

## ส่วนที่ 1

### โครงร่างองค์กร (OP: Organization Profile)

โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของสถาบัน และสถานะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์

#### P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

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

- 1) งานธุรการ
- 2) งานเลขานุการ
- 3) งานการเงิน
- 4) งานพัสดุ
- 5) งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ
- 6) งานประชาสัมพันธ์
- 7) งานอาคารสถานที่
- 8) งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
- 9) งานบริหารทั่วไป
- 10) งานยานพาหนะ

โดยมีหน้าที่ที่สำคัญ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและส่งเสริมการเป็นจิตอาสา เพื่อพัฒนาสังคม

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

##### (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE and Service Offerings)

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย (ปี2565)

## (1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

## OP1 - 1 ลักษณะการดำเนินงานตามพันธกิจ

กอง	ลักษณะการดำเนินงาน
<b>1. กองกลาง (ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ ต่าง ๆของมหาวิทยาลัยฯ )</b>	
	การให้บริการโดยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัยดิจิทัลและก่อให้เกิดการลดรอบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่ดี
	การดำเนินงานด้านสำนักงานสีเขียว เป็นการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

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

## OP1 - 2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

<b>พันธกิจ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล</li> <li>พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา</li> <li>ยกระดับการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ</li> <li>ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม</li> </ol>
<b>วิสัยทัศน์</b>	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางให้บริการและบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานต้นแบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สู่มาตรฐานสากล
<b>สมรรถนะหลัก</b>	การให้บริการ การบริหารจัดการและการประสานงาน
<b>วัฒนธรรมองค์กร</b>	-
<b>ค่านิยม</b>	G-TEAM คือ การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน ประกอบด้วย G : General affair กองกลาง สำนักงานอธิการบดี T : Teamwork การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจ

ค่านิยม (ต่อ)	เดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน E : efficiency การทำงานและการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ A : Accuracy การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ของสังคม M : Management การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล S : Service mind บุคลากรมีจิตบริการ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนทั้งองค์กร
---------------	--

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ทักษะ และสมรรถนะ ตรงตามตำแหน่งและสายงานตามโครงสร้างที่ตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 108 คน แบ่งออกเป็น

- 1) ข้าราชการ 5 คน
- 2) ลูกจ้างประจำ 2 คน
- 3) พนักงานมหาวิทยาลัย 23 คน
- 4) พนักงานราชการ 8 คน
- 5) ลูกจ้างชั่วคราว 70 คน ตามลำดับ

#### OP1-3 ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานตามวุฒิการศึกษา

บุคลากร	วุฒิการศึกษา			
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
ข้าราชการ	1	2	1	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	-	13	10	-
พนักงานราชการ	8	-	-	-
ลูกจ้างประจำ	2	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	31	39	-	-

### (4) สินทรัพย์ (Assets)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีสินทรัพย์ที่เป็นอาคาร จำนวน 4 อาคาร ได้แก่ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) จำนวนพื้นที่ 10,105 ตารางเมตร (พื้นที่สำนักงาน รวมพื้นที่รอบสำนักงานที่เกี่ยวข้อง) ภายในอาคารมีห้องประชุมภาพและเสียง จำนวน 3 ห้องประชุม (ชั้น 4 ชั้น 8 ชั้น 9) อาคารหอประชุมที่ปิงกรัง รัชมิโฮตล 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) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ต่าง ๆ ดังนี้

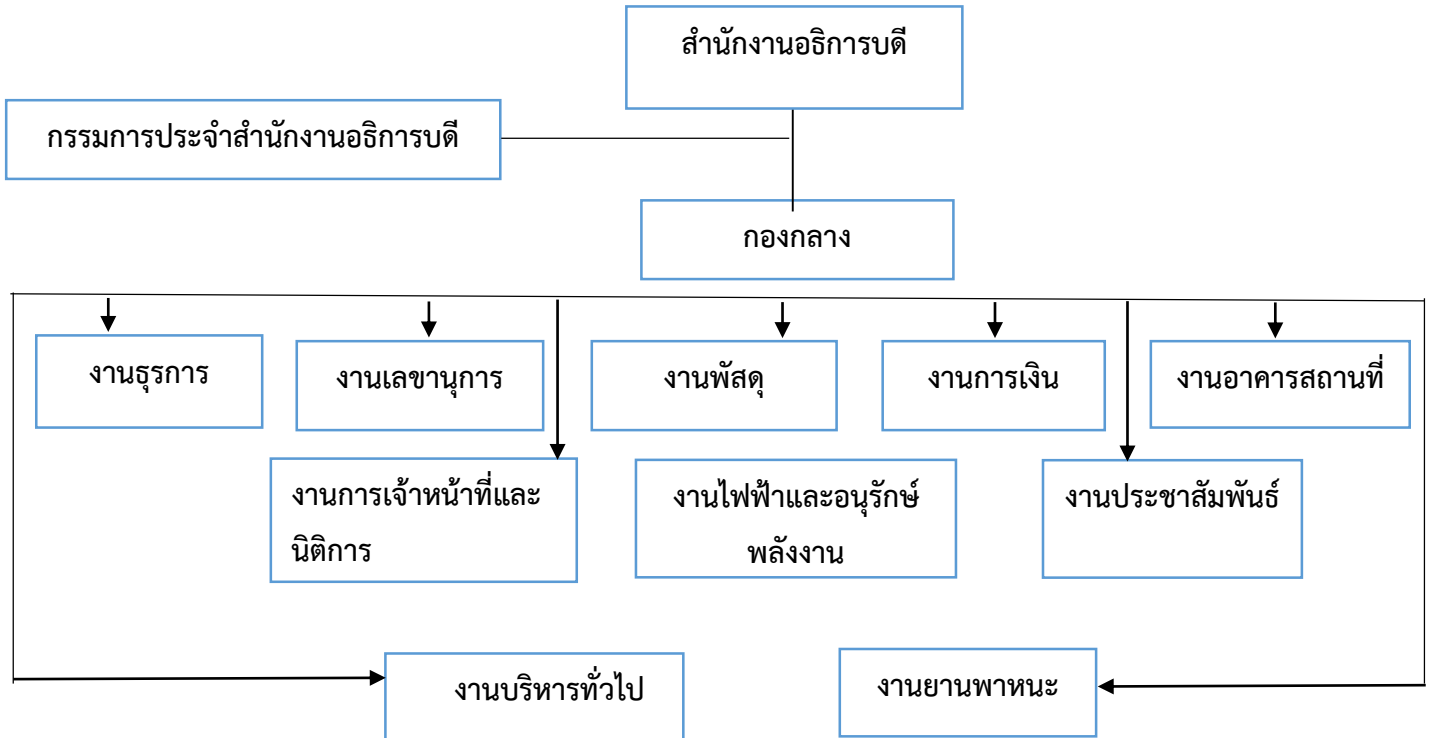
##### OP1 – 4 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ

กฎระเบียบ , ข้อบังคับ	งานที่เกี่ยวข้อง
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	ทุกงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ
กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561, ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด 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
พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลัง 2561	งานการเงิน
พระราชบัญญัติส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2535 และแก้ไข 2550	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร 2540	งานประชาสัมพันธ์/งานนิติการ
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	งานพัสดุ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

OP1 - 5 โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



## (2) ผู้เรียน ลูกค้ายุุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสี่ย

## OP1 - 6 กลุ่มลูกค้ายุุ่มและความต้องการ ความคาคดหวัง

กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาคดหวัง
นักศึกษา ป.ตรี / นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำงานให้เป็นระบบ กระชั้วองไว</li> <li>- อยากให้มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- ไม่ทำงานด้วยอารมณ์ใส่นักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารกับผู้รับบริการในด้านการบริการหรือด้านประชาสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้น</li> <li>- อยากให้พัฒนาเรื่องประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในครั้งถัดๆ ไป</li> <li>- รลรับ-ส่งระหว่างตึก</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสี่ยอื่น ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศิษย์เก่า</li> <li>- ผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>- ผู้ประกอบการ/ร้านค้า/ผู้รับจ้าง</li> <li>- ประชาชนในชุมชนข้างเคียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ชุมชนร้องขอ</li> <li>- ความเร็วในการติดต่อประสานงาน</li> </ul>	การได้รับบริการที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นที่พึงของชุมชน
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางการประสานงานออนไลน์</li> <li>- สามารถให้บริการได้โดยรวดเร็ว</li> </ul>	การได้รับบริการที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ
บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> <li>- ระบบที่รองรับการจัดซื้อ การเคลียร์งบประมาณ มีความสับสนมากเกินไป อยากให้ไม่มี ความซับซ้อนและมีระบบที่ชัดเจน</li> <li>- ขั้นตอนการให้บริการ หรือแสดงผู้รับผิดชอบการติดต่อสอบถาม ข้อมูลจาก ส่วนงานใดในเรื่องนั้น ๆ อย่างชัดเจน</li> </ul>	

## (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

## OP1 - 7 ผู้ส่งมอบ

ผู้ส่งมอบ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
กองกลาง สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	งานให้บริการกระแสไฟฟ้า และซ่อมบำรุงหม้อแปลง ไฟฟ้า	ข้อตกลงการซ่อม บำรุงระบบไฟฟ้าของ มหาวิทยาลัยฯ	หนังสือการลงนามความ ร่วมมือ หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง

## OP1 - 8 คู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
อปท.	การลงพื้นที่ชุมชนในการ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ ตอบสนองพันธกิจของ หน่วยงาน	การเผยแพร่องค์ความรู้ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เช่น ขยะมูลฝอย ขยะ อันตราย รวมถึงวัชพืชน้ำ	หนังสือการลงนามความ ร่วมมือ หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
หน่วยงาน ราชการ	การติดต่อการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน	การประสานงาน ดำเนินงานเป็นไปตาม กำหนดการของกิจกรรม ต่าง ๆ	หนังสือการลงนามความ ร่วมมือ หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
ผู้ประกอบการ	การปฏิบัติงานจัดซื้อ จัดจ้าง ของหน่วยงาน	ข้อตกลงความร่วมมือ การปฏิบัติตามนโยบาย สิ่งแวดล้อมสำหรับผู้ขาย และผู้รับจ้าง	หนังสือการลงนามความ ร่วมมือ หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
สถาบัน ทางการเงิน	การดำเนินงานด้านงานของ หน่วยงานและของ มหาวิทยาลัยฯ	ข้อตกลงความร่วมมือ ด้านสินเชื่อกับบุคลากร	หนังสือการลงนามความ ร่วมมือ หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/ด้วยตนเอง

