหารกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้สนองตอบผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 4.4-2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง

| ข้อเสนอแนะ | แนวทางการปรับปรุง | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|---|
| การพัฒนาบบการรายงานข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ | สร้างระบบการรายงานการใช้ทรัพยากรให้ครอบคลุมการรายงานต่าง ๆ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้กรอกข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ |
| เพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็ว | ประสานกับทุกหน่วยงานภายในกองกลาง เพื่อขอข้อมูลข่าวสารเป็นประจำทุกเดือน และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านจดหมายข่าว | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| การเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้มากขึ้น | เพิ่มช่องแชทบนหน้าเว็บไซต์ ช่องทาง facebook Line | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| การเพิ่มระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น | ประชุมหัวหน้างานในการพิจารณา ระบบต่อไป ในปี 2566 | ผู้บริหารและหัวหน้างาน |

(เกณฑ์ 5) มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและให้บริการ กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บุคลากรและบุคคลภายนอก และมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การเรียนรู้ (Learning) และ นวัตกรรม (Innovation) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยม เรื่อง มุ่งเน้นให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคณะ ให้มีคุณภาพ และค่านิยม G - Teams การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน ตามสมรรถนะหลัก การประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อสร้างกลไกสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

ในช่วงปี พ.ศ. 2563-2565 เป็นช่วงที่กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019) กองกลางได้ปรับแผนการให้บริการโดยมุ่งเน้นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์(e-service) หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็น one stop service หรือการลดขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อสอดคล้องนโยบายของมหาวิทยาลัย และสถานการณ์ปัจจุบัน แต่บางภารกิจแม้จะมีการดำเนินการที่เน้นการสื่อสารกันทางออนไลน์มากขึ้น ก็ยังคงต้องให้บริการในรูปแบบเดิม ในขณะเดียวกันบุคลากรที่เกี่ยวข้องเฉพาะ หรือชำนาญการเฉพาะด้านมีน้อยลงมากขึ้น บางอัตราเกษียณอายุราชการ หรือการโอนย้ายลาออกเพื่อแสวงหาความก้าวหน้าของแต่ละคน ในขณะที่เนื้องานยังคงมีมากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะการจัดอบรม สัมมนา การประชุมต่างๆ ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง และมีมากขึ้น ในบางครั้งจัดในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน อาทิ การประดับผ้า จัดตกแต่งดอกไม้ หรือการตัดตัวอักษรสำหรับงานพิธีการต่างๆ มีจำนวนน้อย ทำให้บริการไม่ทันหรือบางครั้งไม่สามารถให้บริการได้ หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบก็ต้องจ้างผู้ประกอบการหรือผู้มีอาชีพรับจ้างหรือจัดตกแต่งสถานที่ในรูปแบบอื่นทดแทน สำหรับการจัดตกแต่งสถานที่ สำหรับงานประชุมสัมมนาต่างๆ หรือแม้แต่การประชุมออนไลน์ การจัดกิจกรรมออนไลน์ ก็ยังคงอาศัยการจัดสถานที่ประกอบฉากสำหรับการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ

คณะกรรมการการจัดการความรู้ประจำกองกลาง ได้ร่วมกันประชุม เพื่อวิเคราะห์ และหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมและสร้างทักษะให้กับบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากเหตุผลความเป็นมาดังกล่าว คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและสร้างทักษะให้กับบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการจัดสถานที่แบบมีอาชีพ สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่างๆ โดยรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นลักษณะการจัดการความรู้ นำขุมความรู้หรือองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีทักษะความสามารถเฉพาะด้านจากประสบการณ์โดยตรง มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรประจำกองกลาง ได้ฝึกเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ส่งเสริมให้มีความสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงอย่างมืออาชีพ ทั้งนี้สนองต่อนโยบายของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อมหาวิทยาลัย และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลได้อีกด้วย

คณะกรรมการการจัดการความรู้ ดำเนินการตามกระบวนการการจัดการความรู้ เป็นลำดับขั้นตอนโดยได้กำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็น คือ การส่งเสริมและสร้างทักษะการจัดสถานที่แบบมีอาชีพ สำหรับการ

ประชุมสัมมนา และพิธีการต่างๆ ได้แก่ ทักษะการจัดดอกไม้ ทักษะการประดับผ้าทั้งภายในและภายนอก ทักษะการตัดตัวอักษรสำหรับพิธีการต่างๆ โดยได้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาดำเนินการ ตามขั้นตอน และนำทฤษฎีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning (ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ, 2550) และจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยจัดเป็นกลุ่มๆ ละ 8-9 คน จัดให้ผู้เรียนรู้เป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน กิจกรรมต้องสะท้อนความต้องการในการพัฒนาผู้เรียนและเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริง มาเป็นแนวทางในการจัดการตามขั้นตอนของการจัดการความรู้ สรุปผลการดำเนินการ ได้ดังนี้

1. กำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้ เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยจัดเป็นกลุ่มๆ ละ 8-9 คน โดยการสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วม และการเจรจาโต้ตอบ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมรวมทั้งกระตุ้นให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ จัดสภาพการเรียนรู้แบบร่วมมือ ส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือในกลุ่มผู้เรียนรู้ จัดกิจกรรมให้ท้าทาย และให้โอกาสผู้เรียนได้รับวิธีการสอนที่หลากหลาย วางแผนเกี่ยวกับเวลาในการจัดการเรียนรู้อย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของเนื้อหา และกิจกรรม และสนับสนุนยอมรับในความสามารถในการแสดงออก และความคิดของผู้เรียน

2. ลงมือปฏิบัติตามตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้น 1 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 และมีมติ กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมและสร้างทักษะการจัดสถานที่แบบมีอาชีพ สำหรับการประชุมสัมมนา และพิธีการต่างๆ ได้แก่ ทักษะการจัดดอกไม้ ทักษะการประดับผ้าทั้งภายในและภายนอก ทักษะการตัดตัวอักษรสำหรับพิธีการต่างๆ ให้บุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความสามารถและทักษะในการจัดสถานที่แบบมีอาชีพ สำหรับงานประชุมสัมมนา และพิธีการต่างๆ สามารถร่วมกันให้บริการในด้านการจัดสถานที่ หรือเป็นทักษะและความสามารถได้เฉพาะบุคคลได้ด้วย คณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงาน

ขั้น 2 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ได้จัดกระบวนการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเนื้อหาเกี่ยวกับ ทักษะการจัดดอกไม้แบบมีอาชีพ ทักษะการการผูกผ้าและการจับผ้าประดับแบบมีอาชีพ และทักษะการตัดตัวอักษรสำหรับป้ายและพิธีการต่าง ๆ และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายใน สุ่มบุคลากรภายใน และจากบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี สุ่มบุคลากรภายใน สำนักงานอธิการบดี

ขั้น 3 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการนำไปใช้ ได้กำหนดกิจกรรมออกเป็นฐานการเรียนรู้ 3 ฐาน และแบ่งกลุ่มเป็น 6 กลุ่มๆละ 8-9 คน โดยการจัดกิจกรรมเป็นการดำเนินการภายใต้มาตรการการป้องกันการแพร่เชื้อของไวรัสโคโรนา (COVID - 19) โดยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์และนักศึกษาโปรแกรมวิชาสาธารณสุข เป็นผู้ตรวจ ATK ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน ซึ่งคณะทำงานได้จัดตามมาตรการอย่างเคร่งครัด และได้แบ่งฐานการเรียนรู้และจัดผู้เรียนรู้ ได้แก่ ฐานการเรียนรู้ที่ 1 ฐานตกแต่งดอกไม้ ฐานการเรียนรู้ที่ 2 ฐานการตัดตัวอักษร ฐานการเรียนรู้ที่ 3 ฐานการผูกผ้าและการจับผ้า โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2565 ผู้เรียนรู้ได้รับการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์ตรง ฝึกปฏิบัติ

ฝึกสร้างสรรค์ผลงาน และระดมความคิดแต่ละกลุ่ม ปฏิบัติหน้าที่จนภารกิจของกลุ่มเสร็จ และมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการนำไปใช้แต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ขั้น 4 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยจัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเทคนิควิธีการไปปรับใช้ บุคลากรสามารถนำไปต่อยอดและใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสะสมเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลได้ด้วย ทั้งนี้ เผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <http://ga.kpru.ac.th/th> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ขั้น 5 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” โดยบันทึก รวบรวม ขุมความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ บุคลากรสามารถนำไปศึกษาและพัฒนาแต่ละบุคคลได้

ขั้น 6 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ได้แก่ ทักษะการจัดดอกไม้แบบมีอาชีพ ทักษะการการผูกผ้าและการจับผ้าประดับแบบมีอาชีพ และทักษะการตัดตัวอักษรสำหรับป้ายและพิธีการต่างๆ บุคลากรสังกัด กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สามารถสนับสนุนกิจกรรมของงานอาคารสถานที่ได้ กรณีที่มีกิจกรรมแบบเร่งด่วนหรือซ้ำซ้อนในเวลาเดียวกัน หรือสามารถช่วยกันในหน่วยงานในการจัดสถานที่ได้แบบมีอาชีพ หรือกิจกรรมอื่นที่สนองต่อนโยบายของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

3. คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบผู้ช่วยวิทยากร แต่ละกลุ่มกิจกรรม ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดกองกลาง ที่พอมีความสามารถอยู่บ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยวิทยากรหลักในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด

4. คณะกรรมการจัดการความรู้ สรุปผลการดำเนินงานและนำเสนอแนะหรือประเด็นอื่นที่สำคัญไปปรับปรุงการดำเนินการจัดการความรู้ในปีการศึกษาต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้เรื่อง ทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุมสัมมนา และพิธีการต่าง ๆ โดยคณะทีมงานได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ได้รับแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ครบถ้วนทุกข้อคำถาม คิดเป็นร้อยละ 100 จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อโครงการจัดการความรู้ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.46) เมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.81 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.42) รองลงมา คือ ความพึงพอใจสถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและความรู้ความสามารถของวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.76 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.52)

จากการดำเนินการจัดการความรู้ การส่งเสริมและสร้างทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่างๆ บุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการหน่วยงานภายนอก และสามารถให้บริการในการจัดสถานที่ให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกได้จริง อาทิเช่น

1. การดำเนินการจัดสถานที่ให้กับคณะพยาบาลศาสตร์ ในการตกแต่งสถานที่ ตกแต่งดอกไม้ที่ปริมพิธี การตัดตัวอักษรสำหรับชื่องาน

2. การจัดสถานที่ในงานบำเพ็ญกุศล ฌาปนกิจ และทำบุญ 7 วัน ของผศ.วิเชียร รักการ ได้แก่ การจับผ้า ที่เห็นที่รับแขก การตัดตัวอักษรชื่องาน การจับผ้าตกแต่งลายสำหรับโต๊ะวางของที่ระลึก และจัดตกแต่งดอกไม้ ประดับพิธีทำบุญ 7 วัน

3. การตัดตัวอักษรชื่องาน โครงการนำเสนอนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ระดับชาติ ครั้งที่ 2

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปผลการดำเนินงาน และแนวทางในการดำเนินงานต่อไป องค์ความรู้ ที่ได้ และรายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง ทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่าง ๆ นำไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจทั่วไป และยังคงพร้อมใจรวมพลังในการให้บริการหรือสนับสนุนการให้บริการจัดสถานที่ของงาน อาคารสถานที่ หรือมีผู้มาขอใช้บริการทั้งจากบุคลากรภายใน หน่วยงานต่าง ๆ และบุคคลภายนอก

และจากกระบวนการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำให้บุคลากรสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มีความเชี่ยวชาญ ในการถ่ายทอดประสบการณ์ จึงได้รับการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก บุคลากร และบุคคลภายนอก ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

คณะกรรมการจัดการความรู้ เล็งเห็นว่า ด้วยกระบวนการของการจัดการความรู้ และนำทฤษฎีการจัด กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning และจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) ที่นำมาจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ได้อย่างดีและสามารถเกิดทักษะ พัฒนาความสามารถของแต่ละบุคคลได้ดี รวมถึงการกระตุ้น การส่งเสริม ความรักความสามัคคีการทำงานเป็นหมู่ คณะได้เป็นอย่างดี ประกอบกับทักษะที่ฝึกให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ยังส่งเสริมให้บุคลากรได้ สนับสนุนและสนองตอบนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งถูก กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานและ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้การเรียนรู้ ผิงลึก ลงไปในการปฏิบัติจริง และมีระบบการติดตามการรายงานความก้าวหน้าเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมหรือแนว ปฏิบัติที่ดี เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงาน บุคคล อัตรากำลังคน และสนองตอบนโยบายของ มหาวิทยาลัยได้

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

(เกณฑ์ 1) มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

1. สมรรถนะหลักขององค์กร

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความโดดเด่นตามพันธกิจด้านบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยฯ โดยการแบ่งงานคำนึงถึงลักษณะตามหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณภาพงาน และคุณลักษณะเฉพาะ ให้ความสำคัญกับการบริหารคนเพื่อส่งผลไปถึงความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการหน่วยงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงมีการวิเคราะห์สมรรถนะหลักของหน่วยงาน เพื่อจะได้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีสมรรถนะเป็นไปตามที่กำหนด การกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานวิเคราะห์จากขอบเขตหน้าที่งานตามโครงสร้าง และลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมาเป็นกรอบในการกำหนดสมรรถนะหลัก รวมถึงค่านิยม G - Teams และลักษณะโดยรวมของบุคลากร ทักษะความชำนาญ ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผลการประเมินต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก จากนั้น ได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก ตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร จำนวน 3 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สำนักงานสีเขียว กับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการสมัครสำนักงานสีเขียว 2) จัดหาและนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ 3) การประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า ซึ่งทั้ง 3 สมรรถนะนี้บุคลากรทุกคนพึงมีอยู่ในตัวบุคคลสามารถพร้อมที่จะถ่ายทอดจากหัวหน้างานสู่ผู้ปฏิบัติได้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้พุ่มพริกและการเป็นแบบอย่างของหัวหน้างานหรือรุ่นพี่ที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีพร้อมทั้งไปบูรณาการการต่อยอดให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยส่งผลถึงการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 5

ในปีงบประมาณ 2565 ผู้บริหารและหัวหน้างานได้จัดประชุม เพื่อกำหนดทักษะความสามารถที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การวิเคราะห์ความต้องการและความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และความจำเป็นทั้งด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังคนของกรอบอัตรากำลังและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเทียบกับปัจจุบันที่มีอยู่ จึงได้กำหนดกระบวนการทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) วิเคราะห์งาน โดยจัดทำคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละบุคคล 2) ทบทวนภาระงานหลักของหน่วยงาน 3) วิเคราะห์สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีร่วมกันของหน่วยงาน 4) สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย 5) จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร 6) รายงานผลการพัฒนาบุคลากร 7) ประเมินผลงานประจำปี โดยประเมินจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ A2 ดังทักษะความสามารถของบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และทักษะจำเป็นที่หน่วยงานได้วิเคราะห์ ดังตาราง 5.1-1 ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน

ตารางที่ 5.1-1 ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน

| ตำแหน่ง | ทักษะที่จำเป็น |
|--|---|
| <p>นักวิชาการเงินและบัญชี</p> <p>นักวิชาการพัสดุ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบการเบิกจ่ายตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2. ระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทั่วไป 3. ระบบการเบิกจ่ายตามระบบ 3DGF 4. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (E-GP) 5. การพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการด้วย ICT หรือนวัตกรรม 6. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน |
| <p>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำระเบียบการประชุม 2. การจัดรายงานการประชุม 3. เทคนิคการจัดบันทึกรายงานการประชุม 4. เทคนิคการจัดเตรียมเอกสารการประชุม 5. เทคนิคการประสานงาน/การประชุมนอกสถานที่ 6. การพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการประชุม 7. ทักษะการประสานงานในด้านต่าง ๆ 8. การจัดทำผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสากล 9. ทักษะการให้บริการ 10. ทักษะงานสารบรรณ การจัดทำหนังสือราชการทุกชนิด 11. ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาระบบงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ 12. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน |

| ตำแหน่ง | ทักษะที่จำเป็น |
|-----------------------|---|
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาเว็บไซต์ 2. ความรู้เกี่ยวกับงานระบบเครือข่าย 3. ความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาระบบงานเครือข่ายเว็บไซต์และสารสนเทศ |
| นักประชาสัมพันธ์ | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีทักษะด้านการสื่อสาร 2. มีความรู้ด้านการเขียนข่าว 3. มีความรู้ด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 4. มีทักษะการประสานงาน 5. มีทักษะด้านการถ่ายภาพ 6. มีความรอบรู้เรื่องสื่อ 7. มีทักษะการพูดที่ดี 8. มีใจรักบริการ 9. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน |
| บุคลากร | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีทักษะการจัดทำระเบียบการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุม 2. มีความรู้การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน 3. มีความรู้และทักษะการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ 4. มีความรู้และทักษะการสรรหาพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ 5. มีความรู้และทักษะการประเมินเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น 6. มีความรู้และทักษะการรับรองคุณวุฒิ 7. มีความรู้และทักษะการโอนย้าย 8. มีความรู้และทักษะการจัดทำทะเบียนประวัติ 9. มีความรู้และทักษะมีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 10. มีทักษะการประสานงาน 11. มีความรู้และทักษะผลงานทางวิชาการ |

| ตำแหน่ง | ทักษะที่จำเป็น |
|---------|---|
| นิติกร | <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย เช่น กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์กฎหมายอาญา, กฎหมายวิธีพิจารณาความ , แพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เป็นต้น 2. มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาโดยเฉพาะการเขียนบรรยายข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย 3. มีความรู้และทักษะในการสอบสวน 4. มีความรู้และทักษะในการจัดทำสัญญา บันทึกความเข้าใจ 5. มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน |
| สถาปนิก | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ด้านข้อกฎหมายในการก่อสร้างและควบคุมอาคาร 2. ความรู้ด้านการออกแบบอาคารและการจัดการสิ่งแวดล้อม 3. ความรู้เบื้องต้นข้อระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง 4. ทักษะในการใช้โปรแกรมเพื่องานออกแบบและเขียนแบบ 5. ทักษะการจัดทำประมาณราคางานก่อสร้างและรายการประกอบแบบ 6. ทักษะการวางแผนการบริหารจัดการงานก่อสร้าง 7. ทักษะการประสานงานดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง |

| ตำแหน่ง | ทักษะที่จำเป็น |
|-----------------------|--|
| ช่างโยธา/ช่างเขียนแบบ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ด้านข้อกำหนดในการก่อสร้างและควบคุมอาคาร 2. ความรู้เบื้องต้นข้อระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 ที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง 3. ทักษะในการใช้โปรแกรมเพื่องานเขียนแบบการก่อสร้าง 4. ทักษะการจัดทำประมาณราคางานก่อสร้างและรายการประกอบแบบ 5. ทักษะการประสานงานดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง |
| วิศวกรรมไฟฟ้า | <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 |

(เกณฑ์ 2) ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ

หน่วยงานใช้แผนบริหารและการพัฒนาบุคลากร ปี 2565 ของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในโครงการต่าง ๆ ตามสมรรถนะหลักของหน่วยงานและสมรรถนะของมหาวิทยาลัย โดยมีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุน ในการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

1) จัดทำแนวปฏิบัติการเข้าร่วมการพัฒนาบุคลากรและประกาศใช้เพื่อความเป็นธรรมของบุคลากรทุกระดับ

2) จัดโครงการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เช่น โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เช่น การอบรม " การวิเคราะห์และการประเมินค่างานและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน" เพื่อประเมินเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ 2 - 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2565/ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การออกแบบกราฟิก ด้วย Canva” สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ในวันที่ 23 - 24 มีนาคม พ.ศ. 2565 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

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

4) ส่งเสริมให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในที่ทำงานโดยมีการกำหนดให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำความรู้มาใช้และสอนงานแก่บุคลากรด้วยกัน เป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานสอดคล้องกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย และแผนพลิกโฉม เช่น การส่งเสริมและสร้างทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่าง ๆ การฝึกอบรมการจับจิบผ้า การตัดตัวอักษร และการจัดดอกไม้ ให้กับบุคลากรทุกกลุ่มร่วมกัน และการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ โดยการให้สอบปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้พิจารณาเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และในปีงบประมาณ 2565 มีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ระบบพัฒนาบุคลากร HRD ที่พัฒนาขึ้น

5) บูรณาการร่วมกันกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้นาระบบพัฒนาบุคลากร HRDS ไปใช้สำหรับการวางแผน และการสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้เป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

6) สรุปและรายงานผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยเพื่อปรับปรุงสมรรถนะของหน่วยงาน

(เกณฑ์ 3) พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการบริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจด้านการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ โดยในแต่ละงานมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกัน ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะต้องมีกระบวนการในการให้บริการและระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการบริการ และมีความสามารถในการบริการแทนกัน จะต้องวิเคราะห์จากผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีที่ผ่านมา วิเคราะห์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่อาจมีกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป/วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันภายใต้สถานการณ์วิกฤต มาวางแผนการให้บริการต่าง ๆ และวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงาน จากผลการประเมิน และการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปหน่วยงานได้นำมาประชุมเพื่อพัฒนาการให้บริการ ให้แต่ละงานประสานให้เป็นที่น่าพึงพอใจ และถูกต้อง โดย

1. ลดขั้นตอนการให้บริการ ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การขออกรหัสบัตรตรวจสอบสิทธิ การขอหนังสือรับรองเงินเดือน และหนังสือรับรองปฏิบัติงาน การขออนุญาตใช้รถของมหาวิทยาลัย การขอใช้ห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์

2. จัดทำป้ายป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน

3. การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอหลังการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ให้ทันท่วงที่เป็นระเบียบการเงิน เป็นต้น

จากนั้นนำสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขจากการประเมินมาพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะทางด้านการบริการ และสามารถให้บริการแทนกันได้ กระทำโดย 1) หัวหน้างานจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในงาน 2) การจัดระบบพี่เลี้ยงให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ 3) มอบหมายงานกันกรณีไม่อยู่ 4) รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการด้วยตนเองหรือจากระบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถที่จะให้ข้อมูลการบริการต่าง ๆ แทนกันได้

ปัจจุบัน หน่วยงานได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการให้บริการเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตอบสนองงานด้านบริการที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ได้ และได้มีการปรับปรุงข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการให้บริการดังกล่าว โดยมีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.591

(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 การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของหน่วยงานอยู่ในระดับร้อยละ 93.02 โดยมีแผนปรับปรุง

- 1) ให้มีการจัดโครงการพัฒนาคณะบุคลากรปีละ 1-2 ครั้ง
- 2) จัดทำบันทึกข้อความกระตุ้นการเข้าสู่ตำแหน่งให้มากขึ้น
- 3) การกำหนดให้ทบทุนภาระงานหลักของบุคคลและหน่วยงาน
- 4) จัดส่งบุคลากรเข้าทดสอบความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10

ปีละ 2 ครั้ง

- 5) ส่งเสริมให้เป็นวิทยากรหรือพี่เลี้ยงในด้านต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น

ซึ่งมีความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยในอันที่จะทำให้มีบุคลากรที่จะขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(เกณฑ์ 5) มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

- ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การถ่ายโอนความรู้บุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
- การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และการสร้างนวัตกรรม

การพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเติบโต และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยรวบรวมความต้องการจากความต้องการขององค์กร ได้แก่ 1) สมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน การสร้างนวัตกรรม และการมุ่งเน้นลูกค้า 2) ความต้องการในงาน ได้แก่ ความรู้ในงาน และการปฏิบัติงาน 3) จากผลการประเมินบุคลากร

ได้แก่ การประเมินจากประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จากนั้นกำหนดให้หัวหน้างานดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแผนและเส้นทางในทักษะวิชาชีพ หากพบว่ามีการพัฒนาในหลายด้าน จะวางแผนให้ครอบคลุมในระยะเวลา 1 - 5 ปี เพื่อให้เกิดการจัดการเรียนรู้กันภายในองค์กร โดยผู้รับผิดชอบกระบวนการในแต่ละงานจะกำหนดวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้น ๆ ได้แก่ 1) กำหนดให้บุคลากรไปฝึกอบรม ประชุมสัมมนา และศึกษาดูงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและถ่ายทอดให้กับบุคลากรประจำงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้อัตราจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต้องได้ 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี 2) การมอบหมายงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานปกติ หรือให้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่จำเป็น เช่น การเป็นคณะกรรมการในโครงการต่าง ๆ หรือให้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่จำเป็นเช่นการเป็นคณะกรรมการในโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยการตั้งแต่การจัดสถานที่ (ป้ายโครงการจับจีบผ้า จับจีบโต๊ะลงทะเบียน ตะแกรงนิทรรศการการจัดแจกันดอกไม้) 3) นำความรู้ที่ได้มาจัดทำนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาภายในงาน 4) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเพื่อถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการให้สามารถทำงานแทนกันได้ สำหรับการสืบทอดตำแหน่ง มุ่งเน้นตำแหน่งผู้บริหารและหัวหน้างาน ซึ่งมีความสำคัญในการวางเส้นทางความก้าวหน้า

ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถตามความเหมาะสมโดยในแต่ละตำแหน่งจะมีกรอบอัตรากำลังรองรับ

ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยในปีการศึกษา 2564 (มิ.ย. 64 – ก.ค. 65) ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 – มิ.ย. 2565) มีผลการดำเนินงานของสายสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 93.02 และมีแนวทางเสริม ดังนี้

แนวทางเสริมพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

1. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งทางวิชาชีพพระดับชำนาญการสูงขึ้น และพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการเลื่อนระดับตำแหน่งตามเส้นทางความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน (Career Path) และเกิดความก้าวหน้าในสายงานวิชาการหรือวิชาชีพ จึงได้จัดทำโครงการวิเคราะห์และการประเมินค่างานและการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน ปีงบประมาณ 2565

2. พัฒนาหน่วยงานให้มีการใช้และพัฒนานวัตกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาในงานหรือเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระดับชาติ

3. ปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อลูกค้าที่สอดคล้องกับความผูกพันของลูกค้า และบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ การปฏิบัติการ 6

เกณฑ์มาตรฐาน

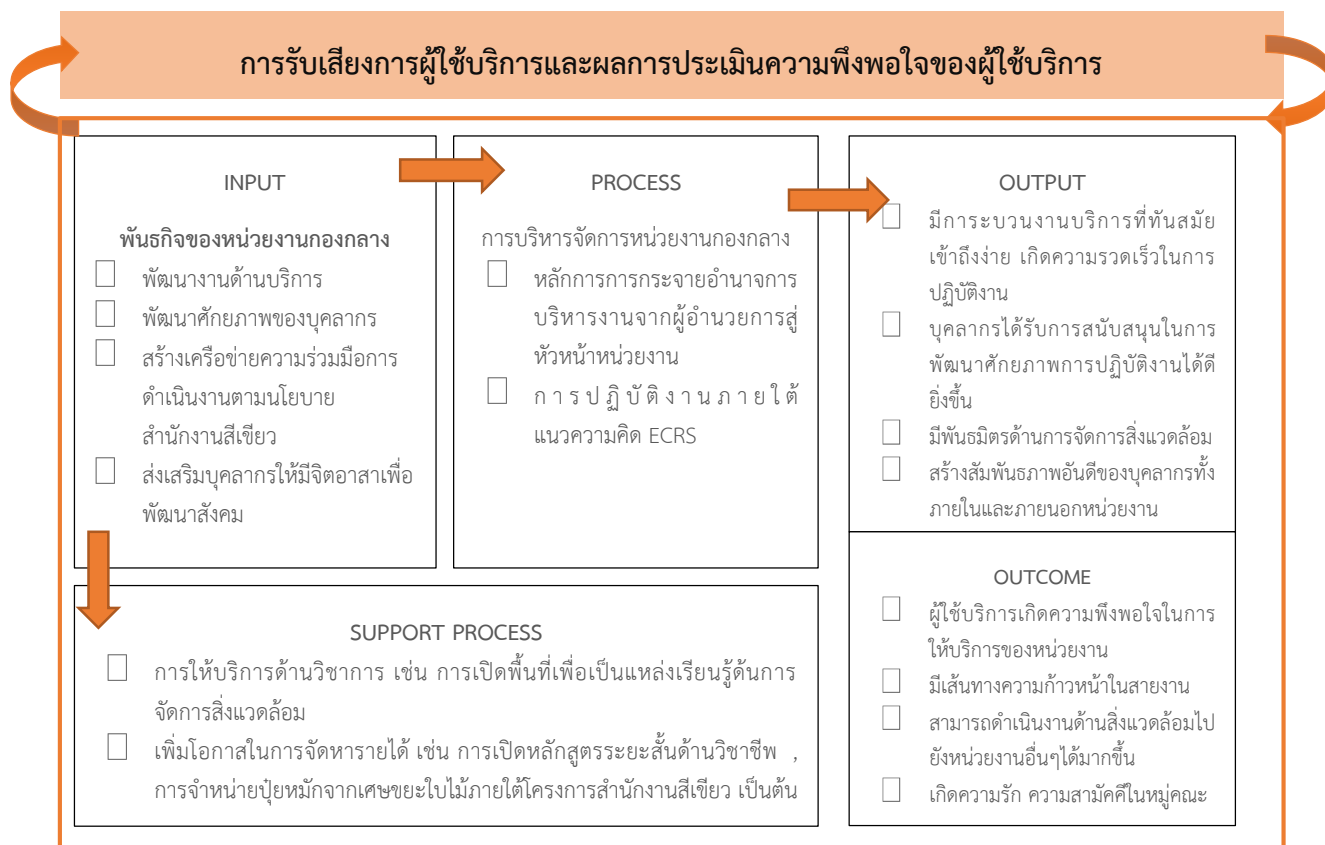
1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญรวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดการแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลการดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย
3. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น
 - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน
 - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและให้บริการ และการทำงานซ้ำ
 - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด
4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย
5. มีการพัฒนานวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารงานภายใต้โครงสร้างการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้นำการขับเคลื่อน ทั้งยังมีการกระจายอำนาจในการบริหารงานลงมายังหัวหน้างาน มีการจัดประชุมหน่วยงานโดยการนำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน มาทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการพิจารณาการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนเพื่อตอบสนองความสำเร็จการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ทั้งนี้หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังเปิดรับเสียงจากผู้ใช้บริการของหน่วยงาน รวมถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาทบทวนและเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอีกด้วย ในรูปแบบการบริหารแบบห่วงโซ่อุปทาน ตามรูปที่ 1-1.6 (เขียนแบบห่วงโซ่อุปทาน) แผนผังกระบวนการบริหารงานหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี



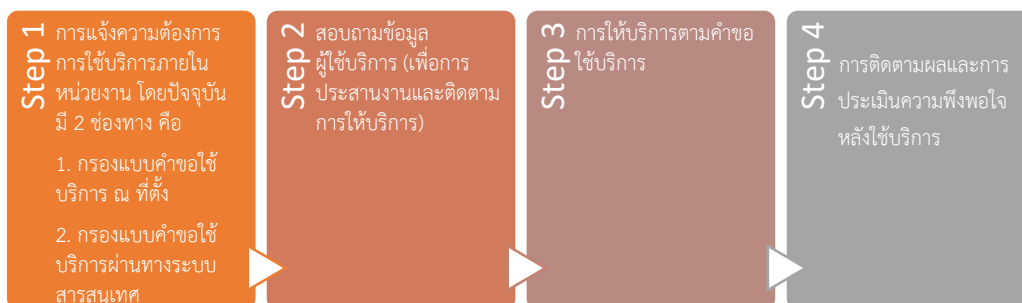
รูปที่ 1-1.6แผนผังกระบวนการบริหารงานหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (เขียนแบบห่วงโซ่อุปทาน)

โดยหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้ออกแบบกระบวนการทำงานเป็นการนำเครื่องมือของกระบวนการ Input Output Outcome และ Process มาเป็นตัวช่วยในการวางกรอบแนวทางการดำเนินงาน ดังรูปที่ แผนผังแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงาน หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 2-1.6



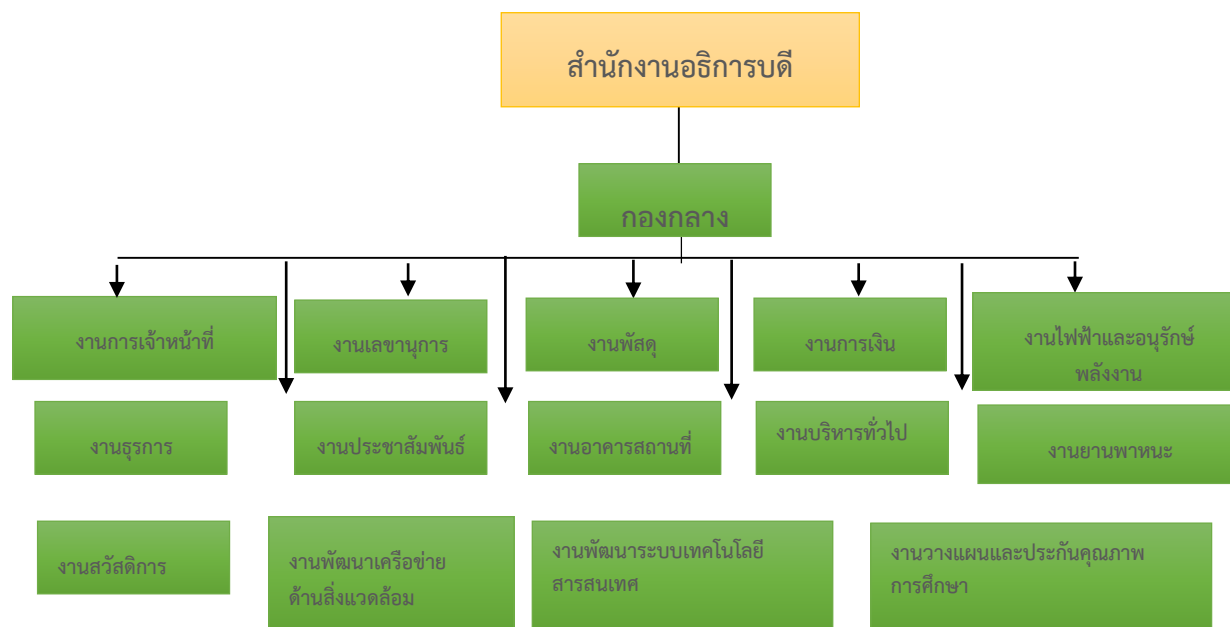
รูปที่ ตารางแสดงกระบวนการสำคัญของการปฏิบัติงาน หน่วยงานกองกลาง 2-1.6 สำนักงานอธิการบดี
การเขียนกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน

ตามที่หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีการให้บริการในหลากหลายงานโดยแต่ละงานมีการให้บริการงานที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ภารกิจของแต่ละงาน ทั้งนี้หน่วยงานกองกลาง ได้กำหนดขั้นตอนหลักในการให้บริการงาน ขั้นตอน ดังนี้ 4 ตามขั้นตอน



รูปที่ 3-1.6 ขั้นตอนการให้บริการหลักทุกงานภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จากข้างต้นหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริการงานโดยการกระจายอำนาจการบริหารลงสู่งาน มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามภาระงานหลักของหน่วยงาน ดังนี้



รูปที่ .1.64 แผนผังโครงสร้างหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ในการปฏิบัติงานในแต่ละงานของหน่วยงานกองกลางสำนักงานอธิการบดี อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ขอบข่าย , ข้อกำหนด กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในแต่ละงาน เช่น ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด , ควบคุมอาคารร้านอาหารและเครื่องดื่มและความปลอดภัย , ข้อระเบียบด้านการเงินและพัสดุ , ข้อระเบียบงานสารบรรณ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ เป็นต้น ซึ่งจากการปฏิบัติงานที่ต้อง , ข้อระเบียบ ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้หน่วยงานในแต่ละงานมีการจัดทำแนวทา , อยู่ภายใต้ข้อกำหนดขงการ ปฏิบัติงานและการให้บริการโดยมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานราชการ มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงาน ทั้งยังสามารถตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้

ตารางที่ 6.1-5 ตารางแสดงข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

| การบริการของหน่วยงาน | กฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง |
|-------------------------|---|
| งานบริหารงานทั่วไป | ข้อระเบียบงานสารบรรณ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานธุรการ | ข้อระเบียบงานสารบรรณ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานการเงินและบัญชี | ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ พรบ.ด้านการเงินและพัสดุ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานประชาสัมพันธ์ | ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ |
| งานพัสดุ | พรบ.ด้านการเงินและพัสดุ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานเจ้าหน้าที่และนิติกร | ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ พรบ.มหาวิทยาลัยฯ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานเลขานุการ | ข้อระเบียบงานสารบรรณ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานอาคารสถานที่ | พรบ.ด้านการเงินและพัสดุ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกำหนดควบคุมอาคาร ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย |

| การบริการของหน่วยงาน | กฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง |
|----------------------------|---|
| | ข้อกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม |
| งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน | พรบ.ด้านการเงินและพัสดุ ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ ข้อกฎหมายควบคุมอาคาร ข้อกฎหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม |

รูปที่ 1.6-5 ตารางแสดงข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การปฏิบัติงานตามภาระงานหลักของงานและงานในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมุ่งเน้นงานให้บริการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งเป็นไปตามหลักการดำเนินงานตามพันธกิจ ของหน่วยงาน พร้อมกันนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังพร้อมรับมือและสร้างความท้าทายในการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงกระบวนการสร้างความมั่นคงในความก้าวหน้าของสายอาชีพ การกำหนดพันธกิจที่เอื้อต่อการสร้างความรักความสามัคคีในหมู่คณะ โดยทั้งนี้ยังมีการผลักดันให้งานย่อยมีการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เกิดการลดรอบของการปฏิบัติงาน โดยจะเห็นได้ว่าหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการส่งคำขอใช้บริการ เช่น ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS , ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) , ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม (งานอาคารสถานที่) , ระบบคำขอใช้ห้องประชุม (อาคารเรียนรวมและอำนวยการ อาคาร 14) , ระบบค้นห้องเรียน , ระบบข้อมูลบุคลากร , ระบบประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://ga.kpru.ac.th/> ทั้งในส่วนคอมพิวเตอร์และทางเครื่องโทรศัพท์แบบพกพา

The image shows a screenshot of the KPRU General Affairs Office website. The top part features the university's logo and name in Thai and English. Below this, there are navigation menus and a search bar. The main content area displays several e-services with checkmarks, including 'ลดการใช้ไฟฟ้า' (Reduce electricity usage), 'ลดการใช้ทรัพยากร' (Reduce resource usage), and 'ลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง' (Reduce fuel usage). A dropdown menu is open, listing various services such as 'ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม' (Request for venue and maintenance), 'ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office)', 'ระบบค้นหาห้องเรียน' (Classroom search system), 'ระบบข้อมูลบุคลากร' (Staff information system), 'ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS' (HRDS staff development system), 'ระบบประเมินความพึงพอใจ' (Satisfaction evaluation system), 'ระบบขอใช้ห้องประชุมเล็ก ชั้น 4 อาคาร 14' (Small meeting room request, 4th floor, Building 14), 'ระบบขอใช้ห้องประชุมขนาดใหญ่ ชั้น 4 อาคาร 14' (Large meeting room request, 4th floor, Building 14), 'ระบบขอใช้ห้องประชุมอื่น 8,9 อาคาร 14' (Other meeting room request, 8,9 floors, Building 14), and 'ฐานข้อมูล และ E-Book ออนไลน์' (Online database and E-Book). To the right, there is a mobile app interface showing a list of services and a search bar.