## P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการและอำนวยความสะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานสีเขียวสู่หน่วยงานและส่งเสริมการเป็นจิตอาสา เพื่อพัฒนาสังคม ซึ่งมีคู่แข่งในหน่วยงานสนับสนุนด้วยกัน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี และ ยังมีคู่แข่งทางสายสนับสนุนอีก 6 คณะ รวมถึง 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

#### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติงานการให้บริการและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในหน่วยงาน ตามสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น เช่น การพัฒนาการให้บริการให้เป็นมาตรฐานสากล , การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในเส้นทางวิชาชีพเพื่อความมั่นคง และการร่วมมือกันสร้างความตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย

#### (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคน พัฒนางาน บริการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสำนักงานอยู่ในระดับดีมาก จัดอยู่ในระดับ 1 ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ (ประเมินตรงติดตาม) ในส่วนของกองกลาง ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยฯ มีผลการประเมินในระดับมาก คะแนน 4.49 จัดอยู่ในลำดับที่ 3 ของหน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยฯ และได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของปี 2564 – 2566 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับดีมาก ด้วยคะแนน 4.49 ซึ่งมีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจมากกว่าปีที่ผ่านมา (4.31) แต่มีผลคะแนนน้อยกว่ากองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏลำปาง (4.62)

ทั้งยังมีการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ ปัจจุบันกองกลางมีบุคลากรระดับชำนาญการจำนวน 12 คน จากบุคลากรที่มีคุณสมบัติในการเข้าสู่ตำแหน่ง 21 คน นับเป็นหน่วยงานอันดับ 1 ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย



จากการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการดำเนินการประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งผลการประเมินในแต่ละปีจะมีค่าคะแนนและผลการดำเนินงานที่ไม่เท่ากัน ในระยะ 5 ปีงบประมาณ ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คะแนน 4.12 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คะแนน 4.08 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คะแนน 4.48 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คะแนน 4.58 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คะแนน 4.37 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำให้กองกลางต้องจัดลำดับเป็นประเด็นความสำคัญในการทบทวนและพัฒนาในปีงบประมาณถัดไป

และจากการนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา กองกลางได้ประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินผลความพึงพอใจ ระยะ 5 ปีงบประมาณ มีระดับความพึงพอใจระดับดีมาก แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ค่าเฉลี่ย 4.084 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ค่าเฉลี่ย 4.051 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ค่าเฉลี่ย 4.400 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ค่าเฉลี่ย 4.591 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ค่าเฉลี่ย 4.498 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำให้กองกลางต้องจัดลำดับเป็นประเด็นความสำคัญในการพัฒนาในปีงบประมาณถัดไป

#### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานด้านบริการ ระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน โดยมีการศึกษาเกณฑ์การให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อวางแนวทางการประเมินหน่วยงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ด้านสิ่งแวดล้อม กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง ได้รับระดับเหรียญทอง (รับรองระหว่างปีงบประมาณ 2561 และปีงบประมาณ 2565) และเป็นต้นแบบการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งยังมีการศึกษาและวางแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)

#### OP2 - 1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านบริการ	การเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	เป็นหน่วยงานให้การให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม	ยกระดับสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	เป็นหน่วยงานต้นแบบในการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office)

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานได้รับการตรวจประเมินติดตามจากคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานมหาวิทยาลัย โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ส่วนที่ 2 การพัฒนาองค์กร ส่วนที่ 3 การปฏิบัติตามพันธกิจหลัก ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารของสำนักงานอธิการบดี ทั้งนี้ยังได้รับคำแนะนำในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังนี้

#### OP2 - 2 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

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

## ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการรายนาม

### หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

#### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

##### ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

##### (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้นำระดับสูงของสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นภารกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี โดยได้แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อร่วมกันประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 ในระหว่างวันที่ 31 พฤษภาคม – 1 มิถุนายน 2565 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 9 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ในการพิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี โดยผู้นำระดับสูงและบุคลากรได้ร่วมกันวิเคราะห์สภาวะการณ์ **SWOT Analysis** ของหน่วยงาน, ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด จากผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการรายปี ข้อมูลสารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีเป้าหมายในการพัฒนางานด้านบริการ สร้างมาตรฐานการให้บริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาสมรรถนะบุคลากร และยกระดับการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ และการพัฒนา มหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน (SDGs)

สำนักงานอธิการบดี ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2566 – 2570 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 และการทบทวนภาระงานหลักของหน่วยงาน Job Description ในระหว่างวันที่ 10 มิถุนายน – 12 มิถุนายน 2565 ณ อ.สัดหีบ จ.ชลบุรี เพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และมอบหมายการปฏิบัติการตามตัวชี้วัดไปยังหน่วยงานระดับกองทั้ง 3 กอง สำหรับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผู้นำระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกำหนดจัดประชุมหัวหน้างานในกองกลางเพื่อร่วมกันวิเคราะห์แผนปฏิบัติการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2566 ในวันพุธที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) และใช้การสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคลากรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สู่บุคลากรทุกระดับ ในการประชุม วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) เพื่อให้บุคลากรทุกท่านทราบและถือเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานราชการและประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน่วยงานด้วยการจัดทำหนังสือเวียนและผ่านเว็บไซต์กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการติดตามผลการปฏิบัติงานราชการตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส และ รายงานผลการปฏิบัติงานราชการต่อมหาวิทยาลัยผ่านระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ และนำผลรายงานผลการปฏิบัติราชการเข้าคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามข้อเสนอแนะคณะกรรมการมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง ของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 37 จำนวนบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรให้มี สมรรถนะด้านดิจิทัล ด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเฉพาะทาง

## (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูก กฎหมายและมีจริยธรรม โดยปฏิบัติงานตามกฎหมาย ตามหลักธรรมาภิบาล จริยธรรมและความโปร่งใส ที่สามารถตรวจสอบได้ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้ทรัพย์สินของราชการ การปรับปรุง การทำงาน การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมและ ความโปร่งใส โดยรายงานผลการดำเนินงานตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ปีงบประมาณ 2565 ได้รับผลคะแนน OIT = 100 คะแนนเต็มทุกตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ ส่งผลคะแนนภาพรวมของมหาวิทยาลัย เท่ากับ 90.38 ติดตามและรายงานผลตามแผนธรรมาภิบาลและจริยธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการดำเนินงานของ หน่วยงานกองกลางและภาพรวม และมีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารหน่วยงาน โดยคณะกรรมการ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลของมหาวิทยาลัย สรุปคะแนนผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 อยู่ในระดับดีมาก 4.79 และมีการดำเนินงานตามประมวลจริยธรรมของนายก สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้บริหาร บุคลากร ผู้เรียน และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 ทั้งยังมีประกาศนโยบายธรรมาภิบาลและจริยธรรมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ.2565 อีกทั้ง ได้มีการเผยแพร่ข้อกฎหมาย/ข้อบังคับ/ประกาศ และแนว ปฏิบัติเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล จริยธรรมและความโปร่งใส ผ่านทางเว็บไซต์ <https://ga.kpru.ac.th/laws/> และ จัดทำเอกสารแจ้งเวียนเน้นย้ำให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอันเป็นค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติ หน้าที่ราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย

## ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับ บุคลากร และผู้รับบริการ โดยส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาในลักษณะสองทางทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์เพื่อสร้างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ

และกลยุทธ์ให้กับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และเปิดโอกาสให้เข้าถึงข้อมูลอย่างมีส่วนร่วมและร่วมกันตัดสินใจ อันเป็นการสร้างความผูกพันที่ดีระหว่างผู้นำกับบุคลากร เปิดช่องทางการร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงานกองกลาง และเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าพบผู้บริหารในการร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น

ผู้อำนวยการกองกลาง ประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วยงานอย่างเป็นทางการ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งได้รับทราบปัญหาอุปสรรคและแก้ไขร่วมกัน มีการใช้การสื่อสารออนไลน์ในหน่วยงานโดยตรง เพื่อติดตามงาน เช่น Line Application ช่องทางแชท Facebook ส่วนบุคคลและกลุ่ม

## ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

### (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้อำนวยการกองกลาง มีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการรายปี ความสำเร็จของเป้าหมายตามพันธกิจ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ขับเคลื่อนพันธกิจ รายงานผลการประชุมหัวหน้าหน่วยงานเพื่อร่วมกันพิจารณา ในประเด็นต่างๆ ตามพันธกิจ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการพร้อมทั้งกำหนด ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน และมอบหมายไปยังหัวหน้างานหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสม กับพันธกิจนั้นๆ นอกจากนี้ผู้บริหารยังให้ความสำคัญการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมมือกันปฏิบัติ ตามพันธกิจต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ เช่น

พันธกิจด้านการให้บริการมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการอบรมสร้างความเข้าใจ ด้านการสื่อสารองค์กร การอบรมบุคลิกภาพการให้บริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566 ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) และสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเกณฑ์การให้บริการที่เป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชน วันที่ 15 มีนาคม 2566 ณ ห้องประชุมรัตนอาภา เพื่อให้งานบริการเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และพร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

พันธกิจด้านการยกระดับการเป็นสำนักงานสีเขียว โดยสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้กับคนในสำนักงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน ดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ลด ปริมาณขยะโดยการลดการใช้ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดและเลิกใช้สารเคมีอันตราย รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้รับรางวัลในระดับดีเยี่ยม G-ทอง 2 สมัย และยังถ่ายทอดไปยังนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2566 จำนวน 1400 คน เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติตนและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการประหยัดพลังงาน การทิ้งขยะแต่ละประเภท และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเข้าสู่มหาวิทยาลัยสีเขียวในปี 2567 ต่อไป

พันธกิจด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ระดับตำแหน่งทางวิชาชีพ ระดับชำนาญการ ด้วยการจัดประชุมหัวหน้างานเพื่อคอยกระตุ้นบุคลากรที่ครบกำหนดตามระยะของการประเมิน และผลักดันการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการด้วยการประชุมอบรมเพื่อการพัฒนาผู้นำในอนาคตของหน่วยงาน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง

ทั้งนี้ ผู้บริหารยังมุ่งเน้นการปฏิบัติงานจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและเน้นประสานความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือจากคณะ สำนัก สถาบัน กอง ในการร่วมกันพัฒนางานเช่นวัฒนธรรมการให้บริการ กำหนดกระบวนการปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานพัสดุ การเบิกจ่าย และงานอาคารสถานที่ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ผ่านการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลางได้นำมาวิเคราะห์ถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำองค์ความรู้ไปกำหนดแผนงานและแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่างๆ ซึ่งกลไกการสร้างสภาพแวดล้อมองค์กรที่ประสบความสำเร็จที่ผู้บริหารดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1.1-1 การสร้างสภาพแวดล้อมองค์กรที่ประสบผลสำเร็จ

การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ	การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพัน	ความคล่องตัว	การมีส่วนในการวางแผน สืบทอดตำแหน่งและ พัฒนาผู้นำในอนาคต
วัฒนธรรมการให้บริการ	มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก แบบบูรณาการหรือความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรทุกระดับทุกส่วนงาน ให้ปฏิบัติงานด้วยการมีจิตบริการ เข้าใจ ด้านการสื่อสารองค์กร และการพัฒนา บุคลิกภาพการให้บริการ	มีการทำงานเป็นทีมและสามารถสื่อสารกับ ผู้รับบริการได้ดี ในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความคล่องตัว	วางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อม ในการเป็นผู้นำทางด้านการบริการ การนำองค์กร และ มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร
กำหนดกระบวนการปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม	สื่อสารนโยบายและปลูกจิตสำนึกไปยังคณาจารย์ พนักงาน นักศึกษาและประชาชนในการร่วมกัน	เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือร่วมใจกัน ในการปฏิบัติตามนโยบาย	วางแผนให้การสนับสนุนบุคลากรในการเป็นผู้ตรวจประเมินด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ	การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพัน	ความคล่องตัว	การมีส่วนในการวางแผน สืบทอดตำแหน่งและ พัฒนาผู้นำในอนาคต
	ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติตามนโยบาย		
การพัฒนาบุคลากร	มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรตามทักษะวิชาชีพเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจอย่างต่อเนื่อง	วางแผนให้การสนับสนุนพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อม เพื่อประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น และการส่งบุคลากรเข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับ ต้น-สูง เพื่อให้มีความพร้อมในการรับผิดชอบองค์กรในอนาคต
กำหนดกระบวนการการจัดการความรู้ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุ การเบิกจ่ายและงานอาคารสถานที่	การทำงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกกับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การสร้างกลุ่มเพื่อให้คำปรึกษา รับฟัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร สร้างองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ แก่ผู้รับบริการ	เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกัน ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น	เป็นผู้นำทีมในการจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้นำต่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบ

## (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้อำนวยการกองกลาง และหัวหน้างานมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังตามกลยุทธ์ บุคลากรระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี ต่อเนื่อง โดยมีแนวทางกำกับการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ ได้แก่ 1) ดำเนินงานตามแผนงาน 2) มุ่งเน้นความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด 3) ใช้ระบบปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล 4) บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 5) กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับมหาวิทยาลัย พร้อมบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

### ตารางที่ 1.1-2 การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

พันธกิจ	ความคาดหวัง	การสร้างคุณค่า	ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน
1. พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานการ ให้บริการ สามารถส่งผลถึงเป้าหมายและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ	การกำกับติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงมาตรการการ ให้บริการประชาชน	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี เป็นหน่วยงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ ส่งเสริมและ
2. พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ			
3. ยกระดับการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบ และเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ	การบริหารจัดการตาม ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ และรู้จักสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน	พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มี ความก้าวหน้า ในสายอาชีพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงาน ตามนโยบายสำนักงานสีเขียว สู่หน่วยงานและ ชุมชน ส่งเสริมการเป็นจิต
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ	บุคลากรปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาล และ	การผลิตและการบริการ เพื่อส่งมอบคุณธรรม ความรู้ จิตอาสาให้สังคม	อาสาเพื่อพัฒนาสังคม



พันธกิจ	ความคาดหวัง	การสร้างคุณค่า	ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน
มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม	เป็นผู้นำทางด้านการนำสังคมและชุมชน		

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

### ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

#### (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารงานตามโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้ติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ เช่น ความรับผิดชอบต่อด้านกลยุทธ์เป้าหมายตามแผน ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การวางแผนกรอบอัตรากำลัง และการกำหนดสายการบังคับบัญชา เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานและกำหนดความรับผิดชอบต่อผู้อำนวยการ หัวหน้างานและบุคลากร เพื่อกำหนดภาระงาน แนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผ่านการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามกรอบคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ดัชนีความโปร่งใส ดัชนีพร้อมรับผิด ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ดัชนีวัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร และดัชนีการทำงานในหน่วยงานเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี การจัดการควบคุมดูแลการบริหารงานต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม โดยตระหนักถึงผลประโยชน์และความต้องการของชุมชนแวดล้อม ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานดำเนินการอย่างถูกต้อง ซึ่งมีภาระหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส จากการดำเนินงานที่ผ่านมาผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

1. การจัดประชุมหัวหน้างานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรม
2. กำหนดภาระหน้าที่ตามหลักความรับผิดชอบต่อแต่ละงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เป็นธรรม

3. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
4. มีการกำหนดนโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยกำหนดเป็นนโยบายสำนักงานสีเขียว
5. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
6. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

หน่วยงานและมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ มีวิธีการดำเนินการให้บรรลุกลยุทธ์และเกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยมีกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำมาใช้วัดผลการดำเนินการ มีการกำหนดแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญผ่านกระบวนการมอบหมายตัวชี้วัดลงสู่งานและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง และนำผลการทบทวนตัวชี้วัดเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการในการทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ

2. ความรับผิดชอบด้านการเงิน กำหนดให้งานทุกงานโดยเฉพาะงานการเงิน และงานพัสดุ ปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการเงิน มีการกำกับ ตรวจสอบงานก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย มีการรายงานข้อมูลทางการเงินทุกเดือนต่อคณะกรรมการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สตง. และรายงานรายไตรมาสต่อสภามหาวิทยาลัย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุ มีระบบการควบคุมภายใน โดยมีหน่วยตรวจสอบภายใน และหน่วยตรวจสอบจากภายนอก เข้าตรวจสอบด้านการเงิน การปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินให้มีความโปร่งใส ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายในจะรายงานผลการตรวจสอบต่อสภามหาวิทยาลัยทราบ

3. ความโปร่งใสในการดำเนินการ มีการกำหนดแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ พร้อมกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างชัดเจน มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติกิจกรรมทุกกิจกรรมมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยจะเปิดเผยข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบเพื่อความโปร่งใส อีกทั้ง กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด

4. การวางแผนกรอบอัตรากำลัง และการกำหนดสายการบังคับบัญชา แต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานและกำหนดความรับผิดชอบ เพื่อกำหนดภาระงาน แนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผ่านการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการทบทวนโครงสร้างองค์กร จัดทำกรอบภาระงานของบุคลากรของแต่ละคน การจัดบุคลากรให้ตรงกับสายงาน เพื่อความก้าวหน้าตามอาชีพ วางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้นำองค์กร โดยการส่งบุคลากรเข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น-สูง เพื่อให้มีความพร้อมในการรับผิดชอบองค์การในอนาคต และมหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

## (2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารและบุคลากร อันได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ โดยจัดทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา และประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการกลั่นกรอง การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะประเมินผลรอบที่ 1 ในช่วงเดือนมีนาคม และประเมินผลรอบที่ 2 ในช่วงเดือนกันยายน และนำเข้าที่ประชุมพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การประเมินผลโดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ของมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ของมหาวิทยาลัย

## ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

### (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย ดัชนี ความโปร่งใส ดัชนีพร้อมรับผิด ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริต ในการปฏิบัติงาน ดัชนีวัฒนธรรมและคุณธรรม ในองค์กร และดัชนีการทำงานในหน่วยงานเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยได้นำ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่ครอบคลุมตามภารกิจไว้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ กำหนดให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามกฎหมาย และคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือและกฎหมาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาดจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ในกรณีที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่มีผลกระทบ ในทางลบ ทั้งการเจตนา ประมาท เลินเล่อ หรือไม่รู้จักกฎหมาย

### (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีจริยธรรม จรรยาบรรณที่เหมาะสม เพื่อให้ อยู่ร่วมกันอย่างมีความรัก ความสามัคคี ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เช่น ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 และการอบรมให้ความรู้ผ่านการจัดประชุม ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องงาน พร้อมทั้งกำหนดระบบติดตามดำเนินการโดยให้บุคลากรประเมินตนเองตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และให้หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ทำความดี มีจริยธรรม

### ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

#### (1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ได้มีการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ชุมชนและสังคม โดยกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม โครงการสำนักงานสีเขียว เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ดำเนินการด้านกิจกรรมเพื่อมหาวิทยาลัย ชุมชนและสังคม โดยจัดกิจกรรมสนับสนุนมหาวิทยาลัย ชุมชนที่สำคัญ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน ได้มีการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงาน การลดปริมาณขยะและของเสีย และการบริหารจัดการขยะเพื่อไม่ให้เกิดมลพิษ การแก้ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยภายในชุมชน และการรณรงค์ขยะอันตรายภายในชุมชนบ้านวังยาง และบ้านห้วยยาง ตำบลนครชุม และร่วมกับกรมราชทัณฑ์ในการอนุรักษ์น้ำภายในคูคลองของมหาวิทยาลัย รวมทั้งกำหนดโครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว กิจกรรม KPRU GREEN ให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และบุคลากร เพื่อปลูกจิตสำนึกการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งในยุคปัจจุบันปัญหาสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก

#### (2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

มหาวิทยาลัยมอบหมายให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดูแลโครงการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน โดยการคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย จะเป็นพื้นที่บริเวณรอบ ๆ มหาวิทยาลัย ทั้ง 2 พื้นที่ ได้แก่ ชุมชนบ้านวังยาง และชุมชนบ้านห้วยยาง ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นพื้นที่เพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและขยะอันตราย เพื่อวางแผนการแก้ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยภายในชุมชน และการรณรงค์ขยะอันตรายภายในชุมชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้นักเรียนและชาวบ้านร่วมมือกันจัดการขยะ เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดี โดยการเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ชุมชน และมีการจัดกิจกรรมโดยเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัย/ชุมชนวังยาง ห้วยยาง/โรงเรียนสาธิต โดยร่วมมือร่วมใจกันลดปริมาณของเสียให้น้อยลง รวมทั้งการนำขยะกลับมาหมุนเวียนใช้ใหม่ เช่น การทำปุ๋ยจากวัชพืชและเศษใบไม้ เป็นต้น

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

##### (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี เพื่อถ่ายทอดมายังหน่วยงานระดับกอง โดยแต่ละกองขับเคลื่อนด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก โดยมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2566) ดังนี้

##### ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2566)

กระบวนการ	ขั้นตอน	กรอบระยะเวลา	ผู้เกี่ยวข้อง
การวางแผน (Plan)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี	พฤษภาคม 2565	ผู้บริหารทุกระดับและพนักงาน
	2. รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แผนปฏิบัติราชการรายปี ดังนี้ 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย 2.2 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) 2.3 แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ระยะ 5 ปี 2.4 แผนปฏิบัติราชการ ระยะที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2.5 แผนกลยุทธ์ระยะ5ปีของสำนักงานอธิการบดี 2.6 นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุน	มิถุนายน 2565	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กระบวนการ	ขั้นตอน	กรอบระยะเวลา	ผู้เกี่ยวข้อง
	2.7 ผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2564  2.9 ผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปี		
การวางแผน (Plan)	3. ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการประจำปี (พ.ศ. 2566) และร่วมกันกำหนด ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย โครงการ/ กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และ งบประมาณ	มิถุนายน 2565	คณะกรรมการจัดทำแผน
	4. นำเสนอแผนปฏิบัติการ ประจำปี (พ.ศ.2566) ต่อที่ประชุม ตามลำดับ ได้แก่ คณะกรรมการ ประจำสำนักงาน คณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัย (ก.บ.) เพื่อ พิจารณา	กรกฎาคม 2565	ผู้อำนวยการกองกลาง
การปฏิบัติ (Do)	5. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี (พ.ศ.2566) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในระดับ หน่วยงานภายใต้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566	บุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
การตรวจสอบ (Check)	6. ติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และผลการใช้จ่าย งบประมาณ ภายใต้แผนปฏิบัติ ราชการประจำปี (พ.ศ.2566)	ทุกไตรมาส (3,6,9,12)	ทุกงานในกองกลาง กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี

กระบวนการ	ขั้นตอน	กรอบระยะเวลา	ผู้เกี่ยวข้อง
	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี รายไตรมาส และรายงานความ ความก้าวหน้าในระบบติดตาม และประเมินผลแห่งชาติ (eMENSUR)		
การปรับปรุงการ ดำเนินการ (Act)	นำผลการดำเนินงานตาม โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และ ผลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนปฏิบัติการประจำปี (พ.ศ. 2566) มาวิเคราะห์ปัญหา/ อุปสรรค เพื่อนำไปปรับปรุงและ พัฒนาปรับแผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ในปีถัดไป	ปีละ 2 ครั้ง (6,12 เดือน)	ผู้อำนวยการกองกลาง

ทั้งนี้ การบริหารงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ใช้หลักการกระจายอำนาจให้แก่ หัวหน้างาน ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การบริหารจัดการตามพันธกิจมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว โดยแต่ละหน่วยงานดำเนินงานได้ตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการขับเคลื่อนแผนพลิกโฉมมหาวิทยาลัยราชภัฏให้บรรลุ ตามเป้าหมาย ซึ่งในปี 2566 เน้นการเตรียมความพร้อมเรื่องการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ สอดคล้องกับการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทักษะ upskill-reskill-newskill โดยการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ตามทักษะวิชาชีพและตามเส้นทางความก้าวหน้า เช่น ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เข้าร่วมการอบรมผู้บริหารระดับสูง การจัดอบรมทักษะการเขียน สมรรถนะการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการของบุคลากรสายสนับสนุน การจัดส่งรักษาการหัวหน้า งานเข้าร่วมอบรมทักษะการเป็นหัวหน้างานยุคใหม่ การจัดทำหลักสูตรนักบริหารระดับต้น การจัดทำกรอบ อัตรากำลังพร้อมปรับกำลังคนและภาระงานให้เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ

## (2) นวัตกรรม (INNOVATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยวิเคราะห์โอกาสและความเสี่ยงผ่านกระบวนการการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น สภาวะแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี บุคลากรภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีต้องมีทักษะใหม่ที่สอดคล้องกับการทำงานในศตวรรษที่ 21 สามารถพัฒนาได้โดยการเปิดใจพร้อมเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมองความท้าทายเป็นโอกาสในการพัฒนา เพื่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บรรลุผลตามเป้าหมายของการพลิกโฉม ดังนั้นจึงเป็นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และขับเคลื่อนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของทุกคน และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนการคิดค้นนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีที่ผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหาภายในงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (ปี 2566) "ระบบแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน" เพื่อใช้ในการให้บริการแก่หน่วยงานและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น นอกจากนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย สร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่มีต่อการพัฒนาระบบงาน โดยเปิดเวทีกลางให้จัดส่งผลงานด้านสายสนับสนุน พร้อมนำเสนอในรูปแบบคณะกรรมการประเมินในระดับชาติ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งการจัดโครงการดังกล่าวเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพในการบริหารจัดการระบบงานจนนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพและผลลัพธ์ที่ดีขึ้นต่อองค์กร

## (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์โดยทีมผู้บริหาร จะทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถนำองค์กรสู่การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### ตารางที่ 2.1-2 การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์
<b>ด้านการบริการ</b>		
1. ทรัพยากรบุคคล พร้อมรองรับเพื่ออำนวยความสะดวก และบริการ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ บุคคลและประชาชน	1. การบริการที่มีความรับผิดชอบสูง มีความคล่องตัว รวดเร็ว	1. พัฒนางค์กรให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี ด้วยหลักธรรมาภิบาลสู่มาตรฐานสากล 2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดีและคนเก่ง มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และศักยภาพ สอดคล้องกับบริบทในศตวรรษที่



ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์
		21 มีความรัก ความสามัคคี มีบริการที่มีประสิทธิภาพ (Service Mind) เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย และท้องถิ่นอย่างเต็มที่
2. ความพร้อมด้านอาคารสถานที่	2. การบริการที่มีความรับผิดชอบสูง มีความคล่องตัว รวดเร็ว สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน	2.1 ปรับปรุง/พัฒนาอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานและกิจกรรม
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
3. ระบบสารสนเทศ ที่เชื่อมโยงทุกระบบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยให้ทุกหน่วยงานนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3. การเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวก ได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ ท้นต่อการเปลี่ยนแปลง	3.1 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ 3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลต่อการพัฒนาองค์กร
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม</b>		
4. มีระบบการบริหารจัดการสวัสดิการบุคลากรมหาวิทยาลัย การดูแลรักษาความปลอดภัย	4. มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก	4.1 พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีจิตอาสา และสร้างสรรค์สังคม
5. ความรับผิดชอบต่อสังคมมี การบูรณาการพันธกิจยกระดับการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับใน		5.1 พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์
ระดับชาติ ทั่วถึงประชาชน นักศึกษา พื้นที่ชุมชนอย่างยั่งยืน ภายใต้การดำเนินการเป็น มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น		

ในส่วนจุดบอดของกระบวนการและสารสนเทศของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คือ หน่วยงานมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง แต่บางระบบขาดการต่อเนื่องของการกรอกข้อมูลของบุคลากร ทำให้การกำกับติดตามผลการดำเนินงานมีความคลาดเคลื่อนและขาดความต่อเนื่องของข้อมูล

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการวางแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยการร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2566) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) พร้อมทั้งเผยแพร่วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนปฏิบัติราชการประจำปีผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและรับทราบโดยทั่วกันและใช้การสื่อสารไปยังบุคลากรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สู่บุคลากรทุกระดับ ในการประชุม วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และผลการใช้จ่ายงบประมาณ ภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ. 2566) เป็นรายไตรมาส ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งรายงานงานความก้าวหน้าในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

#### (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจที่สำคัญ ประกอบด้วย 1. พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล 2. พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา 3. ยกระดับการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ 4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความโดดเด่นตามพันธกิจที่สามารถนำมาเป็นสมรรถนะหลักให้องค์กร 3 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สำนักงานสีเขียว
- 2) จัดหาและนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ
- 3) การประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและลูกค้า

ตารางที่ 2.1-3 ระบบงานในแต่ละด้าน

ระบบงาน	ดำเนินการเอง	คู่ความร่วมมือ
<b>ด้านบริการ</b> การให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารงานเอกสารและงานประชุม ระบบข้อมูลสารสนเทศ การบริการและสวัสดิการบุคลากร การบริการห้องประชุม การบริการยานพาหนะ การบริการระบบสาธารณูปโภค ระบบรักษาความปลอดภัย การสื่อสารองค์กร ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	/	
<b>ด้านแผนและงบประมาณ</b> การให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนติดตามและประเมินผล การจัดสรรงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน	/	
<b>ด้านบุคลากร</b> การให้บริการที่สำคัญคือ การบริหารและพัฒนาบุคลากร	/	
<b>ด้านสถานที่และภูมิทัศน์</b> การให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยสีเขียว และสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	/	
<b>ด้านการพัฒนาท้องถิ่น</b> การให้บริการที่สำคัญ คือ สร้างจิตอาสาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	/	/