รูปที่ -1.66 ภาพแสดงการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อลดรอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ทั้งนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังเป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนส่งเสริม การจัดโครงการให้ความรู้ต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในการจัดทำคู่มือปฏิบัติ การวิเคราะห์ค่างาน , เพื่อเป็นการพัฒนาคน พัฒนางาน ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในส่วนของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือการให้บริการ โดยสามารถสืบค้นได้ที่เว็บไซต์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ลิงค์เว็บไซต์ในการสืบค้นข้อมูลคู่มือของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี https://ga.kpru.ac.th/investigate/work_manual ทั้งยังมีการทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานต่างที่สามารถสื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องมีความเป็นธรรมเท่าเทียมตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบันในปีงบประมาณ เล่ม 7 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีคู่มือปฏิบัติงาน จำนวน 2565 โดยกระบวนการหลักมีทั้งปรับปรุงและงานใหม่ โดยได้ทำการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สามารถสื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องมีความเป็นธรรมเท่าเทียมตามหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 7-1.6 คู่มือปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2565

| ที่ | เรื่อง |
|-----|---|
| 1 | การจัดทำหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| 2 | งานออกแบบทางสถาปัตยกรรม |
| 3 | การไปราชการและยืมเงินทดรองจ่าย (ฉบับปรับปรุง) |
| 4 | การจัดทำรายงานของผู้ควบคุมงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| 5 | วิธีบันทึกบัญชีในระบบ มิติ เงินรับฝากและเงินประกันค่าประกันของเสียหาย 3 (ฉบับปรับปรุง) |
| 6 | การลงทะเบียนรับส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) (ฉบับปรับปรุง) |
| 7 | การตรวจสอบรายรับ รายจ่าย บัญชีประจำวัน (ฉบับปรับปรุง) |

จากการพัฒนางานและพัฒนาคู่มือต่าง ๆ ที่หลากหลาย พร้อมปัญหาอุปสรรคทั้งต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ต้องมีการพัฒนานวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี ปีละ 1 / เรื่อง 1หน่วยงาน ภายใต้โครงการนำเสนอ นวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการนำปัญหาในการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับภาระงานมาจัดทำเป็นโครงการการจัดการความรู้ที่บุคลากรทุกระดับสามารถปฏิบัติและใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีหรือเชื่อมโยงไปในการพัฒนาบุคลากรระดับ News kill ได้ คือ การส่งเสริมและสร้างทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่างๆ การจับจับผ้า ไ้ตะ ตะแกรง การจัดดอกไม้ และการตัดตัวอักษรป้ายชื่อโครงการต่าง ๆ มีการถ่ายทอดให้บุคลากรปฏิบัติ เมื่อวันที่ โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติได้และใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้เช่นกัน 2565 พฤษภาคม 5

ซึ่งบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการหน่วยงานภายนอก และสามารถให้บริการในการจัดสถานที่ให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกได้จริง อาทิเช่น

การดำเนินการจัดสถานที่ให้กับคณะพยาบาลศาสตร์ ในการตกแต่งสถานที่ ตกแต่งดอกไม้ที่ปริมพิธี .1
การตัดตัวอักษรสำหรับชื่องาน

7 การจัดสถานที่ในงานบำเพ็ญกุศล ฌาปนกิจ และทำบุญ .2วัน ของผศ.วิเชียร รักการ ได้แก่ การจับผ้าที่เด่นที่รับแขก การตัดตัวอักษรชื่องาน การจับผ้าตกแต่งลายสำหรับโต๊ะวางของที่ระลึก และจัดตกแต่งดอกไม้ประดับพิธีทำบุญ วัน 7

2 การตัดตัวอักษรชื่องาน โครงการนำเสนอนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดีระดับชาติ ครั้งที่ .3

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปผลการดำเนินงาน และแนวทางในการดำเนินงานต่อไป องค์ความรู้ที่ได้ และรายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง ทักษะการจัดสถานที่สำหรับการประชุม สัมมนา และพิธีการต่างๆ นำไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไป และยังคงพร้อมใจรวมพลังในการให้บริการหรือสนับสนุนการให้บริการจัดสถานที่ของงานอาคารสถานที่ หรือมีผู้มาขอใช้บริการทั้งจากบุคลากรภายใน หน่วยงานต่างๆ และบุคคลภายนอก

และจากกระบวนการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำให้บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีความเชี่ยวชาญ ในการถ่ายทอดประสบการณ์ จึงได้รับการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก บุคลากร และบุคคลภายนอก ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์

เกณฑ์ 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ผู้รับบริการ/ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีมาตรการสร้างงานบริการและการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งในการสร้างความผูกพันของลูกค้าหรือการให้ลูกค้าประทับใจในการบริการและการปฏิบัติงานนั้น จากนั้น คณะทำงานได้ออกแบบสอบถามระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์องค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา ผู้รับจ้าง/ผู้ประกอบการ/บริษัท/ห้าง/ร้าน ประชาชนทั่วไป หน่วยงานราชการ มีผลการประเมินภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จากด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม ดังนี้

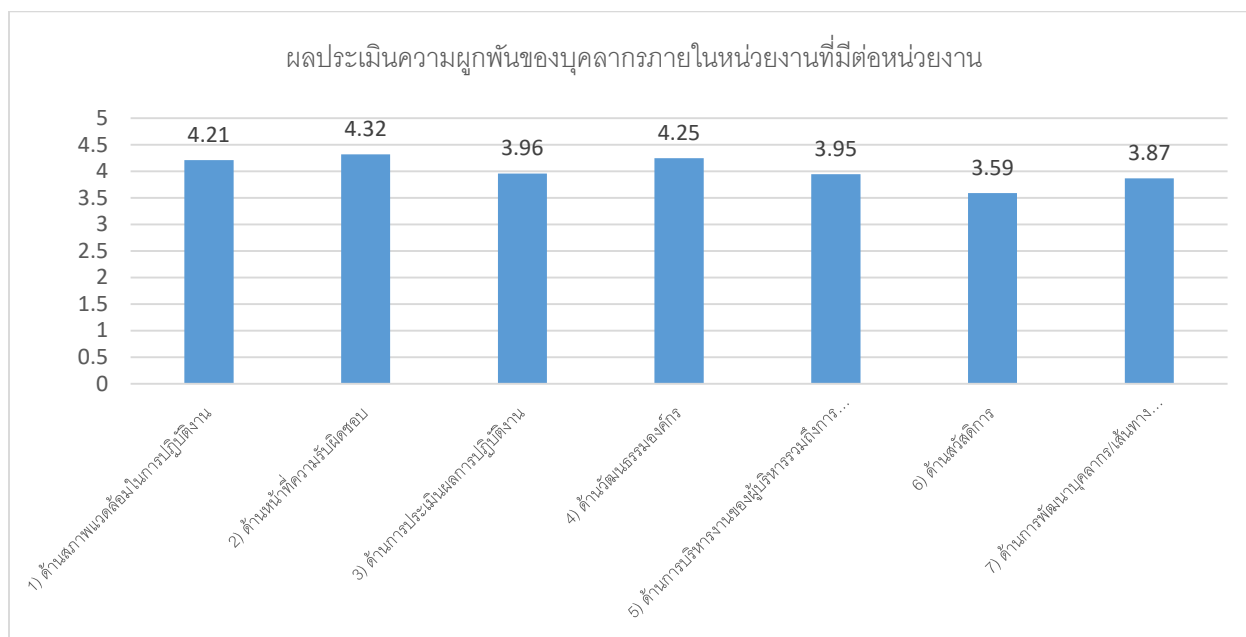
1. ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีต่อหน่วยงาน ปีการศึกษา 2564/ปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 โดยจำแนกออกเป็น 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.21
- 2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.32
- 3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.96
- 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.25
- 5) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารรวมถึงการสื่อสารของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.95
- 6) ด้านสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.59
- 7) ด้านการพัฒนาบุคลากร/เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.87

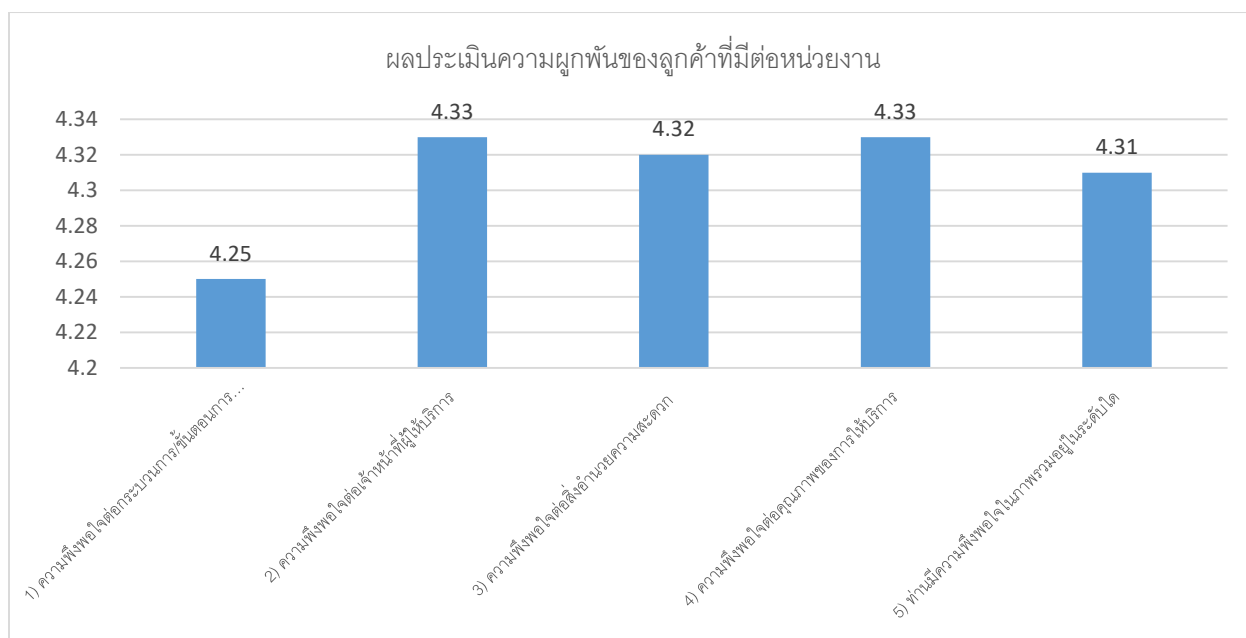
2. ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงาน ปีการศึกษา 2564 ปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 จำแนกเป็นความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.25
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.33
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.32
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.33
- 5) ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.31

ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของหน่วยงาน งานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงและเป้าหมายปี 70 อยู่ในระดับมากที่สุด พร้อมทั้ง กำหนดให้บุคลากรศึกษามาตรฐานการให้บริการในปีงบประมาณ 2566 เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ ISO งานบริการ ในปีงบประมาณ 2567



ผังรูปที่ 7.1-1 ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีต่อหน่วยงาน



ผังรูปที่ 7.1-2 ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงาน

การดำเนินงานต่าง ๆ ผู้อำนวยการได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงการดำเนินงานต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร สำหรับการขับเคลื่อนการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานภายในกองกลาง ที่ได้รับรับผิดชอบการดำเนินงานและการประเมินคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร จะดำเนินการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับในสำนักงานอธิการบดี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร โดยมีคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานอธิการบดีพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน มีผลการประเมินรายชื่อ ดังนี้

ตารางที่ 7.1-3 ผลการบริหารงานและธรรมาภิบาล

| ข้อ | พฤติกรรมบ่งชี้ | คะแนนรวม | คะแนนเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|-----|---|---------------|-------------|----------------------|
| | ด้านการบริหารจัดการ | 147.13 | 3.68 | |
| 1 | มีแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจน | 156 | 3.90 | 0.74 |
| 2 | ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามที่กำหนดไว้อย่างดี | 153 | 3.83 | 0.78 |
| 3 | มีการชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติงานและนโยบายต่อบุคคลทุกระดับ | 139 | 3.48 | 0.72 |
| 4 | แต่งตั้งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน | 142 | 3.55 | 0.75 |
| 5 | ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | 141 | 3.53 | 0.82 |
| 6 | มีระบบกำกับติดตาม ปรับปรุงและประเมินผลงานที่ดี | 154 | 3.85 | 0.74 |
| 7 | จัดระบบสื่อสารในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ | 140 | 3.50 | 0.91 |
| 8 | มีความรู้และทักษะทางการบริหารจัดการ | 152 | 3.80 | 0.79 |
| | ด้านความเป็นผู้นำ | 150.50 | 3.76 | |
| 1 | มีวิสัยทัศน์กว้างไกล | 144 | 3.60 | 0.90 |
| 2 | มีความริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี | 153 | 3.83 | 0.78 |
| 3 | กล้าคิดกล้าตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างมีประสิทธิภาพ | 152 | 3.80 | 0.69 |
| 4 | มีความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี | 138 | 3.45 | 0.81 |
| 5 | มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสุขุมรอบคอบ | 157 | 3.93 | 0.73 |
| 6 | มีความเมตตากรุณาต่อผู้ได้บังคับบัญชา | 159 | 3.98 | 0.77 |
| | ด้านธรรมาภิบาลในการบริหาร | 149.70 | 3.74 | |
| 1 | มีการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางแผนไว้ | 153 | 3.825 | 0.81 |
| 2 | การบริหารจัดการได้ผลงานคุ้มค่าสมทรัพย์ากรงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไป | 152 | 3.8 | 0.79 |
| 3 | บริหารงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและตรงตามความต้องการของบุคลากรและผู้รับบริการโดยรวม | 153 | 3.825 | 0.68 |

| ข้อ | พฤติกรรมบ่งชี้ | คะแนนรวม | คะแนนเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---------------|--|---------------|-------------|----------------------|
| 4 | มีความสำนึกในความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น | 142 | 3.55 | 0.75 |
| 5 | บริหารงานอย่างโปร่งใส โดยมีกระบวนการตรวจสอบภายใน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ | 154 | 3.85 | 0.70 |
| 6 | บริหารงานโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบ | 146 | 3.65 | 0.89 |
| 7 | บริหารงานโดยมีการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจการดำเนินงานให้แก่บุคลากรใน คณะหน่วยงาน/ อย่างเหมาะสม | 157 | 3.925 | 0.73 |
| 8 | การบริหารงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ | 142 | 3.55 | 0.88 |
| 9 | บริหารงานโดยคำนึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับ การปฏิบัติ | 144 | 3.6 | 0.87 |
| 10 | มีกระบวนการหาข้อสรุปและการตัดสินใจด้วยความเห็นพ้อง จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการบริหารงาน | 154 | 3.85 | 0.66 |
| เฉลี่ย | | 149.04 | 3.73 | |

จากผลการประเมินดังกล่าว พบว่า มีผู้อำนวยการกองกลาง มีผลการบริหารงานและ
 ธรรมภิบาลของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อแยกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ
 ด้านความเป็นผู้นำ ค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือด้านธรรมภิบาลในการบริหาร 3.74 รองลงมาอันดับที่สาม คือ
 ด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

เกณฑ์ 2. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 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) รายงานผลออนไลน์ลงในระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (e-SPR) จากการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี รวมถึงปีปัจจุบัน โดยในปัจจุบันมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผน จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้ รอบ 3 เดือน มีผลงาน 1.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 28.8) รอบ 6 เดือน มีผลงาน 1.94 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 38.8) รอบ 9 เดือน 2.66 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 53.2) ตารางที่ 7.2-1 ตารางสรุปคะแนนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2562-2565

| ปีงบประมาณ 2562 | ปีงบประมาณ 2563 | ปีงบประมาณ 2564 | ปีงบประมาณ 2565 (รอบ 6 เดือน) |
|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| 4.08 | 4.48 | 4.58 | 2.66 |

ตาราง 7.2-2 การบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

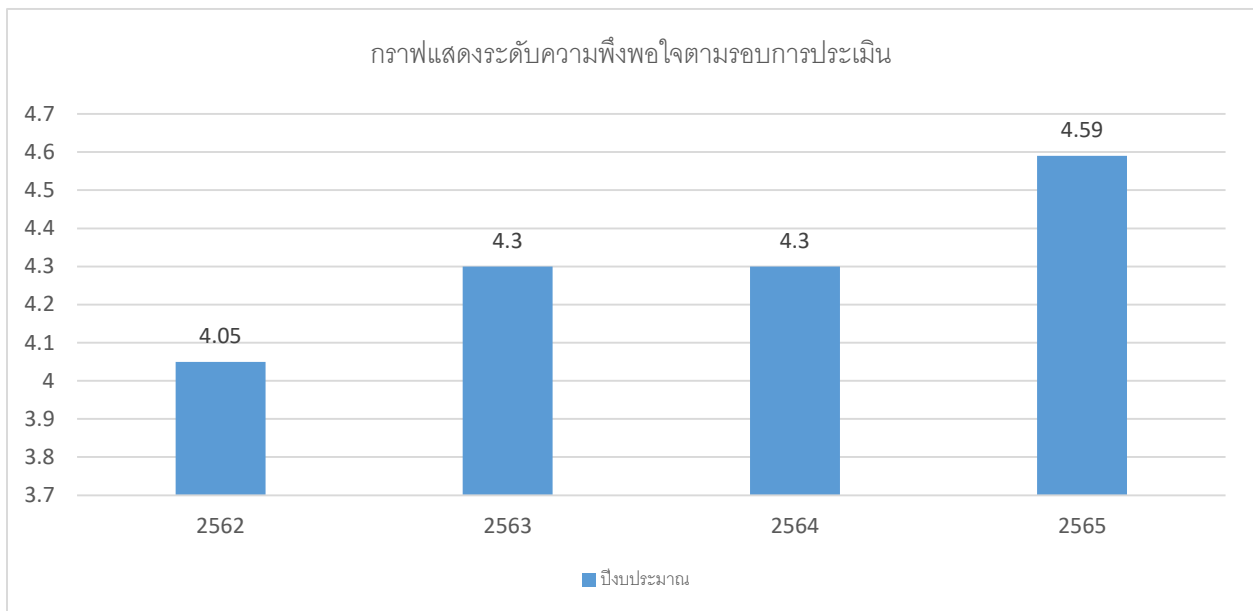
| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย/ ผล | ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ) | | | ปัจจุบัน 2565 | หน่วยวัด |
|---|-----------------|-----------------------|-------|-------|------------------|-----------|
| | | 2562 | 2563 | 2564 | | |
| 1. ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด | เป้าหมาย | 40 | 50 | 50 | 50 | ร้อยละ |
| | ผล | 6.38 | 89.13 | 88.46 | 02.93 | |
| 2. จำนวนนวัตกรรมแนว/ปฏิบัติที่ดีที่ได้รับการเผยแพร่ | เป้าหมาย | 2 | 2 | 2 | 2 | เล่ม |
| | ผล | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 3. ระดับความสำเร็จในการพัฒนา หน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ | เป้าหมาย | 3 | 3 | 3 | 3 | ระดับ |
| | ผล | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 4. จำนวนงานวิจัย R2R ของ บุคลากรสายสนับสนุน | เป้าหมาย | 3 | 3 | 3 | 2 | ชิ้น |
| | ผล | 5 | 3 | 4 | 4 | |
| 5. จำนวนฐานข้อมูลที่มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับมาตรฐานมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ | เป้าหมาย | 2 | 2 | 3 | 3 | ระดับ |
| | ผล | 2 | 2 | 5 | 5 | |
| 6. ผลการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร | เป้าหมาย | 5.3 | 5.3 | 3.5 | 3.5 | ค่าเฉลี่ย |
| | ผล | 33.4 | 45.4 | 4.30 | n/a | |
| 7. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | เป้าหมาย | 5.3 | 5.3 | 3.5 | 5.3 | ค่าเฉลี่ย |
| | ผล | 4.051 | 30.4 | 4.30 | 59.4 | |