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี ทำให้ได้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่มุ่งสู่เป้าหมายตามที่ระบุไว้ในวิสัยทัศน์ ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มี 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้กำหนดกลยุทธ์ คือ 1. พัฒนาการให้บริการให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี ด้วยหลักธรรมาภิบาลสู่มาตรฐานสากล 2. พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ 3. พัฒนาระบบและกลไก การติดตามผลลัพธ์ ของการดำเนินงานตามพันธกิจ 4. พัฒนาระบบและกลไกการจัดหารายได้ที่เป็นรูปธรรม 5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านดิจิทัลด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเฉพาะทาง 6. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 7. พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีจิตอาสา และสร้างสรรค์สังคม

นอกจากนี้ ได้กำหนดเป้าหมายระยะ 5 ปี โดยมุ่งส่งเสริมการเป็นหน่วยงานบริการที่เป็นมาตรฐานการ ให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก และการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว

#### ตารางที่ 2.1-4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลา
มีระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ และคล่องตัว มุ่งเน้นธรรมาภิบาล มีความพร้อมและสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. การพัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใส ด้วยหลักธรรมาภิบาล	1. พัฒนาการให้มียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักธรรมาภิบาลสู่มาตรฐานสากล	1.โครงการพัฒนาทักษะงานบริการที่มีประสิทธิภาพสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน (ศูนย์ราชการสะดวก GECC)	ระยะเวลา 1 ปี
		2. พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	2.การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
		3. พัฒนาระบบและกลไก การติดตามผลลัพธ์ ของการดำเนินงานตามพันธกิจ	3.โครงการวิทยากรการทำปฎิบัติงานอินทรีจากเศษใบไม้และวัชพืชน้ำ	
		4. พัฒนาระบบและกลไกการจัดการรายได้ที่เป็นรูปธรรม	4. โครงการเป็นวิทยากรงานสารบรรณ	
พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	2. การเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะ	5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านดิจิทัล ด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเฉพาะทาง	1.โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน เช่น พัฒนาระบบงานพัฒนาการ	ระยะเวลา 1 ปี

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลา
	ความสามารถเชิง สมรรถนะ ของนักศึกษา		ให้บริการ พัฒนา งานด้วยระบบ ดิจิทัล พัฒนา ภาษาอังกฤษ พัฒนาทักษะดิจิทัล พัฒนาบุคลิกภาพ การนำเสนอผลงาน 2.โครงการพัฒนา ทักษะผู้บริหาร ระดับต้น ระดับกลาง 3.โครงการอบรม การจัดทำผลงาน ตามเส้นทาง ความก้าวหน้าใน ระดับที่สูงขึ้น	
สนับสนุนการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยสีเขียว	3. การยกระดับการ บริหารจัดการ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม โดยดำเนินโครงการ สำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่สามารถเป็น ต้นแบบและเป็น แหล่งเรียนรู้ ด้รับ การยอมรับ ในระดับชาติ	6. พัฒนาระบบและ กลไกการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม	1.โครงการพัฒนาที่ ยั่งยืนสำหรับการ บริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมภายใน มหาวิทยาลัยและ ชุมชน ได้แก่ 1.โครงการปลูก จิตสำนึกการเป็น สำนักงานสีเขียว 2.โครงการปลูก จิตสำนึกการลดใช้	ระยะเวลา 1 ปี

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลา
			<p>พลังงานและ ทรัพยากร</p> <p>3. โครงการรณรงค์ การคัดแยกขยะ มูลฝอยภายใน มหาวิทยาลัย/ ชุมชน วังยาง/โรงเรียน สาธิต</p> <p>4. โครงการ หลักสูตรระยะสั้น กิจกรรมอบรมปุ๋ย หมักอินทรีย์จาก เศษใบไม้และวัชพืช น้ำ</p> <p>5. โครงการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM การดำเนินการ โครงการสำนักงาน สีเขียว (ระบบพี่เลี้ยงและ การเป็นวิทยากร โครงการ Green Office)</p> <p>6. กิจกรรมพัฒนา แหล่งน้ำภายใน มหาวิทยาลัย</p>	

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลา
พัฒนาบุคลากรให้มี คุณธรรมและจิตอาสา	4. การส่งเสริมและ พัฒนาบุคลากรให้มี คุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิต อาสาเพื่อพัฒนา สังคม	7. พัฒนาบุคลากรให้ เป็นคนดี มีคุณธรรม มีจิตอาสา และ สร้างสรรค์สังคม	1.โครงการ KPRU จิตอาสา 2. โครงการศึกษาดู งานระบบคุณธรรม และจริยธรรม	ระยะเวลา 1 ปี

## (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญได้พิจารณาถึงภารกิจ ความต้องการ ความคาดหวังที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโอกาสในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษา โดยทำการทบทวนความสอดคล้อง วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยแต่ละวัตถุประสงค์สะท้อนผลงานและความต้องการของแต่ละกลุ่ม

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

#### (1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี โดยมีกระบวนการการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี
2. นำผลการประเมินต่าง ๆ มาวิเคราะห์ ดังนี้

- 2.1 ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ระดับหน่วยงานประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา
- 2.2 ผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณที่ผ่านมา (รอบ 12 เดือน)
- 2.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 การปรับปรุง SWOT ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัยฯ มาประกอบการวิเคราะห์

3. จัดประชุมโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและระดมความคิดของบุคลากรต่าง ๆ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนเป็นประจำปี ซึ่งผลจากการประชุมดังกล่าวทำให้เกิดการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการประจำปี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

4. นำเสนอแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2566) ต่อที่ประชุมตามลำดับ ได้แก่ คณะกรรมการประจำสำนักงาน คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (ก.บ.) เพื่อพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และพิจารณาการจัดสรรงบประมาณตามที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติราชการ รวมถึงพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการที่อยู่ในแผนฯ ซึ่งรายละเอียดโครงการได้ถูกจัดเก็บด้วยระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานะโครงการรายไตรมาส

#### (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

การนำแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2566) ไปสู่การปฏิบัติ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยการประชุมชี้แจงหัวหน้างานถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการ เพื่อสื่อสารทิศทางการพัฒนาองค์กรให้บุคคลทราบ

#### 2. เสริมสร้างความเข้าใจ

การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ รับทราบนโยบายด้วยการจัดประชุมบุคลากรเพื่อการกำกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการช่วยกันขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนการดำเนินงาน/โครงการ และ



ตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้ไปสู่การบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องตามแนวทางการกำกับติดตามและประเมินผลที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**3. ดำเนินการ/จัดกิจกรรม** โดยทุกงานดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี

**4. ติดตามประเมินผล** จัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงานจากแผนปฏิบัติราชการตัวชี้วัดและโครงการ เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าต้องมีการแก้ไขอย่างไร โดยให้มีการรายงานตามรายไตรมาส

### (3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

ผลการดำเนินงานจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ และ จากการข้อมูลป้อนกลับ (feedback) จากส่วนงานต่าง ๆ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้แก่งานต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยสามารถจัดกลุ่มทรัพยากร 4 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากร มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการของหน่วยงาน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว โดยจัดสรรบุคลากรตามภาระงานและกรอบอัตรา กำลังตามความจำเป็น รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. งบประมาณ การจัดสรรงบประมาณตามพันธกิจและจุดเน้นของมหาวิทยาลัยตามความเหมาะสมและจำเป็น คุ่มค่า เพื่อให้หน่วยงานได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงาน จัดสรรให้เพียงพอตามความต้องการและความจำเป็นในการใช้งานอย่างเหมาะสม เน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บริหารวัสดุในการดำเนินงานให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด

4. การบริหารจัดการระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้การทำงานคล่องตัว สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

### (4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากรภายใต้แผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี 2566 – 2570 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะพร้อมต่อการบรรลุเป้าหมายในทุกมิติด้านการกำกับดูแล มีการวางแผนในการจัดหาบุคลากรให้เพียงพอและมีความเหมาะสมกับงาน ด้วยการวิเคราะห์อัตราากำลังของแต่ละงาน และจัดทำเป็นแผนอัตรากำลัง

เสนอต่อมหาวิทยาลัย และมีการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนา สนับสนุน เสริมสร้างให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา กับหน่วยงานภายนอกปีละ 1 ครั้ง และมีกระบวนการติดตามและประเมินผลการพัฒนาความรู้และทักษะระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอภายใต้หมวดการพัฒนาทักษะความรู้และเสริมสร้างสมรรถนะด้านดิจิทัล ด้าน ภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเฉพาะทาง เพื่อให้พนักงานพร้อมขับเคลื่อนภารกิจองค์กรได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จากนั้นจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทีมบริหารงานบุคคลเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำลังคนและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการทำงานให้ตอบโจทย์ภารกิจ/โครงการของมหาวิทยาลัย

#### (5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ตัวชี้วัดที่สำคัญในการวัดความสำเร็จและประเมินผลของหน่วยงานถูกบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติราชการ และถ่ายทอดตามลำดับชั้นผ่านระบบ E-SPR ซึ่งเป็นระบบติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการกองกลาง ความถี่ของการรายงานทุกไตรมาส

ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีอยู่บนฐานความรู้ ความเข้าใจร่วมกัน ถ่ายทอดคำอธิบายตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น ซึ่งประกอบด้วย นิยามศัพท์เฉพาะ คำอธิบายตัวชี้วัด และการจัดเก็บข้อมูล/แผนการติดตาม ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือในการบริหารจัดการ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

#### (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดเป็นค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ระยะ 3 ปี ในแผนปฏิบัติราชการ และมีการวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงานและความเป็นไปได้ของแต่ละตัวชี้วัดให้บรรลุเป้าหมาย ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดทุกไตรมาส เพื่อรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในแต่ละไตรมาส กรณีไม่บรรลุตามค่าคาดการณ์ที่กำหนด จะนำผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน มาวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือปรับแผนปฏิบัติราชการต่อไป พร้อมทั้งตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทายและเพิ่มมากขึ้น

## ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตระหนักถึงบริบทที่อาจเปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาส และ 6 เดือน 12 เดือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการยกเลิกหรือปรับปรุงโครงการมีผลทำให้เป้าหมายการดำเนินงาน กิจกรรม และงบประมาณเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การปรับแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. ทำบันทึกข้อความถึงอธิการบดี เพื่อขออนุญาตปรับแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และนำเสนอข้อเท็จจริงเหตุผลในการขอปรับแผนปฏิบัติงาน
2. กองนโยบายและแผน ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลพร้อมเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นตามลำดับ
4. เมื่อได้รับการอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการหรือแผนการใช้จ่ายงบประมาณแล้ว แจ้งงานต่าง ๆ และแจ้งการเงินเพื่อดำเนินการจัดโครงการต่อไป
5. นำข้อมูลในการปรับแผนใช้ประกอบการวางแผนดำเนินงานในรอบปีถัดไป

## หมวดที่ 3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีช่องทางในการรับฟังเสียงจากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลาย ตามพันธกิจและบริการหลักของงานที่สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้แก่ งานธุรการ งานเลขานุการ งานการเงิน งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน งานบริหารทั่วไป และงานยานพาหนะ ดังนั้น จึงสามารถสรุปเป็น 4 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ด้านบริการ การบริหารจัดการ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล ด้านบุคลากรและนักศึกษา ด้านการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมและพัฒนาด้านคุณธรรม ความรู้ความสามารถและพัฒนาสังคม ทั้งช่องทางการรับฟังเสียงจากลูกค้าที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อรวบรวมสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน และความคาดหวัง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสังเกตลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ นำมาวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า กำหนดบริการหลักที่สำคัญตามกลุ่มของลูกค้า กำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้า จัดทำแผนปฏิบัติการ และมีการติดตามผลรายไตรมาส โดยนำผลมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานการให้บริการ และทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้า ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มทั้งลูกค้าปัจจุบันและอนาคต ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังตารางที่ 3.1 ช่องทางการรับฟังเสียงจากลูกค้า

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

ตารางที่ 3.1-1 ช่องทางการรับฟังเสียงจากลูกค้า

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	ช่องทางการรับฟังลูกค้า
1	ด้านบริการ การบริหารจัดการ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก	1.การบริหารงานเอกสารและงานประชุม 2.ระบบข้อมูลสารสนเทศ 3.การบริการและสวัสดิการนักศึกษา 4.การบริการห้องประชุม 5.การบริการยานพาหนะ 6.การบริการระบบสาธารณูปโภค 7.ระบบรักษาความปลอดภัย 8.การสื่อสารองค์กร 9.ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ 10.การประเมินผลการปฏิบัติงาน	-ประชุม/สัมมนา -หนังสือราชการ -โทรศัพท์/โทรสาร -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) -บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์ (website) -เฟซบุ๊ก (facebook) -ไลน์ (LINE Application) -สายตรงผู้บริหาร -QR Code

ตารางที่ 3.1-1 (ต่อ)

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	ช่องทางการรับฟังลูกค้า
			11.การจัดทำแผน และการจัดสรรงบประมาณ 12.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ 13. การเบิกจ่ายงบประมาณ 14.การบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล 15.การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 16.การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 17.การการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน 18.การประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	-สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร FM 91.25 Mhz
2	ด้านบุคลากรและนักศึกษา	-นักศึกษา -ศิษย์เก่า -อาจารย์ -เจ้าหน้าที่	1.บริหารและพัฒนาบุคลากร 2.สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากร 3.การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา 4.การส่งเสริมและกระชับความผูกพัน 5.ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ 6.สนับสนุนการดำเนินงานด้านภาษาต่างประเทศ 7.สนับสนุนกิจกรรมและบริการนักศึกษาต่างประเทศ 8.ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ 9.รับสมัครนักศึกษาต่างประเทศ	-ประชุม/สัมมนา -หนังสือราชการ -โทรศัพท์/โทรสาร -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) -บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์ (website) -เฟซบุ๊ก (facebook) -ไลน์ (LINE Application) -สายตรงผู้บริหาร -นายกสโมสรนักศึกษา/นายกองค์การบริหารนักศึกษา -อาจารย์ที่ปรึกษา -QR Code -ให้คำปรึกษารายบุคคล -นายกสมาคมศิษย์เก่า/ประธานชมรมศิษย์เก่า

ตารางที่ 3.1-1 (ต่อ)

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	กระบวนการที่สำคัญ	ช่องทางการรับฟังลูกค้า
3	ด้านการบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมและ สิ่งแวดล้อม	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก	1.การจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว 2.สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 3.การอนุรักษ์พลังงานและการลดใช้ พลังงาน 4.การส่งเสริมกิจกรรม “รักษ์โลก” 5.กิจกรรมรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอย ภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ใน การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายใน มหาวิทยาลัยและชุมชน ณ โรงเรียน สาธิต และวัดวังยาง ตำบลนครชุม อำเภอ เมือง จังหวัดกำแพงเพชร	-ประชุม/สัมมนา -หนังสือราชการ -โทรศัพท์ -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) -บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์ (website) -เฟซบุ๊ก (facebook) -ไลน์ (LINE Application) -QR Code -สายตรงผู้บริหาร
4	ด้านการส่งเสริมและ พัฒนา ด้าน คุณธรรม ความรู้ ความสามารถ และ พัฒนาสังคม	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก	1.การบริการวิชาการเพื่อการพัฒนา ท้องถิ่น 2.จัดกิจกรรมส่งเสริม สืบสาน เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ทั้งระดับ ท้องถิ่นและระดับชาติ อาทิ ประเพณีแห่ เทียนพรรษา พิธีทำบุญตักบาตรเนื่องใน วันสำคัญต่างๆ กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เป็นต้น 3.สร้างเครือข่ายความร่วมมือและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ทั้งระดับท้องถิ่นและ ระดับชาติ 4 บริการแหล่งเรียนรู้ทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี	-ประชุม/สัมมนา -หนังสือราชการ -โทรศัพท์ -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) -บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์ (website) -เฟซบุ๊ก (facebook) -ไลน์ (LINE Application)

## (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดให้มีระบบการรับฟังผู้เรียนและลูกค้าหลายช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า ทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมีและคู่แข่ง ซึ่งการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานอื่น ภายในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการหรือบุคคลภายนอก โดยมีช่องทางการติดต่อ และเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานในสังกัด เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ เฟจกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เฟจมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการจัดหางานออนไลน์ มีการสื่อสาร รับฟังเสียงของกลุ่มลูกค้าในอดีตผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรม และเป็นช่องทางในการสื่อสารความต้องการมายังกองกลาง สำนักงานอธิการบดีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนการรับฟังเสียงของลูกค้าที่พึงมีหรือลูกค้าในอนาคต เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ และผู้ที่มาติดต่อใหม่ เป็นต้น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีบริการที่รองรับลูกค้าใหม่ ผ่านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผ่านเฟซบุ๊กเว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่มไลน์ KPRU NEWS เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชัน KPRU MIND เป็นต้น นอกจากนี้มีการปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมและโครงการเป็นรูปแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าในอนาคต และจากการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

## ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

### (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามพันธกิจ และบริการหลัก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้ กลุ่มนักศึกษา มีระบบที่ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบประชุมออนไลน์ (Microsoft Team) แอปพลิเคชัน KPRU Mind กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีระบบที่ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบประชุมออนไลน์ (Microsoft Team) Line Application Facebook ระบบสารสนเทศด้านงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชีตามเกณฑ์พึงรับฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) ระบบงานบุคลากร ระบบการบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ ระบบสลิปเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบการบริหารการเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระบบ KTC Corporate Online ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม ระบบแจ้งซ่อมไฟฟ้า ระบบจองห้องประชุม ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS ระบบขอออกหนังสือราชการ "ขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ" เป็นต้น ประกอบกับภาวะเปรียบเทียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความสามารถในการแข่งขัน และความต้องการ ความคาดหวังลูกค้า เพื่อรวบรวมสารสนเทศ ข้อเสนอแนะการพัฒนาจากผู้รับบริการ

จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี จากข้อเสนอแนะการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี มาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและนำมาทบทวนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดัง ตารางที่ 3.2 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น

ตารางที่ 3.1-2 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น

พันธกิจ	บริการหลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้รับบริการ
1.พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	1.ด้านบริการ การบริหาร จัดการ ใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และ โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	1.การบริหารงานเอกสารและงานประชุม 2.ระบบข้อมูลสารสนเทศ 3.การบริการและสวัสดิการนักศึกษา 4.การบริการห้องประชุม 5.การบริการยานพาหนะ 6.การบริการระบบสาธารณูปโภค 7.ระบบรักษาความปลอดภัย 8.การสื่อสารองค์กร 9.ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ 10.การประเมินผลการปฏิบัติงาน 11.การจัดทำแผน และการจัดสรรงบประมาณ 12.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ 13. การเบิกจ่ายงบประมาณ 14.การบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล	เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานและประกอบการตัดสินใจ มีดังนี้ - ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) - ระบบประชุมออนไลน์ (Microsoft Team) - Line Application - Facebook - ระบบสารสนเทศด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินบัญชีตามเกณฑ์พึงรับพึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) - ระบบงานบุคลากร ระบบการบันทึกเวลา ปฏิบัติราชการ - ระบบสลิปเงินเดือน อิเล็กทรอนิกส์	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก
2.พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา				
3.ยกระดับการบริหารจัดการด้านการสิ่งแวดล้อมโดยดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียวที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับความรู้ การยอมรับในระดับชาติ				
4.ส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม				