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย/ ผล | ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ) | | | ปัจจุบัน 2565 | หน่วยวัด |
|---|-----------------|-----------------------|-------|-------|------------------|----------|
| | | 2562 | 2563 | 2564 | | |
| 8. ร้อยละของผลคะแนนสำนักงานสีเขียว | เป้าหมาย | 70 | 70 | 70 | 70 | ร้อยละ |
| | ผล | 02.94 | 02.94 | 94.02 | n/a | |
| 9. ผลการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านพลังงาน | เป้าหมาย | 2.5 | 5.2 | 2.5 | 5.2 | อันดับ |
| | ผล | 3.5 | 3.5 | 5.3 | n/a | |
| 10. ผลการประเมินภาพลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | เป้าหมาย | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | อันดับ |
| | ผล | 4.11 | 3.93 | 4.07 | 4.31 | |
| 11. ผลการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินของมหาวิทยาลัย | เป้าหมาย | 80 | 72 | 72 | 72 | ร้อยละ |
| | ผล | 100 | 92.34 | 91.90 | n/a | |
| 12. ผลการจัดอันดับหน่วยงานตามเกณฑ์ Webometrics ของมหาวิทยาลัย | เป้าหมาย | - | 6 | - | - | อันดับ |
| | ผล | - | 18 | - | - | |
| 13 จำนวนหลักสูตรระยะสั้นที่ก่อให้เกิดรายได้ | เป้าหมาย | - | - | 2 | 2 | จำนวน |
| | ผล | - | - | 3 | n/a | |
| 14. จำนวนกิจกรรมจิตอาสาเพื่อ พัฒนาสังคม | เป้าหมาย | - | - | 3 | 3 | กิจกรรม |
| | ผล | - | - | 5 | 5 | |

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 ปีงบประมาณ ดังตารางที่ 7.3-1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

| ปีงบประมาณ | ค่าคะแนนเฉลี่ย | แสดงระดับความพึงพอใจ |
|------------|----------------|----------------------|
| 2562 | 4.05 | มาก |
| 2563 | 4.30 | มาก |
| 2564 | 4.30 | มาก |
| 2565 | 4.59 | มากที่สุด |



รูปที่ 7.3-1 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจตามรอบการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ 4 ปี ดังกล่าว พบว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากระดับมาก ถึง ระดับมากที่สุดในปี 2565

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำข้อมูลวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีการศึกษา 2564 (ปรับปรุงในปี 2565) ระดับหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

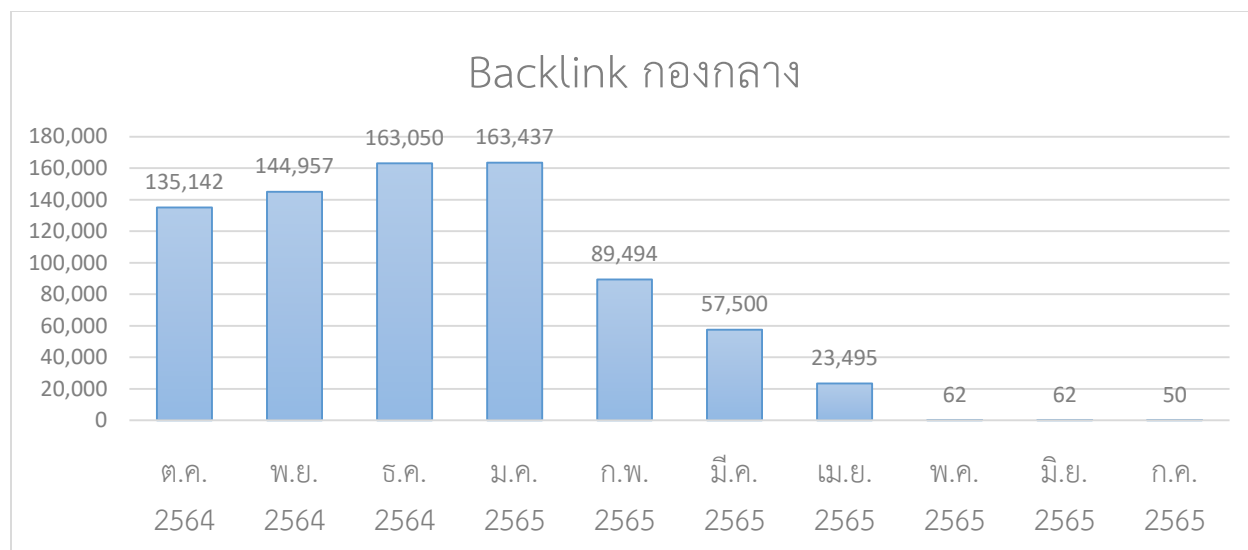
1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 งาน 1 กระบวนการ” เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบออนไลน์
2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ
3. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เกณฑ์ 4 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์และอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งมีการวัดและประเมินผลในตัวชี้วัดผลการจัดอันดับ Webometrics ของมหาวิทยาลัยฯ โดยผลการพัฒนาเว็บไซต์ Backlink ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รายเดือน มีดังนี้

ตารางที่ 7.4-1 ข้อมูลผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometric

| ชื่อเว็บไซต์ | Web Domain | Backlink | | | | | | | | | |
|--------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| | | ต.ค. 2564 | พ.ย. 2564 | ธ.ค. 2564 | ม.ค. 2565 | ก.พ. 2565 | มี.ค. 2565 | เม.ย. 2565 | พ.ค. 2565 | มิ.ย. 2565 | ก.ค. 2565 |
| กองกลาง | ga.kpru.ac.th | 135,142 | 144,957 | 163,050 | 163,437 | 89,494 | 57,500 | 23,495 | 62 | 62 | 50 |



ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2565

จำนวน Back Link ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (เกณฑ์ IMPACT 50%)

ตารางที่ 7.4-2 เปรียบเทียบผลการเรียงลำดับตามจำนวน Back Link ของ 14 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ (ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2565)

| ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (พ.ค. 2565) | ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (มิ.ย. 2565) | ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (ก.ค. 2565) |
|-------|-------------------------------------|-----------------------|-------|-------------------------------------|------------------------|-------|-------------------------------------|-----------------------|
| 1 | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 500,081 | 1 | สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน | 109,208 | 1 | สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน | 107,770 |
| 2 | สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน | 109,495 | 2 | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 87,789 | 2 | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 51,045 |
| 3 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | 52,171 | 3 | สำนักงานอธิการบดี | 51,293 | 3 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | 50,380 |
| 4 | สำนักงานอธิการบดี | 51,777 | 4 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | 50,989 | 4 | สำนักงานอธิการบดี | 49,947 |
| 5 | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 21,365 | 5 | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 20,854 | 5 | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 20,756 |
| 6 | คณะพยาบาลศาสตร์ | 4,264 | 6 | สถาบันวิจัยและพัฒนา | 7,268 | 6 | สถาบันวิจัยและพัฒนา | 7,428 |
| 7 | สถาบันวิจัยและพัฒนา | 2,683 | 7 | คณะพยาบาลศาสตร์ | 4,259 | 7 | คณะพยาบาลศาสตร์ | 3,427 |
| 8 | คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 808 | 8 | คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 1,912 | 8 | คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 2,167 |
| 9 | คณะครุศาสตร์ | 555 | 9 | บัณฑิตวิทยาลัย | 1,521 | 9 | บัณฑิตวิทยาลัย | 1,517 |
| 10 | บัณฑิตวิทยาลัย | 554 | 10 | คณะครุศาสตร์ | 551 | 10 | คณะครุศาสตร์ | 548 |
| 11 | คณะวิทยาการจัดการ | 111 | 11 | คณะวิทยาการจัดการ | 108 | 11 | คณะวิทยาการจัดการ | 104 |
| 12 | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 43 | 12 | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 38 | 12 | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 27 |

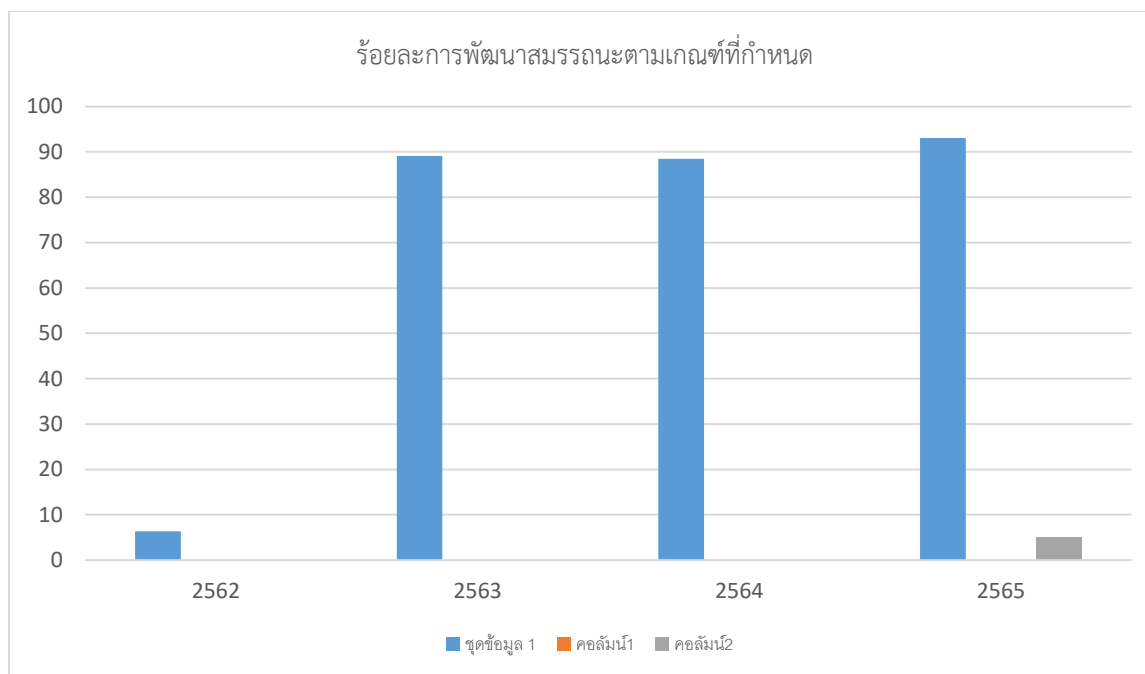
| ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (พ.ศ. 2565) | ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (มิ.ย. 2565) | ลำดับ | หน่วยงาน | Back Link (ก.ค. 2565) |
|-------|--------------------------------------|--------------------------|-------|--------------------------------------|------------------------------|-------|--------------------------------------|--------------------------|
| 13 | สำนักบริการวิชาการและ จัดหารายได้ | 14 | 13 | สำนักบริการวิชาการ และจัดหารายได้ | 14 | 13 | สำนักบริการวิชาการและ จัดหารายได้ | 7 |
| 14 | สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | 6 | 14 | สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม | 6 | 14 | สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | 3 |

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน กรกฎาคม 2565 หน่วยงานกองกลาง สำนักนอติการบดี มีจำนวน Back Link อยู่อันดับ 4 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

เกณฑ์ 5 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรได้ดำรงอยู่ได้ กำหนดให้บุคลากรไปฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานและถ่ายทอดให้กับบุคลากรประจำงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้อัตราจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต้องได้ 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยตั้งแต่ปี 2562 – 2565 บุคลากรมีการฝึกอบรมและมีความก้าวหน้าตามสมรรถนะที่กำหนด ดังกราฟที่ 7.5-1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด

| ปี | ร้อยละ |
|------|--------|
| 2562 | 6.38 |
| 2563 | 89.13 |
| 2564 | 88.46 |
| 2565 | 93.02 |



ดังรูปที่ 7.5-1 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด

จากผลการประเมินสมรรถนะบุคลากร ดังกล่าว พบว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาการบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 90 ในปีงบประมาณ 2565

เกณฑ์ 6 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ

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

| ปีงบประมาณ | ค่าคะแนนเฉลี่ย | แสดงระดับความพึงพอใจ |
|------------|----------------|----------------------|
| 2562 | 4.05 | มาก |
| 2563 | 4.30 | มาก |
| 2564 | 4.30 | มาก |
| 2565 | 4.59 | มากที่สุด |

ตัววัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล สำหรับบุคลากรประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (A2) ประเมินผลโดยหัวหน้างานที่ประเมินตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานจะกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันกับบุคลากรภายในงาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินให้สอดคล้องกับภาระงานและแนวทางปฏิบัติให้ไปสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ระดับชำนาญการ โดยมีผลการได้รับชำนาญการ ดังตารางที่ 7.6-2 ตารางการได้รับตำแหน่งระดับชำนาญการ

สรุปข้อมูลพนักงานมหาวิทยาลัย

ณ วันที่ 1 เม.ย. 2565

| หน่วยงาน | วุฒิการศึกษา | | | | ประเภทตำแหน่ง | | | |
|--|--------------|----|-----|-----|----------------|--------------|-------------------|-----|
| | ตรี | โท | เอก | รวม | ปฏิบัติ การ | ชำนาญ การ | ชำนาญ การพิเศษ | รวม |
| 1. สำนักงานอธิการบดี | 19 | 19 | 0 | 38 | 22 | 16 | 0 | 38 |
| 2. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 3. สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 4. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | 3 | 2 | 0 | 5 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| 5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 5 | 4 | 1 | 10 | 5 | 5 | 0 | 10 |
| 6. สถาบันวิจัยและพัฒนา | 5 | 1 | 0 | 6 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| 7. บัณฑิตวิทยาลัย | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 8. คณะครุศาสตร์ | 9 | 3 | 0 | 12 | 8 | 4 | 0 | 12 |
| 9. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 5 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| 10. คณะวิทยาการจัดการ | 4 | 2 | 0 | 6 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| 11. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 6 | 1 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| 12. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 3 | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| 13. ม.ราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด | 9 | 1 | 0 | 10 | 9 | 1 | 0 | 10 |
| รวม | 76 | 37 | 1 | 114 | 82 | 32 | 0 | 114 |

จากการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรประเภทการเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มีการเข้ารับตำแหน่งระดับชำนาญการมากที่สุด จำนวน 16 คน หากนับรวมกองพัฒนานักศึกษาและกองนโยบายและแผน แต่หากเป็นของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี นั้น จะได้รับการเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 14 คน

ตัววัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพกระบวนการอาจรวมถึงการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน
ตารางที่ 7.6-3 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ

ตารางการเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากร ปี พ.ศ.2562 - 2565
ประเภทกระดาษ
อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (ตึก 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

| เดือน | พ.ศ. 2562 | | พ.ศ. 2563 | | พ.ศ. 2564 | | พ.ศ. 2565 | |
|------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
| | ปริมาณ (รีม) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (รีม) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (รีม) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (รีม) | ค่าใช้จ่าย (บาท) |
| มกราคม | 185 | 24,000 | 35 | 4,550 | 65 | 8,220 | 141 | 2,571 |
| กุมภาพันธ์ | 135 | 17,620 | 24 | 3,085 | 28 | 3,420 | 5 | 1,790 |
| มีนาคม | 155 | 20,180 | 235 | 37,480 | 217 | 25,920 | 28 | 4,270 |
| เมษายน | 170 | 22,050 | 24 | 3,080 | 30 | 3,850 | 3 | 1,950 |
| พฤษภาคม | 245 | 31,800 | 80 | 10,650 | 30 | 3,850 | 15 | 5,390 |
| มิถุนายน | 305 | 39,275 | 60 | 7,550 | 98 | 12,330 | 88 | 26,215 |
| กรกฎาคม | 338 | 43,300 | 106 | 7,920 | 175 | 23,800 | | |
| สิงหาคม | 548 | 84,925 | 37 | 5,388 | 336 | 47,445 | | |
| กันยายน | 475 | 36,575 | 380 | 45,780 | 503 | 70,575 | | |
| ตุลาคม | 65 | 28,300 | 10 | 3,250 | 17 | 5,800 | | |
| พฤศจิกายน | 80 | 10,400 | 20 | 2,500 | 154 | 32,450 | | |
| ธันวาคม | 75 | 9,810 | 215 | 26,450 | 230 | 33,050 | | |
| รวม | 2,776 | 368,235 | 1,188 | 152,558 | 1,727 | 270,710 | 280 | 42,186 |

ตารางที่ 7.6-4 ตารางเปรียบเทียบใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์

ตารางการเปรียบเทียบใช้ทรัพยากร ปี พ.ศ.2562 - 2565
ประเภทหมึกพิมพ์/วัสดุเครื่องเขียน/วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน
 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (ตึก 14) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

| เดือน | พ.ศ. 2562 | | พ.ศ. 2563 | | พ.ศ. 2564 | | พ.ศ. 2565 | |
|------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | ปริมาณ (หน่วยนับ) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (หน่วยนับ) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (หน่วยนับ) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | ปริมาณ (หน่วยนับ) | ค่าใช้จ่าย (บาท) |
| มกราคม | 888 | 145,417 | 244 | 76,904 | 52 | 33,145 | 316 | 28,204 |
| กุมภาพันธ์ | 223 | 63,841 | 112 | 62,805 | 50 | 48,585 | 91 | 77,826 |
| มีนาคม | 402 | 80,885 | 1112 | 135,589 | 217 | 54,140 | 1,286 | 77,214 |
| เมษายน | 655 | 53,257 | 82 | 44,090 | 1,069 | 26,666 | 61 | 35,331 |
| พฤษภาคม | 781 | 72,688 | 119 | 110,775 | 48 | 17,274 | 48 | 6,749 |
| มิถุนายน | 1,051 | 141,837 | 385 | 136,208 | 52 | 51,028 | 159 | 21,452 |
| กรกฎาคม | 1,201 | 91,018 | 430 | 81,575 | 598 | 107,359 | | |
| สิงหาคม | 1,848 | 186,830 | 608 | 126,739 | 643 | 177,864 | | |
| กันยายน | 3,425 | 128,513 | 1,836 | 214,546 | 3,557 | 290,376 | | |
| ตุลาคม | 56 | 20,185 | 25 | 20,546 | 271 | 27,042 | | |
| พฤศจิกายน | 90 | 55,243 | 15 | 23,450 | 107 | 60,340 | | |
| ธันวาคม | 174 | 79,726 | 186 | 92,040 | 231 | 79,442 | | |
| รวม | 10,794 | 1,119,440 | 6,052 | 1,226,111 | 6,512 | 973,261 | 1,961 | 246,776 |

ตัวบ่งชี้ที่ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้ำแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพัน เพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย
2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด
3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันทั่วทั้ง
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
9. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office (ผลลัพธ์)

(เกณฑ์ 1) มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้ำแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นสถาบันการศึกษาที่ต้องแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในหลายๆด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อ รวมถึงต้องสร้างความผูกพันระยะยาวกับนักศึกษาที่มีอยู่ปัจจุบัน ศิษย์เก่า และนักเรียน การสร้างภาพลักษณ์องค์กรถือเป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลทั้งภายในและภายนอก

กระบวนการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการส่งเสริมและประเมินภาพลักษณ์และความผูกพันของลูกค้ำภายในมหาวิทยาลัย

2) กำหนดโครงการที่ตอบสนองภาพลักษณ์องค์กร เช่น โครงการ Kpru Road Show แนะแนวการศึกษาต่อ การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ร่วมจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจต่อบุคลากร (งานปีใหม่ สงกรานต์)

3) จัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) คณะกรรมการและงานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงทำแผนงาน/โครงการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไปในแต่ละปีงบประมาณพร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงเป้าหมายผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด

จากการรับฟังเสียงลูกค้ำ มีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้ำเกิดความผูกพันกับองค์กร และนำข้อมูลเหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้ำ ซึ่งผลการประเมินภาพลักษณ์องค์กรประจำปี 2564 ของกลุ่มบุคลากร อยู่ในระดับมาก กลุ่มลูกค้ำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนักศึกษา ประชาชน หน่วยงานราชการผู้ ประกอบการ อยู่ในระดับมาก โดยมีผลประเมินภาพและองค์กรดังนี้

1) ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4.00 ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยฯ 4.43 ด้านการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ 4.01 ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับมหาวิทยาลัยฯ 4.26 ด้านความทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุเป้าหมาย 4.47 และด้านความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัยฯ 4.36 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.26 อยู่ในระดับดีมาก

2) แบบสอบถามความผูกพันของลูกค้ำที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยฯ 3.91 ด้านอัตราการใช้ซ้ำ หรือการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ 3.83 ด้านการพูดถึงในทางที่ดี ให้กับมหาวิทยาลัยฯ 3.87 ด้านการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยฯ 3.84 และด้านการยกย่องชมเชยมหาวิทยาลัยฯ 3.95 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้ำที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 3.88 อยู่ในระดับดีมาก

พร้อมรายงานผลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัยในการพัฒนาปรับปรุงผลสะท้อนของภาพลักษณ์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

(เกณฑ์ 2) มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรจากคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกตำแหน่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ในองค์กรให้บุคลากรในสังกัดสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถในทุก ๆ ด้าน ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นตัวจักรสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย โดยสมรรถนะหลักของบุคลากรมี 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ มหาวิทยาลัยฯ มีการพัฒนาตามสายงานตามแผนบริหารและการพัฒนาบุคลากร ปี 2561 - 2565 เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วม ประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในโครงการต่าง ๆ โดยการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ให้ทุกหน่วยงาน

จากการใช้แผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพในการนำไปสู่วิสัยทัศน์ โดยในปี 2565 ได้ปรับเป้าหมายตัวชี้วัดการพัฒนาทักษะความรู้แนวใหม่ เป็นร้อยละ 60 - 100 ตามลำดับ และตัวชี้วัดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี วางเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

(เกณฑ์ 3) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งพัฒนาการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งรักษาคณบดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพและมีความสุข รวมทั้งมีความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยการส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีวิธีการสนับสนุนและส่งเสริม ดังนี้

1. จัดการอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากร จำนวน 7 ครั้ง

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

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

2. วางแผนให้มีการดำเนินการจัดทำวิเคราะห์ค่างานการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำผลงานการเข้าสู่ตำแหน่งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเพื่อนสู่เพื่อน
4. การกำกับติดตามแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้
 1. จัดทำบันทึกข้อความติดตามความก้าวหน้าการจัดทำผลงานในการประเมิน
 2. จัดอบรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรส่งผลงาน

จากผลการส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากร สายสนับสนุน เข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ส่งผลให้มีบุคลากร สายสนับสนุน ส่งผลงานทางวิชาชีพเพิ่มขึ้น โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 32 ราย ในแต่ละรุ่น ดังนี้

- | | | |
|-----------|--|------------|
| รุ่นที่ 1 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 8 คน |
| รุ่นที่ 2 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 9 คน |
| รุ่นที่ 3 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 3 คน |
| รุ่นที่ 4 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 2 คน |
| รุ่นที่ 5 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 7 คน |
| รุ่นที่ 6 | ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ | จำนวน 3 คน |

ซึ่งการดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ด้านตัวชี้วัดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยในแต่ละปีมีการวางแผนเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

(เกณฑ์ 4) มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที
การวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เป็นการสร้างเส้นทางสังคมน ประสพการณ์และผลงานที่จำเป็นสำหรับการดำรงตำแหน่งเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนพัฒนากำลังคน คุณภาพ และเป็นการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้สังคมนประสพการณ์ และผลงานได้ตามเส้นทาง มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร จึงได้กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรของมหาวิทยาลัย และการวางแผนอัตรากำลังคน จากสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหมุนเวียนคนอย่างรวดเร็ว มีการวิเคราะห์งาน การจัดทำคำอธิบายคุณลักษณะงาน หน้าที่หลัก เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบอัตรากำลัง

ขั้นตอนการจัดทำแผนอัตรากำลัง

1. เตรียมข้อมูลกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันในเชิงปริมาณ (มีจำนวนเท่าไร ตำแหน่งใดบ้าง) มีภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน
2. คาดการณ์กำลังคนในอนาคต ในระยะเวลาข้างหน้าที่กำหนดไว้ต้องการบุคลากรเพิ่มเท่าไร อย่างไรบ้าง ทั้งจำนวนรวม และแยกประเภท ตลอดจนระบุรายละเอียดคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และประสพการณ์
3. แผนกำลังคน หรือแบบฟอร์มอัตรากำลัง จากการวิเคราะห์คาดการณ์ทั้งหมดแล้ว ให้นำมาระบุจำนวนที่ชัดเจนลงแบบฟอร์มเพื่อคำนวณค่าส่วนต่างที่จะได้เพิ่มจำนวนเท่าไรและอัตรากำลังปัจจุบัน

การวางแผนอัตรากำลังเป็นกระบวนการวางแผนกำลังคนเพื่อให้ได้กำลังคนที่เหมาะสม รวมทั้ง มีทักษะที่เหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสมที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย โดยการวางแผนอัตรากำลังที่ดีจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการทบทวนการบริหารกำลังคนในปัจจุบัน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีกรอบอัตรากำลังระยะยาว ปีงบประมาณ 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการจัดการทรัพยากรบุคคลของคนในองค์กร และแผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2565 ได้ปรับเป้าหมายตัวชี้วัดจำนวนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพ เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นปีละ 5 คน ตามลำดับ

(เกณฑ์ 5) มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง

เพื่อการได้มาของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ต้องมีกระบวนการการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นธรรม และโปร่งใส ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงกำหนดขั้นตอนการสรรหาผู้บริหารแต่ละระดับไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร และสภามหาวิทยาลัย

สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงเส้นทางความก้าวหน้า โดยได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ เพื่อให้สายสนับสนุนสามารถเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้ ซึ่งบุคคลที่จะสามารถเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ระดับชำนาญการนั้นต้องดำเนินการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ค่างาน ตามองค์ประกอบหลักในการประเมิน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ ความยุ่งยากของงาน การกำกับตรวจสอบ และการตัดสินใจ 2) ผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัดของตำแหน่งที่ครองอยู่ 3) ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่จะประเมิน 4) ผลงานที่แสดงความเป็นชำนาญการ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานหลักอย่างน้อย 1 เล่ม และบุคคลที่จะสามารถเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ระดับชำนาญการพิเศษนั้นต้องดำเนินการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ค่างาน ตามองค์ประกอบหลักในการประเมิน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ ความยุ่งยากของงาน การกำกับตรวจสอบ และการตัดสินใจ 2) ผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัดของตำแหน่งที่ครองอยู่ 3) ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่จะประเมิน 4) ผลงานที่แสดงความเป็นชำนาญการ ได้แก่ ผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 เรื่อง และงานวิจัย หรือผลงานลักษณะอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน อย่างน้อย 1 เรื่อง/รายการ

การเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ในกรณีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานฯ ได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีลักษณะใช้วิชาชีพและไม่ได้ใช้วิชาชีพ นั้น ต้องดำเนินการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ค่างาน ตามองค์ประกอบหลักในการประเมิน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ ความยุ่งยากของงาน การกำกับตรวจสอบ การตัดสินใจ และการบริหารจัดการ 2) ผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัดของตำแหน่งที่ครองอยู่ 3) ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่จะประเมิน 4) สมรรถนะทางการบริหาร

สำหรับการเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ประเภทผู้บริหาร อยู่ระหว่างการจัดทำประกาศฯ ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องนำเสนอคณะกรรมการบริหารงานบุคคล และนำเสนอสภามหาวิทยาลัย เพื่ออนุมัติประกาศฯ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประเภทผู้บริหาร

สำหรับการสรรหากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ /คณบดี /ผู้อำนวยการสถาบัน/สำนักระดับมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนการดำเนินการ แนวปฏิบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ และระบบกำกับติดตาม ดังนี้

การสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|---|
| จัดทำวาระเพื่อพิจารณาการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย **ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 90 วัน หลังนายกสภามหาวิทยาลัยหมดวาระ | เลขานุการสภานำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา |
| จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย | สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาฯ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธาน - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นกรรมการ 2 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนคณาจารย์ประจำเป็นกรรมการ 1 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนผู้บริหารเป็นกรรมการและเลขานุการ 1 คน |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร - จัดทำรายงานการประชุม | คณะกรรมการสรรหาฯ จัดทำประกาศเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายชื่อนายกสภาฯ ให้ทราบโดยทั่วกัน <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การสรรหานายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบันทึกข้อความแจ้งเลือกเข้าสังกัดคณะหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ - จัดทำแบบฟอร์มเลือกสังกัด | มหาวิทยาลัยแจ้งให้คณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เลือกเข้าสังกัดคณะหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อใช้สิทธิ์ในการเสนอชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย |
| จัดทำประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ์ในการเสนอชื่อและกลั่นกรองรายชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยของแต่ละหน่วยงาน | มหาวิทยาลัยจัดทำประกาศบัญชีรายชื่อคณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|--|
| | ผู้มีสิทธิในการเสนอชื่อและกลั่นกรองรายชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยของแต่ละหน่วยงาน - ประกาศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การจัดทำบัญชีรายชื่อคณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เข้าสังกัดคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามกฎกระทรวงและรวมถึงหน่วยงานภายในตามประกาศของมหาวิทยาลัย |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มประวัติ - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อความขอส่งรายชื่อบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อ | แต่ละคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามกฎกระทรวง และรวมถึงหน่วยงานภายในตามประกาศของมหาวิทยาลัย พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อจากคณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ จำนวนไม่เกิน 1 คน ตามกระบวนการที่ได้ตกลงกันไว้ในหน่วยงานนำเสนอกรรมการสรรหาฯ พร้อมผลงานโดยย่อตามแบบฟอร์มที่คณะกรรมการฯ กำหนด ที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม - จัดทำบันทึกรายงานผลการเลือกนายกสภามหาวิทยาลัยรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย | คณะกรรมการสรรหาฯ ตรวจสอบคุณสมบัติ และหลักฐานต่างๆ ของผู้ได้รับการเสนอชื่อ และดำเนินการคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยไว้จำนวนไม่เกิน 3 คน จากนั้นจัดทำบันทึกรายงานผลการเลือกนายกสภามหาวิทยาลัยต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย |
| จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย | ประธานคณะกรรมการสรรหาฯ นำรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการสรรหาฯ เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมสำหรับดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือราชการทบทามบุคคลได้รับคัดเลือกดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย - จัดทำแบบฟอร์มทบทามบุคคลที่ได้รับการคัดเลือก | มหาวิทยาลัยดำเนินการทบทามบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย |
| จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบผลการเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย | ประธานคณะกรรมการสรรหาฯ นำรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการสรรหาฯ เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| จัดทำหนังสือราชการเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง นายกสภามหาวิทยาลัย และเอกสารประกอบตาม แนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา | มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำหนังสือราชการภายนอก โดยมีนายกสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ลงนาม ส่งสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการเสนอขอโปรด เกล้าฯ แต่งตั้งนายกสภามหาวิทยาลัย |
| จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ | มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บ เอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการ สูญหาย |

การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากผู้ทรงคุณวุฒิ

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| จัดทำหนังสือเชิญประชุม | มหาวิทยาลัยจัดประชุม รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มี ฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อให้แต่ละกลุ่มคัดเลือกกันเองเพื่อ เป็นกรรมการสรรหาฯ ตามข้อบังคับ กลุ่มละ 1 คน |
| จัดทำวาระเพื่อพิจารณาการหมดวาระของผู้ดำรง ตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ **ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 90 วัน หลัง กรรมการสภามหาวิทยาลัยหมดวาระ | เลขานุการสภานำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรง ตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยให้กรรมการสภา มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา |
| จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหากรรมการ สภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ | สภามหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - อธิการบดี เป็นประธาน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนคณาจารย์ประจำ เป็นกรรมการ 1 คน - รองอธิการบดี ที่คัดเลือกกันเองตามข้อ 1 เป็น กรรมการ 1 คน - คณบดี ที่คัดเลือกกันเองตามข้อ 1 เป็นกรรมการ 1 คน - ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ มีฐานะเทียบเท่าคณะ ที่คัดเลือกกันเองตามข้อ 1 เป็นกรรมการ 1 คน - ประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ เป็นกรรมการ 1 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนผู้บริหารเป็น กรรมการและเลขานุการ 1 คน |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศแนวปฏิบัติและกำหนดการในการสรรหา - จัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเสนอชื่อ - จัดทำรายงานการประชุม | <p>ประชุมคณะกรรมการสรรหาเพื่อดำเนินการตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรว่าด้วยคุณสมบัติหลักเกณฑ์และวิธีการได้มาซึ่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการจัดทำประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศฯ เรื่องกำหนดแนวปฏิบัติในการเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ - ประกาศฯ เรื่องกำหนดการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ - ประกาศฯ เรื่อง รายชื่อผู้มีสิทธิเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มประวัติ - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อความขอส่งรายชื่อบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อ - จัดทำประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิในการเสนอชื่อและกลั่นกรองรายชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ของแต่ละหน่วยงาน (รายชื่อโดยปกติจะเป็นประกาศฉบับเดียวกับที่สรรหานายกสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากมีระยะเวลาในการสรรหาใกล้เคียงกัน) | <p>คณาจารย์ประจำ ข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ ตามประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเสนอชื่อฯ ที่ประสงค์จะเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ส่งใบเสนอชื่อที่งานกรเจ้าหน้าที่และนิติกร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การจัดทำบัญชีรายชื่อคณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เข้าสังกัดคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามกฎกระทรวงและรวมถึงหน่วยงานภายในตามประกาศของมหาวิทยาลัย |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม - จัดทำบันทึกรายงานผลการเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย | <p>คณะกรรมการสรรหาจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่ได้รับการเสนอชื่อ จากคณาจารย์ประจำ ข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ ให้เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ และทำการสรรหาผู้ที่มีความเหมาะสมจำนวนไม่เกินสองเท่าของจำนวนที่ต้องการสรรหา คือไม่เกิน 22 คน จากนั้นจัดทำบันทึกรายงานผลการเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย</p> |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัย - จัดทำบัตรลงคะแนน - จัดทำแบบฟอร์มผลการลงคะแนน | <p>ประธานคณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอผลการสรรหารายชื่อบุคคลที่มีความเหมาะสม ต่อนายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม (ผู้รับรองรายงานการประชุมเป็นคณะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมทั้งหมด) | <p>นายกสภามหาวิทยาลัยประชุมกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา 16 (2), (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีความเหมาะสมจากบัญชีรายชื่อที่คณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอและคัดเลือกให้เหลือ จำนวน 11 คน</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือราชการทาบตามบุคคลได้รับคัดเลือกดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัย - จัดทำแบบฟอร์มทาบตามบุคคลที่ได้รับการคัดเลือก | <p>ที่ประชุมคณะกรรมการสภาตามมาตรา 16 (2), (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทาบตามความสมัครใจของผู้ได้รับการคัดเลือกตามลำดับ ให้ครบจำนวน และรายงานสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบและดำเนินการเพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งต่อไป</p> |
| <p>จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบผลการเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัย</p> | <p>ประธานคณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอผลการเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสม ต่อสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p> |
| <p>จัดทำหนังสือราชการเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และเอกสารประกอบตามแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา</p> | <p>มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำหนังสือราชการภายนอก โดยมีนายกสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ลงนาม ส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ</p> |
| <p>จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ</p> | <p>มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บเอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการสูญหาย</p> |

การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากผู้บริหาร

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำแบบฟอร์มเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้บริหาร | มหาวิทยาลัยจัดประชุม รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มี ฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อให้แต่ละกลุ่มคัดเลือกกันเอง <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดี จำนวน 2 คน - คณบดี จำนวน 1 คน - ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มี ฐานะเทียบเท่าคณะ จำนวน 1 คน |
| จัดทำบันทึกข้อความรายงานผลการเลือกกรรมการ สภามหาวิทยาลัยจากผู้บริหารแต่ละกลุ่ม | เลขานุการที่ประชุมแต่ละกลุ่มจัดทำบันทึกรายงานผลต่อ อธิการบดี |
| จัดทำประกาศรายชื่อกรรมการสภามหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร จากผู้บริหาร | อธิการบดีประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการ สภามหาวิทยาลัยจากผู้บริหาร <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง รายชื่อผู้ที่ได้รับเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราช ภัฏกำแพงเพชร จากผู้บริหาร |
| จัดทำวาระเพื่อทราบรายงานผลการสรรหาฯ | อธิการบดีรายงานสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบ |
| จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ | มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บ เอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการ สูญหาย |

การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม <p>**ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 90 วัน หลัง กรรมการสภามหาวิทยาลัยหมดวาระ</p> | <p>มหาวิทยาลัยเชิญประชุมรองอธิการบดี คณบดี และ หัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า คณะ</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ เลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัย จาก คณาจารย์ประจำ | <p>แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเลือกกรรมการสภา มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นประธาน - คณบดี เป็นกรรมการ 2 คน - ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ มีฐานะเทียบเท่าคณะ จำนวน 2 คน - ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นกรรมการและ เลขานุการ |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำประกาศแนวปฏิบัติในเลือกกรรมการสภา มหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ - จัดทำประกาศกำหนดการในการเลือก กรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ ประจำ | <p>ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเลือกกรรมการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ และดำเนินการจัดทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการดำเนินการเลือก ฯ เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติในการเลือกกรรมการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรจากคณาจารย์ประจำ - ประกาศคณะกรรมการดำเนินการเลือกฯ เรื่อง กำหนดการ การเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราช ภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ |
| <p>จัดทำประกาศมหาวิทยาลัย การรับสมัครคณาจารย์ ประจำ เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการสภา มหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ</p> | <p>มหาวิทยาลัยจัดทำประกาศมหาวิทยาลัย การรับสมัคร คณาจารย์ประจำ เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การ รับสมัครคณาจารย์ประจำ เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ ประจำ |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกกรรมการสภา มหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ | <p>คณะกรรมการดำเนินการเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ ดำเนินการจัดทำและประกาศบัญชี รายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ และบัญชี</p> |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเลือก (ลงสมัคร) เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ | <p>รายชื่อผู้มีสิทธิเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการดำเนินการเลือกฯ เรื่องรายชื่อคณาจารย์ประจำผู้มีสิทธิเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ - ประกาศคณะกรรมการดำเนินการเลือกฯ เรื่องรายชื่อคณาจารย์ประจำผู้มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ |
| <p>จัดทำแบบฟอร์มใบสมัครเพื่อเข้ารับการเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ</p> | <p>ผู้สมัครขอรับใบสมัครและยื่นใบสมัครที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ | <p>คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ แล้วประกาศรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการดำเนินการเลือกฯ เรื่องรายชื่อคณาจารย์ประจำผู้สมัครเข้ารับการเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกขออนุญาตลงคะแนนล่วงหน้า - จัดทำบัตรลงคะแนน - จัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิลงคะแนน (สำหรับเซ็นรับบัตรลงคะแนน) | <p>ผู้มีสิทธิเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ ที่ไม่สามารถลงคะแนนในวันที่กำหนดได้เนื่องจากไปราชการ หรือ ลาที่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยแล้ว ใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนนล่วงหน้า และผู้มีสิทธิเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากคณาจารย์ประจำ ออกเสียงลงคะแนนนในเวลาที่กำหนดในประกาศ</p> |
| <p>จัดทำบันทึกข้อความรายงานผลการนับคะแนนเสนอมหาวิทยาลัย ลงชื่อกรรมการดำเนินการเลือกฯ ทุกคน</p> | <p>คณะกรรมการดำเนินการเลือกฯ ประกาศผลการนับคะแนนและรายงานผลการดำเนินการเลือกต่อมหาวิทยาลัย</p> |
| <p>จัดทำประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รับเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ</p> | <p>อธิการบดีประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้บริหาร</p> |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| | - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง ผู้ได้รับเลือกเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยจากคณาจารย์ประจำ |
| จัดทำวาระเพื่อทราบรายงานผลการคัดเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ | อธิการบดีรายงานสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบ |
| จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ | มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บเอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการสูญหาย |

การสรรหาอธิการบดี

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|--|
| จัดทำวาระเพื่อทราบการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี **ต้องรายงานให้ 60 วัน ก่อนอธิการบดีหมดวาระ | เลขานุการสภามหาวิทยาลัยนำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบ |
| จัดทำวาระเพื่อพิจารณาการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี **ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนอธิการบดีหมดวาระ | เลขานุการสภามหาวิทยาลัยนำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการสรรหา |
| จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาอธิการบดี | สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาอธิการบดีประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธาน - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นกรรมการ 2 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนคณาจารย์ประจำ เป็นกรรมการ 1 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนผู้บริหารเป็นกรรมการและเลขานุการ 1 คน |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการสรรหา - จัดทำรายงานการประชุม | ประชุมคณะกรรมการการสรรหาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และดำเนินการจัดทำ <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาอธิการบดี เรื่อง การสรรหาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบันทึกข้อความแจ้งเลือกเข้าสังกัดคณะหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ | มหาวิทยาลัยแจ้งให้คณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เลือกเข้าสังกัดคณะหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| - จัดทำแบบฟอร์มเลือกสังกัด | เพียงหน่วยงานเดียว เพื่อใช้สิทธิ์ในการเสนอชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย |
| จัดทำประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ์ในการเสนอชื่อ และกลั่นกรองรายชื่อบุคคลที่สมควรดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยของแต่ละหน่วยงาน (รายชื่อผู้มีสิทธิ์ในการเสนอชื่อ กรณีมีการสรรหาในปีเดียวกับนายกสภาจะใช้ประกาศฉบับเดียวกับที่สรรหานายกสภามหาวิทยาลัย) | มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำประกาศบัญชีรายชื่ออาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เข้าสังกัดคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ - ประกาศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การจัดทำบัญชีรายชื่อคณาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ เข้าสังกัดคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามกฎกระทรวงและรวมถึงหน่วยงานภายในตามประกาศของมหาวิทยาลัย |
| จัดทำบันทึกข้อความ แจ้งคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และบุคลากรในสังกัดดำเนินการสรรหาตามประกาศ | มหาวิทยาลัยแจ้งคณะ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการสรรหาอธิการบดี เรื่อง การสรรหาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อดำเนินการให้มีการเสนอชื่อและกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อให้ได้รายชื่อบุคคลจำนวนไม่เกินสองคน |
| - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดี - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มประวัติ | - คณบดี และ ผู้อำนวยการส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดีและผลงานโดยย่อตามแบบฟอร์มที่คณะกรรมการสรรหาอธิการบดีกำหนดที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี - ผู้สมัครเสนอชื่อด้วยตนเองพร้อมแบบฟอร์มประมวลประวัติและผลงานตามแบบฟอร์มที่คณะกรรมการสรรหากำหนดที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี |
| - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม - จัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเองเพื่อรับการทาบถาม | คณะกรรมการสรรหาอธิการบดีฯ ประชุมเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ หลักฐานเอกสารต่างๆ และจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อ และออกหนังสือทาบถามผู้ได้รับการเสนอชื่อ - ประกาศคณะกรรมการสรรหาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง รายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อ |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|--|
| | และ/หรือเสนอชื่อตนเองเพื่อเข้ารับการสรรหาเป็นผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือทบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มทบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง | คณะกรรมการสรรหาอธิการบดี ออกหนังสือทบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ จากนั้นผู้ได้รับการทบทามจัดส่งเอกสารแจ้งปฏิเสธ หรือตอบรับสำหรับผู้ตอบรับให้จัดส่งเอกสารแสดงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ที่ งานกาเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม | ประชุมคณะกรรมการสรรหาอธิการบดีตรวจเอกสารตอบรับการแสดงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มให้คะแนนการแสดงวิสัยทัศน์ - จัดทำแบบฟอร์มผลการให้คะแนนการแสดงวิสัยทัศน์ | ผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดีเสนอวิสัยทัศน์ต่อที่ประชุมต่อที่ประชุมคณะกรรมการสรรหา |
| จัดทำประกาศผลการคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดี | <p>คณะกรรมการสรรหาพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดีจำนวนไม่เกินสามคน และประกาศผลการคัดเลือกขั้นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง ผลการสรรหาขั้นต้นผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งอธิการบดี - จัดทำบัตรลงคะแนน - จัดทำแบบฟอร์มผลการลงคะแนน | ประธานคณะกรรมการสรรหาอธิการบดี นำเสนอผลการคัดเลือกขั้นต้นต่อรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งอธิการบดีมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป |
| จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบผลกาเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งอธิการบดี | ประธานคณะกรรมการสรรหาอธิการบดี นำเสนอผลการเลือกอธิการบดีรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย |
| จัดทำหนังสือราชการเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งอธิการบดี และเอกสารประกอบตามแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา | มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำหนังสือราชการภายนอก โดยมีนายกสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ลงนาม ส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งอธิการบดีมหาวิทยาลัย |
| จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ | มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บเอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการสูญหาย |

| การสรรหาคนบตี | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <p>จัดทำวาระเพื่อพิจารณาการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งคนบตี</p> <p>**ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนคนบตีหมดวาระ</p> | <p>เลขานุการสภามหาวิทยาลัยนำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งคนบตีให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา</p> |
| <p>จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาคนบตี</p> | <p>สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาคนบตี ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธาน - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นกรรมการ 2 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนคณาจารย์ประจำเป็นกรรมการ 1 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนผู้บริหารเป็นกรรมการและเลขานุการ 1 คน |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการสรรหา - จัดทำประกาศกำหนดการสรรหา - จัดทำรายงานการประชุม | <p>ประชุมคณะกรรมการการสรรหาคนบตีและดำเนินการจัดทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาคนบตี เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติในการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นคนบตี - ประกาศคณะกรรมการสรรหาคนบตี เรื่อง กำหนดการสรรหาคนบตี |
| <p>จัดทำบันทึกแจ้งให้ดำเนินการสรรหาตามประกาศ</p> | <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งให้คณะฯ ดำเนินการสรรหาคนบตีรายชื่อบุคลากรที่มีสิทธิ์ในการเสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งคนบตีให้ทราบทั่วกัน เพื่อดำเนินการสรรหาผู้สมควรดำรงตำแหน่งคนบตี ไม่เกิน 3 คน - |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกเสนอชื่อคนบตี - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกเสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มประวัติ | <ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ เสนอชื่อผู้ที่ได้รับการสรรหาเป็นคนบตี ตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติ ประวัติการทำงานในอดีตและปัจจุบันให้คณะกรรมการสรรหาคนบตีที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี - ผู้สมัครเสนอชื่อตนเองตามแบบฟอร์มที่กำหนดพร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติ ประวัติการทำงานในอดีตและปัจจุบันต่อคณะกรรมการสรรหาคนบตี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม | <p>คณะกรรมการสรรหาคนบตีตรวจสอบคุณสมบัติ และหลักฐานต่าง ๆ ของผู้ได้รับการเสนอชื่อและผู้เสนอชื่อตนเอง จากนั้นจัดทำบัญชีรายชื่อเรียงตามลำดับตัวอักษร</p> |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเองเพื่อรับการทาบทาม | <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาคณบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง รายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อและ/หรือเสนอชื่อตนเองเป็นผู้สมควรดำรงตำแหน่งคณบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง | <p>คณะกรรมการสรรหาอธิการบดี ออกหนังสือทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ จากนั้นผู้ได้รับการทาบทามจัดส่งเอกสารแจ้งปฏิเสธ หรือตอบรับ สำหรับผู้ที่แจ้งตอบรับให้จัดส่งเอกสารแสดงวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะ ทางการเมืองหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาเอกสารตอบรับและวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ ของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มให้คะแนนการแสดงผลวิสัยทัศน์ | <p>ผู้ได้รับการเสนอชื่อแสดงวิสัยทัศน์ต่อคณะกรรมการสรรหา เรียงลำดับอักษรของแต่ละคณะ และเรียงตามลำดับอักษรของผู้ที่ถูกเสนอชื่อเป็นคณบดี</p> |
| <p>จัดทำประกาศผลการคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งคณบดี</p> | <p>คณะกรรมการสรรหาประชุมพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งคณบดี โดยพิจารณาจากความสามารถในทางวิชาการ ประสบการณ์ในการทำงาน การยอมรับของสังคม และศักยภาพในการพัฒนาคณะ คณะไม่เกิน 3 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาคณบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเรื่อง ผลการสรรหาขั้นต้นผู้สมควรดำรงตำแหน่งคณบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งคณบดี - จัดทำบัตรลงคะแนน - จัดทำแบบฟอร์มผลการลงคะแนน | <p>ประธานคณะกรรมการสรรหาคณบดี นำเสนอผลการคัดเลือกขั้นต้นต่อรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณบดี</p> |
| <p>จัดทำคำสั่งสภามหาวิทยาลัย</p> | <p>สภามหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณบดีที่ได้รับการคัดเลือก</p> |
| <p>จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ</p> | <p>มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บเอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการสูญหาย</p> |

การสรรหาหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|---|
| <p>จัดทำวาระเพื่อพิจารณาการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ</p> <p>**ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ หมดวาระ</p> | <p>เลขานุการสภามหาวิทยาลัยนำเสนอเรื่องการหมดวาระของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้กรรมการสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา</p> |
| <p>จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ</p> | <p>สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธาน - กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นกรรมการ 2 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนคณาจารย์ประจำเป็นกรรมการ 1 คน - กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้แทนผู้บริหารเป็นกรรมการและเลขานุการ 1 คน |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการสรรหา - จัดทำรายงานการประชุม | <p>ประชุมคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และดำเนินการจัดทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติในการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ |
| <p>จัดทำบันทึกแจ้งให้ดำเนินการสรรหาตามประกาศ</p> | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ แจ้งประกาศคณะกรรมการสรรหาฯ เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติ ในการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกเสนอชื่อหัวหน้าส่วนราชการฯ - จัดทำแบบฟอร์มบันทึกเสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มประวัติ | <p>บุคลากรที่มีสิทธิในการเสนอชื่อ และผู้เสนอชื่อตนเองขอรับแบบฟอร์ม การเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเพื่อรับการสรรหาเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และยื่นแบบฟอร์ม</p> |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| | เสนอชื่อพร้อมเอกสารที่กำหนด ต่องานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม - จัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเองเพื่อรับการทาบทาม | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ ตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐานของผู้ได้รับการเสนอชื่อ และผู้เสนอชื่อตนเอง จัดทำบัญชีรายชื่อเรียงตามลำดับตัวอักษร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง รายชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อเป็นผู้สมควรดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง - จัดทำแบบฟอร์มทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ/เสนอชื่อตนเอง | <p>คณะกรรมการสรรหาอธิการบดี ออกหนังสือทาบทามผู้ได้รับการเสนอชื่อ จากนั้นผู้ได้รับการทาบทามจัดส่งเอกสารแจ้งปฏิเสธ หรือตอบรับ สำหรับผู้ที่แจ้งตอบรับให้จัดส่งเอกสารแสดงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน ที่งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ สำนักงานอธิการบดี</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญประชุม - จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดประชุม - จัดทำรายงานการประชุม | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ ประชุมพิจารณาเอกสารตอบรับและเอกสารแสดงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ และผู้เสนอชื่อตัวเอง</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบฟอร์มให้คะแนนการแสดงวิสัยทัศน์ | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ สัมภาษณ์ผู้ตอบรับการทาบทามเรียงตามลำดับอักษรของหัวหน้าส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และเรียงตามลำดับอักษรของผู้ได้รับการเสนอชื่อ และเสนอชื่อตัวเองของแต่ละหน่วยงาน</p> |
| <p>จัดทำประกาศผลการคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการฯ</p> | <p>คณะกรรมการสรรหาฯ ประชุมพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ หน่วยงานละไม่เกิน 3 คน เพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการสรรหาคณบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเรื่อง ผลการสรรหาขึ้นต้นผู้สมควรดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ |

| รายละเอียดงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำวาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ - จัดทำบัตรลงคะแนน - จัดทำแบบฟอร์มผลการลงคะแนน | ประธานคณะกรรมการสรรหาฯ นำเสนอผลการคัดเลือกขั้นต้นต่อรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ |
| จัดทำคำสั่งสภามหาวิทยาลัย | สภามหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะที่ได้รับการคัดเลือก |
| จัดเก็บเอกสารและหลักฐานต่างๆ | มีการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มแยกประเภท และมีที่จัดเก็บเอกสารสำหรับการสรรหาโดยเฉพาะที่สามารถป้องกันการสูญหาย |

แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้จัดทำร่างประกาศ คำสั่ง บันทึกข้อความ ตลอดจนเอกสารประกอบการประชุม เพื่อใช้ประกอบการประชุมสรรหา โดยผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดทำเอกสาร และเป็นข้อมูลประกอบให้คณะกรรมการสรรหาพิจารณา รวมถึงจัดส่งเอกสารที่ถูกต้องเสนอหน่วยงาน (เช่น การเสนอเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ที่รับผิดชอบเพื่อให้การแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการ ควรเป็นผู้มีความสามารถในหลายๆ ทักษะ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงกับผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการ เพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารหรือเป็นผู้ช่วยเป็นผู้เชื่อมโยงให้กับผู้บริหาร กับผู้ได้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กร

ระบบติดตามประเมินผล

การปฏิบัติงานต่างๆ ควรดำเนินการครอบคลุมระยะเวลาตามที่ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดการที่กำหนด ดังนี้

1. การสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการสรรหาหลังจากนายกสภามหาวิทยาลัยพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ภายใน 90 วัน เพื่อจัดทำหนังสือราชการส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นำเสนอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งนายกสภามหาวิทยาลัยต่อไป

2. การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากผู้ทรงคุณวุฒิ ต้องดำเนินการสรรหาหลังจากกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ภายใน 90 วัน เพื่อจัดทำหนังสือราชการส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นำเสนอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัยต่อไป

3. การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากผู้บริหาร กรณีที่ตำแหน่งว่างลง ให้อธิการบดีจัดประชุมเพื่อเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้บริหาร เพื่อจัดทำคำสั่งมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีลงนามแต่งตั้ง นำเสนอสภามหาวิทยาลัยทราบต่อไป

4. การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย จากคณาจารย์ประจำ ต้องดำเนินการสรรหาหลังจากกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ภายใน 90 วัน เพื่อจัดทำคำสั่งมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีลงนามแต่งตั้ง นำเสนอสภามหาวิทยาลัยทราบต่อไป

5. การสรรหาอธิการบดี ต้องดำเนินการแจ้งให้เลขาธิการสภามหาวิทยาลัยรายงานให้สภามหาวิทยาลัยทราบภายใน 60 วัน และดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนวันที่วาระการดำรงตำแหน่งของอธิการบดีคนเดิมจะสิ้นสุด เพื่อจัดทำหนังสือราชการส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นำเสนอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งอธิการบดีมหาวิทยาลัยต่อไป

6. การสรรหาคณบดี ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนวันที่วาระการดำรงตำแหน่งของคณบดีคนเดิมจะสิ้นสุด เพื่อจัดทำวาระนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา จัดทำคำสั่งแต่งตั้งต่อไป

7. การสรรหาหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ต้องดำเนินการสรรหาภายใน 45 วัน ก่อนวันที่วาระการดำรงตำแหน่งของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะคนเดิมจะสิ้นสุด เพื่อจัดทำวาระนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา จัดทำคำสั่งแต่งตั้งต่อไป

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการสังเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ศักยภาพ (BSC-SWOT Matrix) ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2565 (ฉบับปรับปรุงปี 2564) ประจำปี 2565 ได้วิเคราะห์งานด้านบุคลากรในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ความสามารถขององค์กรในการพัฒนา ศักยภาพอาจารย์ให้เป็นผู้มืออาชีพ และพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพ โดยระบุอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ในการดำเนินงานด้านบุคลากรได้มีการจัดทำฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (MIS) ในการเป็นฐานข้อมูลหลักของงานบุคลากรในการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานด้านบุคลากร และได้มีการดำเนินงานจัดทำระบบสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

ตารางที่ 8.6-1 การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ชื่อระบบปฏิบัติการ | การใช้งานของระบบ |
|--|--|
| ระบบสำนักงานอัตโนมัติ e-Office | ระบบปฏิบัติการเพื่อการปฏิบัติงานสำนักงานซึ่งในส่วนงานบุคลากรเป็นการดำเนินงาน งานราชการ และการขอไปราชการทั้งภายในและภายนอก ประเทศ |
| ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน Time KPRU | ระบบปฏิบัติการเพื่อการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในการตอบสนองกับสถานการณ์ปัจจุบัน |
| ระบบรายงานการปฏิบัติการ KPRU E-Report | ระบบปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรรายงานปฏิบัติการในช่วงการประกาศให้มีการปฏิบัติงาน Work From Home |
| ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS | ระบบปฏิบัติการในการจัดเก็บข้อมูลในการพัฒนาตนเองของบุคลากร |
| ระบบขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ | ระบบปฏิบัติการเพื่อขอหนังสือราชการขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ |

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินงานจัดทำระบบทั้งส่วนของฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัยฯ และฐานข้อมูลในการตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และพัฒนาบุคลากร ซึ่งแยกย่อยไปตามหัวข้อเรื่องเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และมีความมั่นคงทางการเงินตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยฯ 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 | ความถี่ในตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ /การทุจริต/ และประพฤติมิชอบ 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 | ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน | ภายใน วันทำการ 2 – 1 | กองกลางทุกหน่วยงาน/ |

การดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนด

1. จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาจารย์ / การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง/การรับสินบน/การทุจริตภายในหน่วยงาน

2. ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้ ปีละ 2 ครั้ง
เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัย

ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยสรุปปีละ ครั้ง 2

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

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) โดยในปีงบประมาณ 2564 และ ปีงบประมาณ 2565 ปรากฏว่าไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