ตารางที่ 3.1-2 (ต่อ)

พันธกิจ	บริการหลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้รับบริการ
		15.การประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน 16.การประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 17.การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน 18.การประเมินโครงการ สำนักงานสีเขียว (Green Office)	- ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ - ระบบการเข้าร่วมกิจกรรม - ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบการบริหารเงินภาครัฐ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) - ระบบ KTC Corporate Online - ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม - ระบบแจ้งซ่อมไฟฟ้า - ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS	
	2.ด้านบุคลากร และนักศึกษา	1.บริหารและพัฒนาบุคลากร 2.สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ของบุคลากร 3.การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา 4.การส่งเสริมและกระชับความ ผูกพัน 5.ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ 6.สนับสนุนการดำเนินงานด้าน ภาษาต่างประเทศ 7.สนับสนุนกิจกรรมและบริการ นักศึกษาต่างประเทศ 8.ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ 9.รับสมัครนักศึกษา ต่างประเทศ	- ระบบขอออกหนังสือราชการ "ขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวัน เริ่มปฏิบัติราชการ" เป็นต้น	-นักศึกษา -ศิษย์เก่า -อาจารย์ -เจ้าหน้าที่

ตารางที่ 3.1-2 (ต่อ)

พันธกิจ	บริการหลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้รับบริการ
	3.ด้านการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม	1.การจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว 2.สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3.การอนุรักษ์พลังงานและการลดใช้พลังงาน 4.การส่งเสริมกิจกรรม “รักษ์โลก” 5.กิจกรรมรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอยภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน ณ โรงเรียนสาธิต และวัดวังยาง ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร		-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก
	4.ด้านการส่งเสริมและพัฒนา ด้านคุณธรรม ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาสังคม	1.การบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 2.จัดกิจกรรมส่งเสริม สืบสาน เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับชาติ อาทิ ประเพณีแห่เทียนพรรษา พิธีทำบุญตักบาตรเนื่องในวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เป็นต้น 3.สร้างเครือข่ายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับชาติ 4 บริการแหล่งเรียนรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี		-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก

## (2) การจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ Program and Service Offerings)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการในการค้นหาความต้องการของลูกค้าในการรับบริการผ่านการสำรวจ การสังเกต การประชุม ผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการประเมินต่าง ๆ การร้องขอจากผู้รับบริการ รวมถึงความจำเป็นเร่งด่วน และนำมากำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการรายไตรมาส (รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน) เพื่อรวบรวมสารสนเทศข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า โดยผ่านการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงานและสนับสนุนภารกิจของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 3.1-3 การจัดการส่งเสริมการศึกษา และบริการฯ

ตารางที่ 3.1-3 การจัดการส่งเสริมการศึกษา และบริการฯ

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	ความต้องการและข้อกำหนด	กิจกรรมของการบริการ
1.	ด้านบริการ การบริหารจัดการ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก	1.การจัดทำแบบสอบถามการเข้าร่วมกิจกรรม 2.ข้อเสนอแนะจากการประเมินโครงการ 3.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ 4.การรับฟังความคิดเห็นจากที่ประชุม 5.หนังสือจากหน่วยงานภายในและการขอรับบริการ 6.ข้อเสนอแนะจากการผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	- การประชุมเพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ประจำปี 2566 -การประชุมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) - โครงการเตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะงานบริการสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน (ศูนย์ราชการสะดวก GECC)

## ตารางที่ 3.1-3 (ต่อ)

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	ความต้องการและข้อกำหนด	กิจกรรมของการบริการ
			<p>7. ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจสอบติดตามและประเมินผล</p> <p>8. ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>9. ภารกิจหลักของ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ให้กับผู้บริหารและบุคลากร</li> <li>- การตรวจประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2565</li> <li>- การประชุมทบทวนโครงสร้างองค์กร และทบทวนแผนปฏิบัติการราชการ ประจำปี 2567</li> <li>- การประชุมบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี</li> </ul>
2.	ด้านบุคลากรและนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษา</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- เจ้าหน้าที่</li> </ul>	<p>หน่วยงานที่ดำเนินงานเป็นประจำแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรม KPRU GREEN</li> <li>- กิจกรรมการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยในสถานศึกษา</li> <li>- โครงการพัฒนาทักษะบุคลากรต่อการนำเสนอผลงาน และการพัฒนาบุคลากร การสร้างภาพลักษณ์ สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ</li> <li>- โครงการตรวจสอบคุณภาพประจำปี</li> <li>- กิจกรรมอบรมปฎิบัติงานอินทรีจากเศษใบไม้และวัชพืชน้ำภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน</li> <li>- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การทำงานอย่างไรให้มีความสุข</li> <li>- โครงการอบรมวิเคราะห์ค่างาน และการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก 2565</li> <li>- กิจกรรม KPRU GREEN</li> <li>- กิจกรรมการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยในสถานศึกษา</li> <li>- ประกวดคลิปวิดีโอ KPRU สร้างสรรค์ผ่าน TikTok</li> </ul>

## ตารางที่ 3.1-3 (ต่อ)

ที่	บริการหลัก	ผู้รับบริการ	ความต้องการและข้อกำหนด	กิจกรรมของการบริการ
3.	ด้านการบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมและ สิ่งแวดล้อม	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมจิตอาสา และ 5 ส</li> <li>- กิจกรรมพัฒนาแหล่งน้ำภายในมหาวิทยาลัย และกิจกรรมวันดินโลก ภายใต้โครงการการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน</li> <li>- โครงการอนุรักษ์พลังงาน "ปลูกจิตสำนึก การประหยัดพลังงานในองค์กร"</li> <li>- กิจกรรมวันต้นไม้ประจำปีของชาติ พ.ศ. 2565</li> <li>- โครงการ MOU “ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการเก็บรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชน” กับกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>- กิจกรรมรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอย ภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน</li> </ul>
4	ด้านการส่งเสริมและ พัฒนา ด้านคุณธรรม ความรู้ความสามารถ และพัฒนาสังคม	-อาจารย์ -เจ้าหน้าที่ -นักศึกษา -บุคคลภายนอก		<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการศึกษาดูงานระบบคุณธรรม จริยธรรม ตามหลักพระพุทธศาสนา เพื่อพัฒนาตน</li> <li>- กิจกรรมถวายเทียนพรรษา เนื่องในวันเข้าพรรษาและรณรงค์งดสูบบุหรี่</li> </ul>

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

### ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

#### (1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

##### (1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่จำแนกไว้ เกิดจากการพิจารณาร่วมกับปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ได้แก่ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก แผนกลยุทธ์ ความสามารถในการนำไปสู่การปฏิบัติโอกาสและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ นำมาสู่การสร้างช่องทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น งานสื่อสารองค์กร หนังสือราชการ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) Line Application สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร Fm 91.25 Mhz ระบบเสียงตามสายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดการแถลงข่าว และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ เช่น พิธีมอบรางวัลยกย่องและประกาศเกียรติคุณคณาจารย์และบุคลากรที่ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น กิจกรรมรณรงค์การคัดแยกขยะมูลฝอย ภายใต้โครงการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน - กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การทำงานอย่างไรให้มีความสุข โครงการเตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะงานบริการสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน (ศูนย์ราชการสะดวก GECC) โครงการพัฒนาทักษะบุคลากรต่อการนำเสนอผลงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างภาพลักษณ์ สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ เป็นต้น มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการรายไตรมาสและมีการเปรียบเทียบผลการประเมินด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ระยะ 5 ปี ทั้งนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีการสนับสนุนทรัพยากรในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ห้องประชุมออนไลน์ (Mricosoft Team) การจัดการประชุมออนไลน์ (E-meeting) การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ซึ่งนับว่าเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เหนือกว่าความคาดหวัง และข้อมูลผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ได้จากการจัดการความสัมพันธ์นี้จะถูกนำมา พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างผู้รับบริการกับสำนักงานอธิการบดีได้ดียิ่งขึ้น

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

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีแผนการดำเนินงานในสภาวะฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยที่ได้มีการควบคุมป้องกัน ลดปัจจัยเสี่ยงและโอกาสของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยออกประกาศ เรื่องแนวทางและมาตรการดำเนินการกิจกรรมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคตามข้อกำหนด หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่ช่วยสนับสนุนการทำงานพื้นฐาน ช่วยให้การบริการดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา มีระบบที่ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบประชุมออนไลน์ (Microsoft Team) แอปพลิเคชัน KPRU Mind กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีระบบที่ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบประชุมออนไลน์ (Microsoft Team) Line Application Facebook ระบบสารสนเทศด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินบัญชีตามเกณฑ์พึงรับพึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) ระบบงานบุคลากร ระบบการบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ ระบบสลิปเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบการบริหารเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระบบ KTC Corporate Online ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม ระบบแจ้งซ่อมไฟฟ้า ระบบจองห้องประชุม ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS ระบบขอออกหนังสือราชการ "ขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ" เป็นต้น ที่ช่วยสนับสนุนผู้รับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการรวบรวมข้อมูลปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา มาวางแผนพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่สนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น