เกณฑ์ 8 มีการจัดพื้นที่ สภาพแวดล้อมที่เพียงพอเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ และสภาพจิตใจของผู้เรียนและผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่นคนพิการ (ผลลัพธ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการจัดการพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งพื้นที่สำหรับอาคารเรียน ในส่วนของการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมไปถึงการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมกลุ่มของทั้งนักศึกษา บุคลากร และประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดการ สภาพแวดล้อมภายใต้แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนด นโยบายสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินงานบริหารจัดการการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากร สิ่งแวดล้อมโดยสำนักงาน อธิการบดีเป็นหน่วยงานต้นแบบในการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว โดยในปี 2562 สำนักงานอธิการบดีได้เข้าร่วม การตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว ได้รับการประเมินในระดับเหรียญทอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษามาตรฐาน สำนักงานสีเขียว หน่วยงานสำนักงานอธิการบดียังคงดำเนินงานสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ทั้งยังมีการขยายโครงข่ายความร่วมมือทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมไปยังหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยฯ เช่น สำนักศิลปวัฒนธรรมโดยพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ, โปรแกรมการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ทั้งนี้สำนักงานอธิการบดีได้จัดการให้พื้นที่ในการกำกับดูแลเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ภายใต้โครงการสำนักงานสีเขียว เช่น การจัดทำปุ๋ยหมักอินทรีย์จากเศษขยะไปไม้, การดำเนินงานธนาคารขยะ, การจัดทำแปลงสาธิตผักสวนครัวรั้วกินได้ รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับมหาวิทยาลัยที่เปิดให้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักศึกษาเข้ามาเรียนรู้ เช่น การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โปรแกรมวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม เป็นแหล่งเรียนรู้การผลิตน้ำสำหรับการใช้น้ำภายในมหาวิทยาลัยฯ อีกด้วย นอกเหนือจากการจัดการพื้นที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้วนั้น มหาวิทยาลัยฯ ยังมีการจัดการพื้นที่สาธารณะที่เปิดให้บริการทั้งนักศึกษา บุคลากร ประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามาใช้พื้นที่ทั้งในด้านวิชาการและนันทนาการ เช่น พื้นที่สวนสุขภาพ(บ่อปลาบึก) พื้นที่สนามกีฬา พื้นที่อาคารหอประชุมภายในมหาวิทยาลัยฯ โดยคำนึงถึงการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการทุกประเภทรวมไปถึงผู้ให้บริการพิเศษ เช่น คนชรา, ผู้พิการและทุพพลภาพ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยฯยังเปิดให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ สามารถส่งคำร้องขอปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมต่างๆ ให้พร้อมต่อการใช้งานเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นการพัฒนาสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยฯให้ดียิ่งขึ้น

(เกณฑ์ 9) ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office (ผลลัพธ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จัดสรรงบประมาณโครงการสำนักงานสีเขียว Green Office เพื่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและพื้นที่สีเขียวเป็นประจำทุกปี มีแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 – 2565 จากกรมส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อรณรงค์ให้สังคมเกิดความตื่นตัวในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สอดคล้องกับการรณรงค์ของโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ ตามแนวนโยบายรัฐบาล และนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. เพื่อสร้างความตระหนักให้เกิดการลดใช้พลังงาน และการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ

3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานภายในมหาวิทยาลัยฯให้เกิดการร่วมมือกันประหยัดค่าใช้จ่ายการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี

4. เพื่อเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณที่ต่ำ

ผลสัมฤทธิ์ในปีงบประมาณที่ผ่านมา

ปีงบประมาณ 2561 มหาวิทยาลัยฯ โดยอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ได้รับรางวัลการเป็นสำนักงานสีเขียวในระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทอง)

ปีงบประมาณ 2563 อาคารพิพิธภัณฑสถานเรือนไทย อาคารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร ได้รับรางวัลการเป็นสำนักงานสีเขียวในระดับดีเยี่ยม G – Green (เหรียญทอง)

ปีงบประมาณ 2564 อาคารหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และอาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้รับรางวัลการเป็นสำนักงานสีเขียวในระดับดี (เหรียญทองแดง)

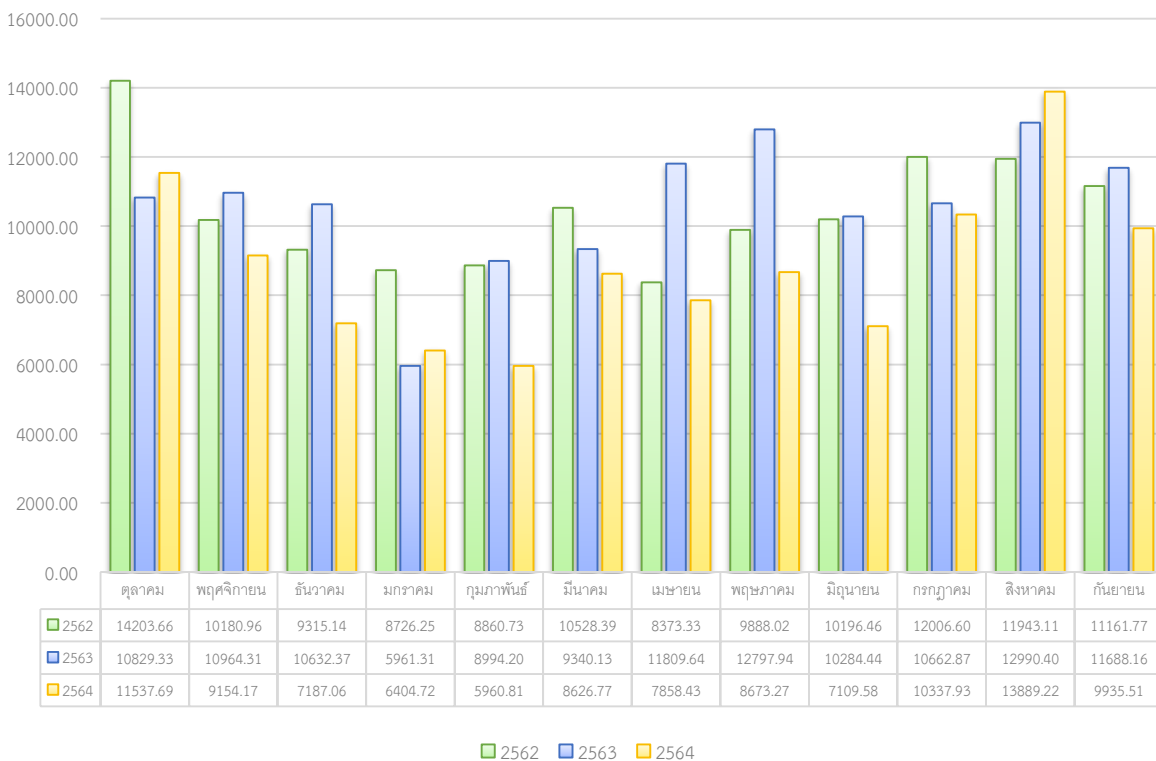
ประโยชน์ที่บุคลากรและประชาชนได้รับ

1. มีพื้นที่สีเขียวสำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก
2. ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ น้ำ ไฟ
3. เกิดการร่วมมือกันประหยัดค่าใช้จ่าย การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี
4. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศที่ต่ำลง

ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสำนักงาน อาคาร 14 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า.1

ภาพที่ 9.1-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564



* ข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลเบื้องต้น

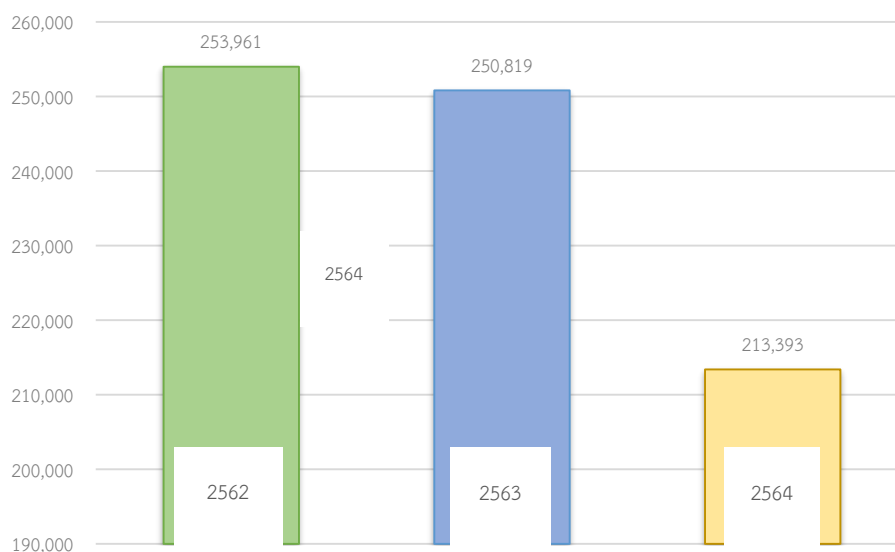
จากภาพที่ 9.1-1 ผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 14,203.66 kgCO₂/เดือน ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณน้อยที่สุด เท่ากับ 8,726.25 kgCO₂/เดือน ซึ่งแนวโน้มของการปลดปล่อยก๊าซในปีนี้ จะมีปริมาณมากในช่วงเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 และมีปริมาณน้อยลงในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561 – พฤษภาคม พ.ศ. 2562 และเริ่มมีปริมาณสูงขึ้นอีกรอบ ในช่วงเดือน มิถุนายน – กันยายน พ.ศ. 2562

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 12,990.40 kgCO₂/เดือน ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณน้อยที่สุด เท่ากับ 5,961.31 kgCO₂/เดือน ซึ่งแนวโน้มของการปลดปล่อยก๊าซในปีนี้ จะมีปริมาณมากในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2562 และมีปริมาณน้อยลงในช่วงเดือน มกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2563 และเริ่มมีปริมาณสูงขึ้นอีกในช่วงเดือน เมษายน – กันยายน พ.ศ. 2563

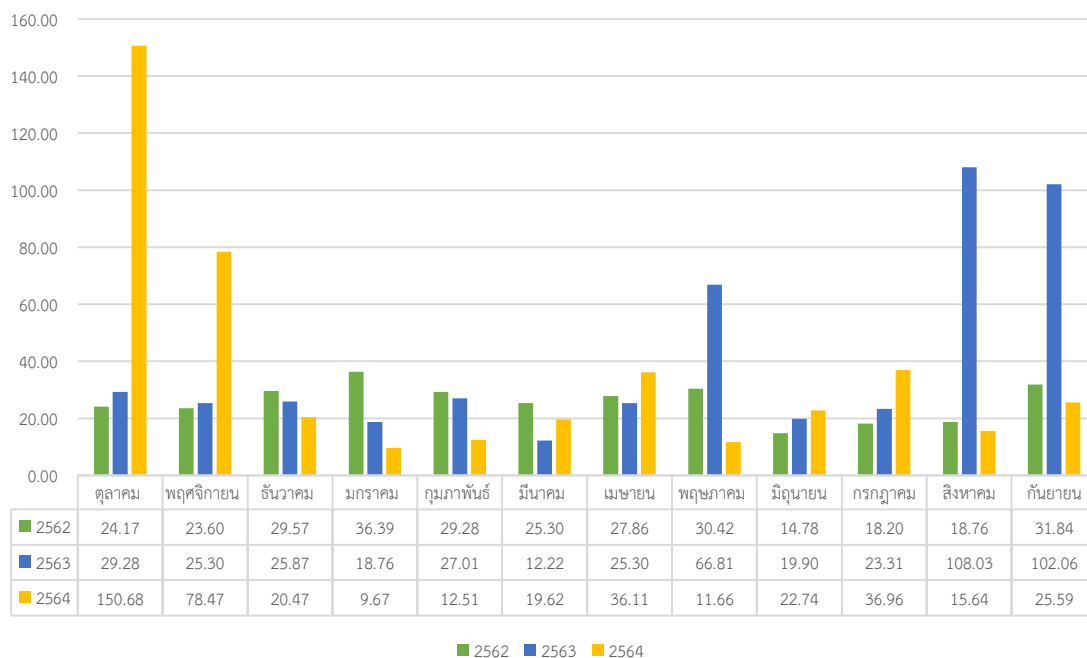
ปีงบประมาณ 2564 ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 13,889.22 kgCO₂/เดือน ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณน้อยที่สุด เท่ากับ 5,960.81 kgCO₂/เดือน ซึ่งแนวโน้มของการปลดปล่อยก๊าซในปีนี้ จะมีปริมาณมากในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2564 และมีปริมาณน้อยลงในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2564 และเริ่มมีปริมาณสูงขึ้นอีกในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2564

ภาพที่ 9.1-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม ระหว่างปี 2562 - 2564



จากภาพที่ 9.1-2 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2564 มีปริมาณลดลงเหลือ 213,393.00 kgCO₂/ปี

2. การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้น้ำ



ภาพที่ 9.2-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณการใช้น้ำประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564

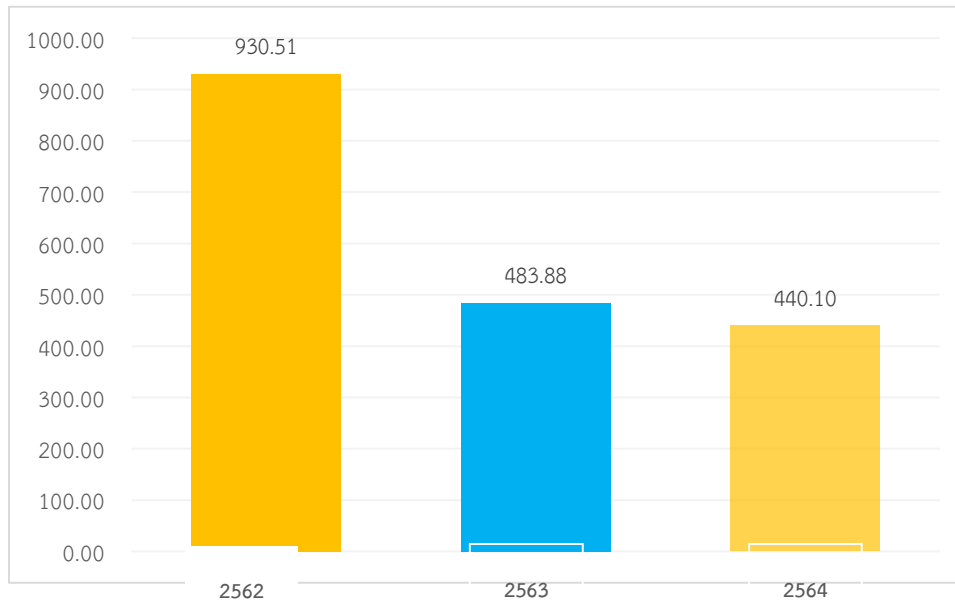
จากภาพที่ 9.2-1 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้น้ำภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 36.39 kgCO₂/เดือน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณน้อยที่สุด เท่ากับ 14.78 kgCO₂/เดือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 108.03 kgCO₂/เดือน ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 มีปริมาณมากเป็นลำดับที่สอง เท่ากับ 102.06 kgCO₂/เดือน ซึ่งมีแนวโน้มของการปลดปล่อยก๊าซเพิ่มใน 2 เดือนสุดท้ายของปี

ปีงบประมาณ 2564 ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 150.68 kgCO₂/เดือน ซึ่งมีค่าสูงต่อเนื่องมาจากเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ในปีงบประมาณ 2563 ซึ่งการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกมีปริมาณลดลงในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 เท่ากับ 78.47 kgCO₂/เดือน และลดลงเหลือน้อยที่สุดในเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 เท่ากับ 9.67 kgCO₂/เดือน

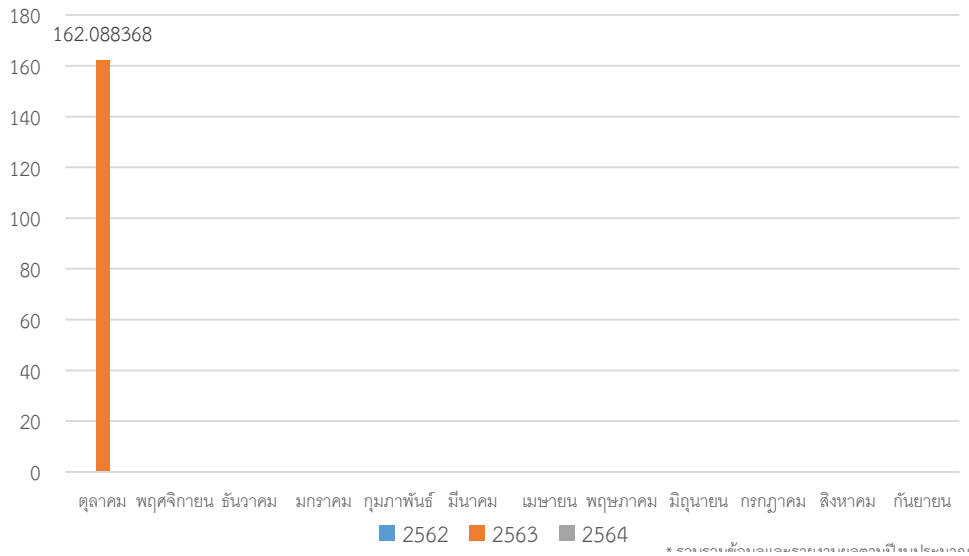
ภาพที่ 9.2-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณการใช้ไฟฟ้าประจำปี ระหว่างปี 2562 – 2564



จากภาพที่ 9.2-2 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2564 มีปริมาณลดลงเหลือ 440.10 kgCO₂/ปี

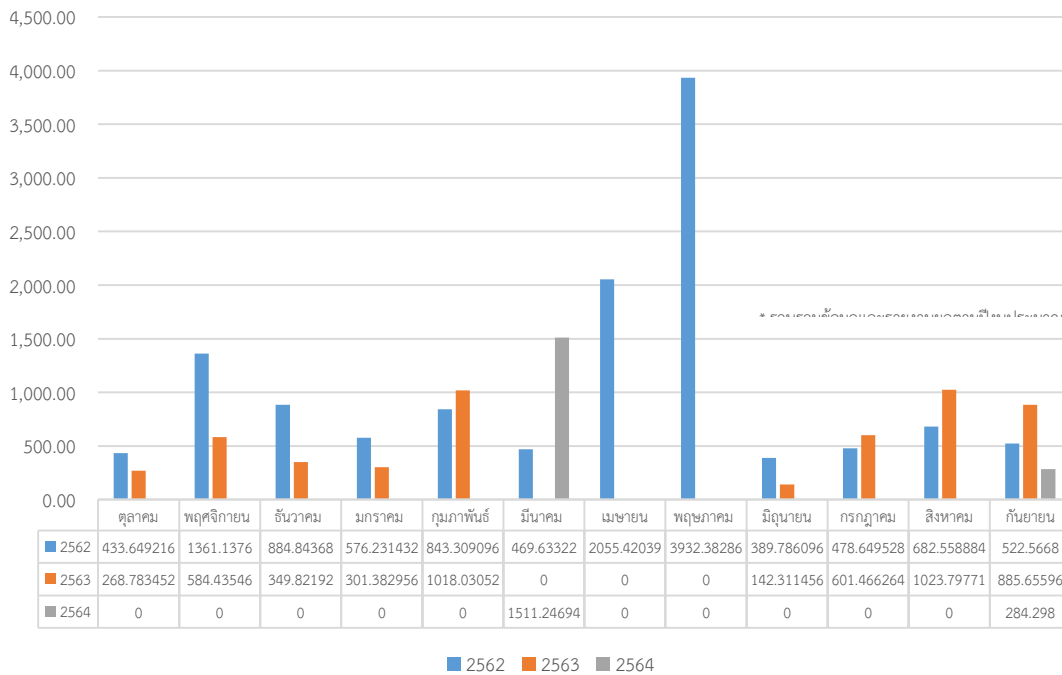
3.ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

ภาพที่ 9.3-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดเบนซิน ประจำเดือน ระหว่างปี 2562 - 2564



จากภาพที่ 9.3-1 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดเบนซินของอาคารสำนักงานอธิการบดี พบว่า มีเพียงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ที่มีการใช้น้ำมันชนิดนี้ ซึ่งมีค่าการปลดปล่อย เท่ากับ 162.09 kgCO₂/เดือน

ภาพที่ 9.3-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดดีเซล ประจำเดือน
ระหว่างปี 2562 - 2564

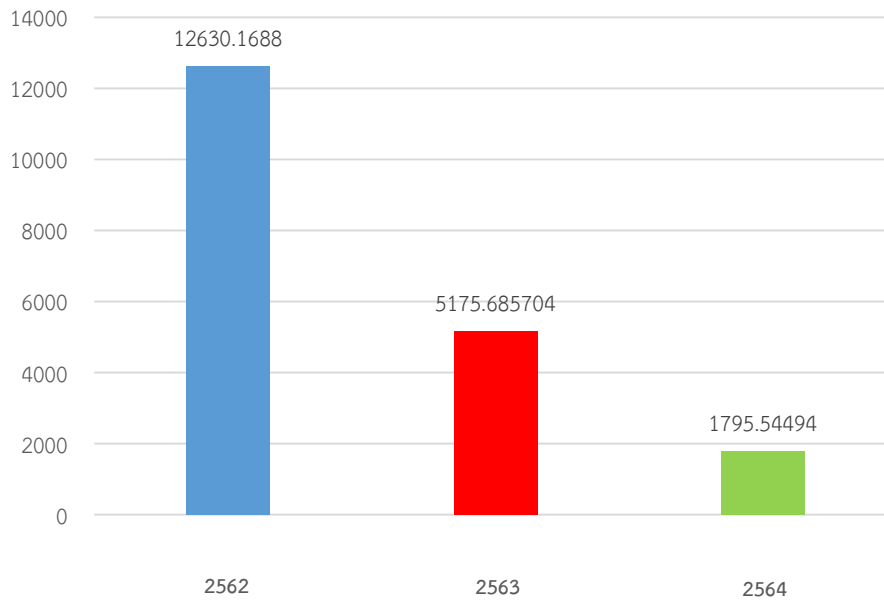


จากภาพที่ 9.3-2 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดดีเซลของอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 3,932.38 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนเมษายน พ.ศ. 2562 เท่ากับ 2,055.42 kgCO₂/เดือน และในเดือนมีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ไม่มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีเพียง 2 เดือนเท่านั้นที่มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 1,511.25 kgCO₂/เดือน และเดือนกันยายน มีค่าเท่ากับ 284.30 kgCO₂/เดือน

ภาพที่ 9.3-3 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงรวม ประจำเดือน
ระหว่างปี 2562 – 2564



จากภาพที่ 9.3-3 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดดีเซลของอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2564 มีปริมาณลดลงเหลือ 1,795.55 kgCO₂/ปี

4. ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษ

ภาพที่ 9.4-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษประจำเดือน ระหว่างปี 2562 – 2564



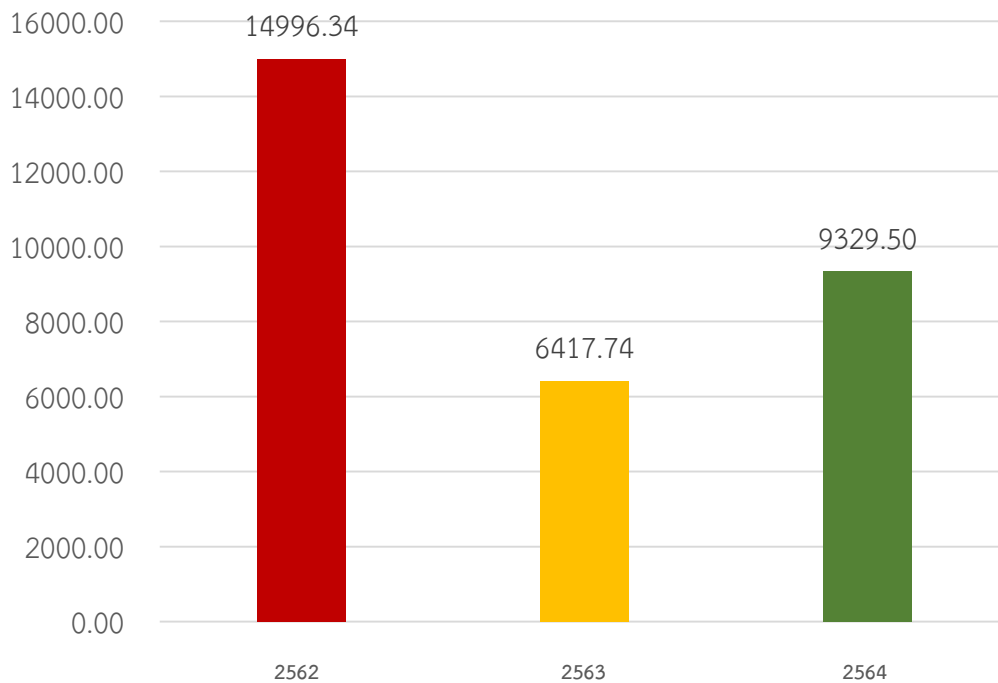
จากภาพที่ 9.4-1 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษของอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 2,960.37 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 เท่ากับ 2,566.02 kgCO₂/เดือน ซึ่งการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีนี้มีค่าสูงเกิน 1,000.00 kgCO₂/เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน พ.ศ. 2562

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 2,052.81 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 1269.50 kgCO₂/เดือน และเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 มีค่าการปลดปล่อยน้อยที่สุด เท่ากับ 54.02 kgCO₂/เดือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 2,717.28 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 1815.12 kgCO₂/เดือน และเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2563 ไม่มีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

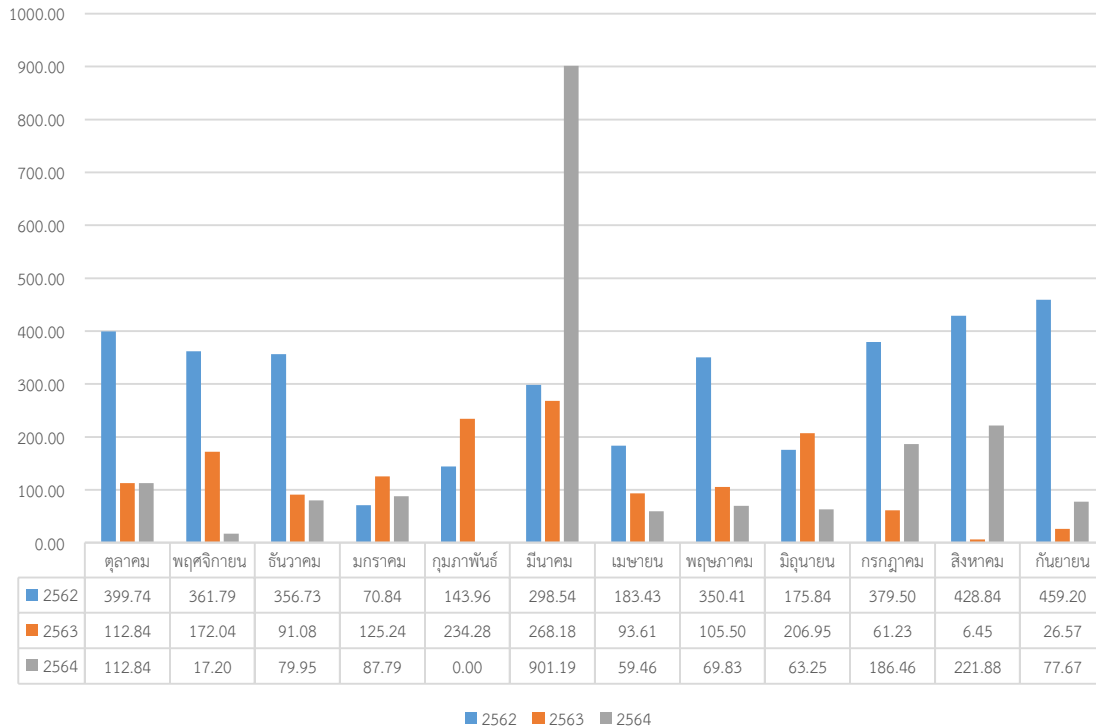
ภาพที่ 9.4-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษรวมประจำปี ระหว่างปี 2562 – 2564



จากภาพที่ 9.4-2 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการใช้กระดาษของอาคารสำนักงานอธิการบดี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากปี พ.ศ. 2562 มีค่าเท่ากับ 14,996.34 kgCO₂/ปี ลดลงเหลือ 6,417.14 kgCO₂/ปี ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2564 มีค่าเท่ากับ 9,329.50 kgCO₂/ปี

5. ปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ

ภาพที่ 9.5-1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ ประจำเดือน
ระหว่างปี 2562 – 2564

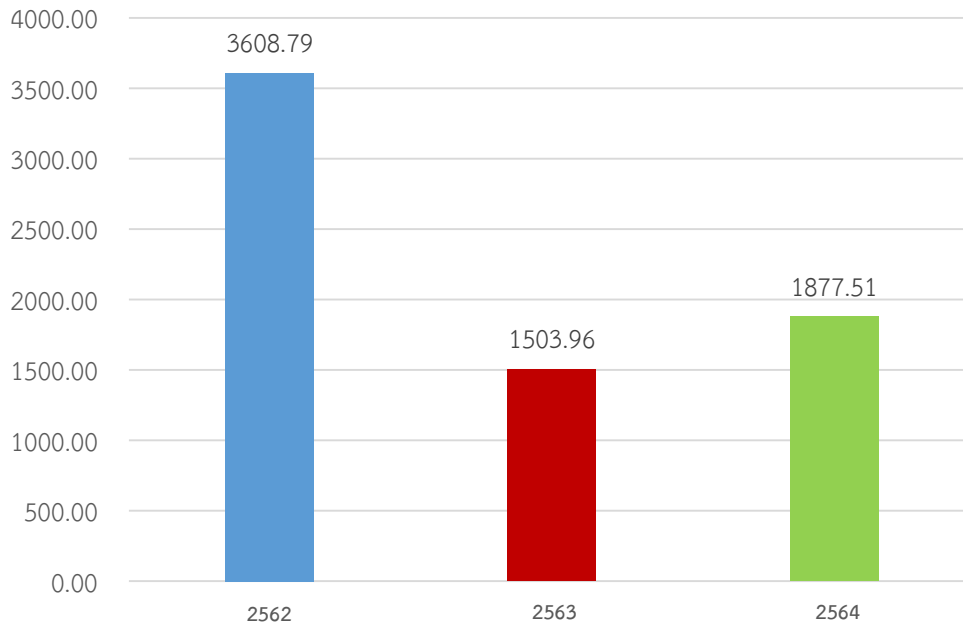


จากภาพที่ 9.5-1 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบของอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 459.20 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 เท่ากับ 428.84 kgCO₂/เดือน และในเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 มีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกน้อยที่สุดเท่ากับ 70.84 kgCO₂/เดือน

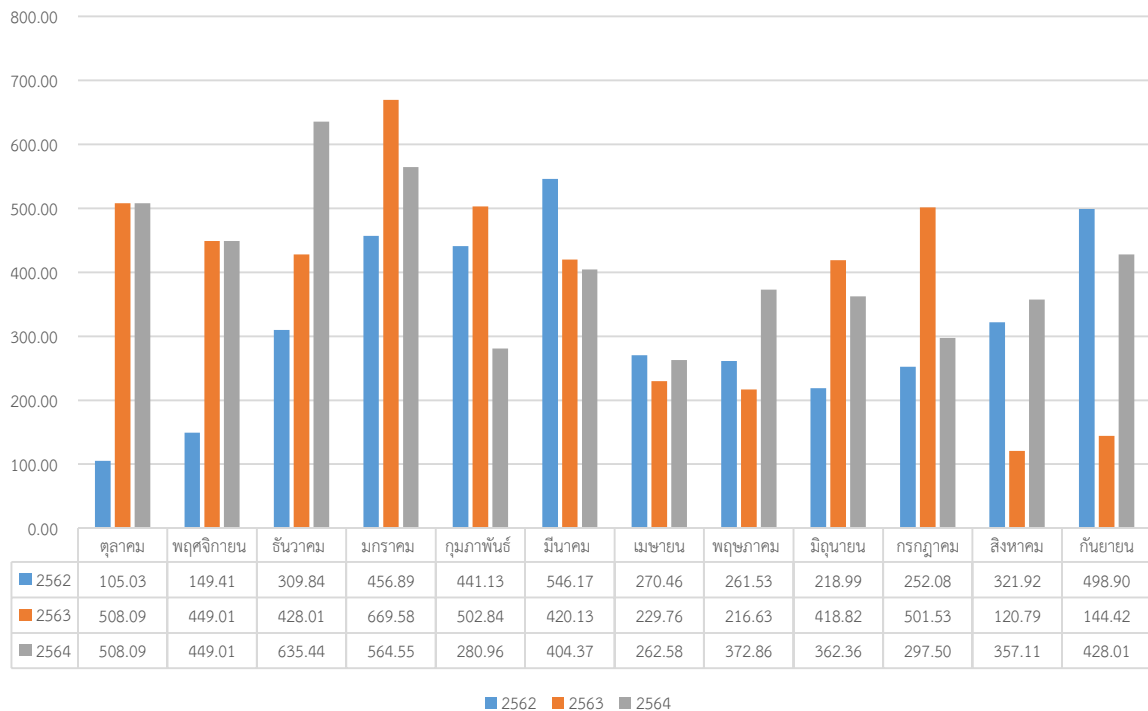
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 268.18 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 234.28 kgCO₂/เดือน และเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 มีค่าการปลดปล่อยน้อยที่สุด เท่ากับ 6.45 kgCO₂/เดือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 901.19 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 221.88 kgCO₂/เดือน และเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ไม่มีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ภาพที่ 9.5-2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบประจำปี**ระหว่างปี 2562 – 2564**

จากภาพที่ 9.5-2 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบของอาคารสำนักงานอธิการบดี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากปี พ.ศ. 2562 มีค่าเท่ากับ 3,608.79 kgCO₂/ปี ลดลงเหลือ 1,503.96 kgCO₂/ปี ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2564 มีค่าเท่ากับ 1,877.51 kgCO₂/ปี

ภาพที่ 9.5-3 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการขยะทั่วไปประจำเดือน ประจำปี
ระหว่างปี 2562 – 2564



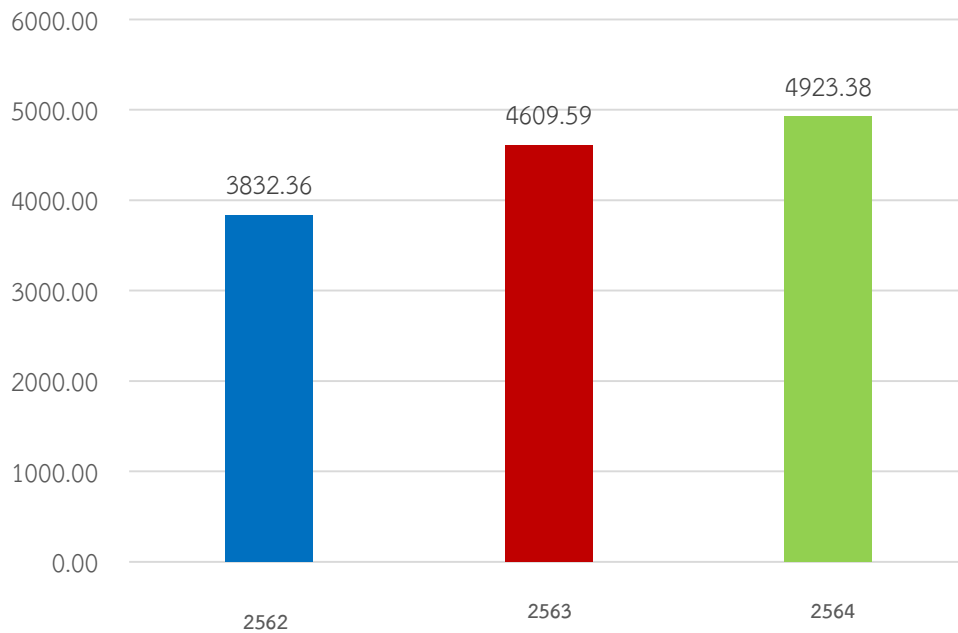
จากภาพที่ 9.5-3 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบของอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลอด 3 ปี มีดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุด เท่ากับ 498.20 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 เท่ากับ 456.89 kgCO₂/เดือน และในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 มีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกน้อยที่สุดเท่ากับ 105.03 kgCO₂/เดือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีค่าเท่ากับ 669.58 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 มีค่าเท่ากับ 508.09 kgCO₂/เดือน และเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 มีค่าการปลดปล่อยน้อยที่สุด เท่ากับ 120.79 kgCO₂/เดือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากที่สุดในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 635.44 kgCO₂/เดือน ลำดับที่สอง เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 มีค่าเท่ากับ 262.58 kgCO₂/เดือน

ภาพที่ 9.5-4 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณการขยะทั่วไปประจำปี
ระหว่างปี 2562 – 2564



จากภาพที่ 9.5-4 ข้อมูลผลการคำนวณปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปริมาณขยะทั่วไปของอาคารสำนักงานอธิการบดี พบว่า แนวโน้มการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีค่าเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเท่ากับ 3,832.36 kgCO₂/ปี ปี 2563 มีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ 4,609.59 kgCO₂/ปี และในปี พ.ศ. 2564 มีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ 4,923.38 kgCO₂/ปี

แผนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว

1. มีการแต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมประจำมหาวิทยาลัยฯ
 2. จัดประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง นโยบายสิ่งแวดล้อมโครงการสำนักงานสีเขียวเป็นประจำทุกปี
 3. การเผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมไปยังช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ จัดทำหนังสือเวียน เว็บไซต์ http://ga.kpru.ac.th/green_office_KPRU/ ไปสเตอร์ Line Facebook ป้าย LED บริเวณหน้าอาคารสำนักบริการวิชาการฯ ป้าย LCD หน้าลิฟท์อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ในลิฟท์เสียงตามสาย วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.15 – 13.45 น.
 4. ดำเนินการตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียวอย่างจริงจัง
 5. จัดประชุมและกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวเดือนละ 1 ครั้ง หรือ ไตรมาสละ 1 ครั้ง
 6. สรุปผลการดำเนินงานและรับการตรวจประเมินโครงการสำนักงานสีเขียวจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- การบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียว ตามคุณลักษณะและการใช้ประโยชน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและมหาวิทยาลัยมหิดล โดยการรับเชิญหัวหน้าโครงการ Green Office ไทยแลนด์ ให้เกียรติมาเป็นวิทยากรและเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และการบูรณาการกับชุมชนวัดวังยางในการเพิ่มพื้นที่สีเขียวและการดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในวัดและบริเวณลานวัดเพื่อให้ชุมชนได้ทำกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การเล่นกีฬาในบริเวณวัด และการเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย คือ การร่วมกันปรับปรุงสนามกีฬาเปิดองให้กับโรงเรียนชั้นประถมศึกษาที่อำเภอคลองสมบูรณ์ จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้เด็ก ๆ และคนในชุมชนหันมาออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดียิ่งขึ้น