## (3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

ในปีการศึกษา 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีไม่พบข้อร้องเรียนด้านการบริการ และข้อร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ หากพบข้อมูลข้อร้องเรียนด้านการบริการ กรณีไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ สามารถแจ้งประเด็นปัญหา และสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ ณ จุดบริการ โดยมีช่องทางและวิธีจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศมาวางแผนพัฒนากระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ดังตารางที่ 3.4 การจัดการข้อร้องเรียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 3.2-1 การจัดการข้อร้องเรียน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ผู้ร้องเรียน (ตามบริการ)	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน	การหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียน ลักษณะเดียวกัน ในอนาคต
1.อาจารย์ 2.เจ้าหน้าที่ 3.นักศึกษา 4.บุคคลภายนอก 5. ศิษย์เก่า	1. โทรศัพท์ 2. โทรสาร 3. ไปรษณีย์ 4. ตู้รับฟังความคิดเห็น 5. ด้วยตนเอง	1. รวบรวมเรื่องร้องเรียนจาก ช่องทางรับข้อร้องเรียน 2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน (ข้อร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติ มิชอบ) 3. สรุปประเด็นข้อร้องเรียน 4. นำเสนอข้อร้องเรียนต่อ ผู้บังคับบัญชา/ผู้อำนวยการ กองกลาง 5. ตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง 6. ตรวจสอบข้อเท็จจริง 7. ตรวจสอบความผิด 8. ตั้งคณะกรรมการดำเนินการ สอบสวนทางวินัย (กรณี มีความผิด) 9. ดำเนินการทางวินัย 10. รายงานผลให้ผู้บริหารสูงสุด 11. แจ้งผลการดำเนินงาน	1. รับประเด็นปัญหาและ หาหรือหาแนวทางแก้ปัญหา 2. ประชุม ชี้แจง สร้าง ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติ 3. การแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน 4. การบันทึกเป็น กรณีศึกษา 5. ทำหนังสือเวียนเพื่อ ป้องกันการเกิดข้อ ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ



## ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

### (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการในการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้วยวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามออนไลน์ การสังเกต และการสำรวจ ณ จุดให้บริการ เป็นต้น และการค้นหาความไม่พึงพอใจจะดำเนินการควบคู่ไปกับการค้นหาความพึงพอใจโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจแบบปลายเปิด (ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา) เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความไม่พึงพอใจและความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดของผู้รับบริการ รวมทั้งนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้พัฒนาการดำเนินงานให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ มีการดำเนินการโดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลางสำนักงานอธิการบดี และภายใต้กรอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการราชการประจำปี และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ภายใต้พันธกิจหลัก 4 พันธกิจ คือ 1) พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล 2) พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา 3) ยกระดับการบริหารจัดการด้านการสิ่งแวดล้อมโดยดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียวที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ 4) ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม และหน่วยงานหลักประกอบด้วย งานธุรการ งานเลขานุการ งานการเงิน งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน งานบริหารทั่วไป และงานยานพาหนะ จึงได้สรุปเป็นบริการหลัก ได้แก่ 1. ด้านบริการ การบริหารจัดการ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล 2. ด้านบุคลากรและนักศึกษา 3. ด้านการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม และ 4. ด้านการส่งเสริมและพัฒนา ด้านคุณธรรม ความรู้ความสามารถ และพัฒนาสังคม โดยประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และรับฟังเสียงของลูกค้า(ผู้รับบริการ) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของกองกลาง 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ 5) ท่านมีความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด และส่วนที่ 3 การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังตารางที่ 3.2 ข.2-1 และตารางที่ 3.2 ข.2-2 และสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 5) ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร 6) ด้านสวัสดิการ และ 7) ด้านการพัฒนาบุคลากร/เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน ดังตารางที่ 3.2-2 -3.2-3

โดยการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และการรับฟังเสียงลูกค้า ของกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี และสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการด้วยเครื่องมือ แบบสอบถามออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

3.51 – 4.50 หมายถึง ดี

2.51 – 3.50 หมายถึง พอใช้

1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 3.2-2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และรับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี		คะแนน	ผลที่ได้
1	ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของกองกลาง	4.47	มาก
2	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มาก
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	มาก
4	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.61	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		4.49	มาก

ตารางที่ 3.2-3 สรุปผลรับฟังความต้องการของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
1) อาจารย์	- ดีมาก
2) เจ้าหน้าที่	- ที่หน่วยงานทำอยู่ ดีอยู่แล้วครับ
3) นักศึกษา	- ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4) บุคคลภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงาน ราชการ ผู้ประกอบการ	- ดีเยี่ยม - การบริการดีเยี่ยม - สวัสดิการด้านห้องพักของบุคลากร อยากให้ทำที่จอดรถ อาคารน้ำเพชร 2 ให้มีที่จอดรถอาคารน้ำเพชร 2
5) ศิษย์เก่า	- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมที่หลากหลาย - ชัดเจนรวดเร็ว - การบริการที่ดีและรวดเร็ว - พึงพอใจแล้ว - เพิ่มการบริการนอกเวลา - ดีอยู่แล้ว - มีที่รองรับสำหรับมาติดต่อ

ตารางที่ 3.2-4 สรุปผลความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี		คะแนน	ผลที่ได้
1	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.07	มาก
2	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.10	มาก
3	ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.96	มาก
4	ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.16	มาก
5	ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร	3.90	มาก
6	ด้านสวัสดิการ	3.57	มาก
7	ด้านการพัฒนาบุคลากร/เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน	3.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		3.95	มาก

### ส่วนที่ 3 สิ่งจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 1) อยากให้เปิดอัตราบรรจุให้กับลูกจ้างชั่วคราวที่มีความตั้งใจปฏิบัติงาน
- 2) เพิ่มเงินเดือน
- 3) อยากให้มีสวัสดิการ และความมั่นคง
- 4) การกระจายอำนาจ ควรให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ควรเบียดเสร็จที่ผู้นำ
- 5) ความก้าวหน้าในการทำงานเหมือนกับตำแหน่งอื่น ๆ การได้มีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ ร่วมกันได้ทุกคน
- 6) หลังเกษียณอายุราชการ อยากให้มหาวิทยาลัยเล็งเห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยจะมีความเป็นอยู่อย่างไร เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัย ไม่ได้รับเงินเดือนแล้ว ไม่เหมือนข้าราชการที่มีเงินบำนาญ
- 7) การให้ความเป็นธรรมกับบุคลากรอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

#### (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของปี 2564 – 2566 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับดีมาก ด้วยคะแนน 4.49 ซึ่งมีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจมากกว่าปีที่ผ่านมา (4.31) แต่มีผลคะแนนน้อยกว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏลำปาง (4.62)

#### ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการเลือกข้อมูลสารสนเทศ และสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนประกอบการตัดสินใจ โดยผู้บริหารมีการถ่ายทอดปรัชญา : มีจิตบริการ พัฒนาคน พัฒนางาน และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า วิสัยทัศน์ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางให้บริการและบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานต้นแบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล : 1.พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล 2.พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา 3.ยกระดับการบริหารจัดการด้านการสิ่งแวดล้อมโดยดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียวที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รับการยอมรับในระดับชาติ 4.ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม ค่านิยม : การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน G - Teams ประกอบด้วย G : General affair กองกลาง สำนักงานอธิการบดี : Teamwork การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน E : efficiency การทำงานและการประสานงานทั้งหน่วยงาน

ภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ A : Accuracy การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ของสังคม M : Management การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล S : Service mind บุคลากรมีจิตบริการ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนทั้งองค์กร รวมทั้งเป้าหมายตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการดำเนินการ/พัฒนา โครงการสำคัญ สู่การปฏิบัติตามลำดับขั้นตั้งแต่ผู้บริหารจนกระทั่งระดับผู้ปฏิบัติการรายบุคคล ด้วยการกำหนดเป็นข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบุคลากร มีรูปแบบของการรายงานตามภาระงานของแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด/เกณฑ์การประเมิน มีวิธีการรวบรวม ปรับปรุงผลการดำเนินการ และติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการสร้างเสริมวัฒนธรรมในการบริการที่มุ่งเน้นผู้เรียนและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการผู้เรียนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในเดินทางมาติดต่อ และลดภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม ระบบขอออกหนังสือราชการ "ขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ" ระบบจองห้องประชุม ระบบการประชุมออนไลน์ (E-Meeting) ระบบแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม 4.49 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีที่ผ่านมาด้วยคะแนนความพึงพอใจ 4.31 สามารถสรุปได้ว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผลการประเมิน 3.95 อยู่ในระดับดีมากและเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา มีผลการประเมิน 4.02 พบว่าผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีลดลงจากปีที่ผ่านมา ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต้องจัดการประชุมเพื่อทบทวนนโยบายและแผนปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีลดลง

## หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

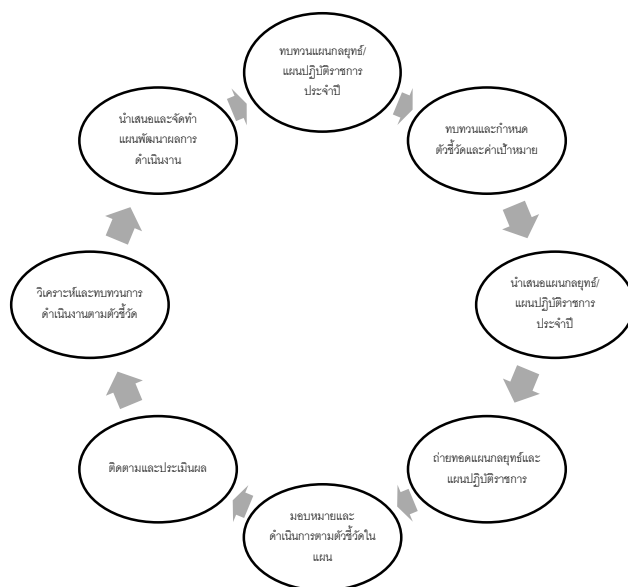
### (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

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

##### ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

##### (1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการและกระบวนการในการคัดเลือก รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จะนำไปใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันที่มีผลกระทบ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และผลการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีโดยรวม โดยมีการตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้ โดยที่กองกลางคัดเลือกรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการจัดทำตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (KPIs) คือกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ.2566 ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยกำหนดให้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการทบทวนแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการจะทบทวนกระบวนการในระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ทุกปี เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม – 1 มิถุนายน 2565 ผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการได้ร่วมกันทบทวนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนการจัดทำแผนงาน/โครงการ ผู้นำระดับสูง ผู้บริหาร หัวหน้างานและบุคลากรทุกส่วนงานร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน โดยใช้หลักการ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ S : Strength จุดแข็ง W : Weakness จุดอ่อน O : Opportunities โอกาส T : Threats อุปสรรค รวมถึงข้อมูลด้านต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลการดำเนินงานจากแผนงานโครงการ และผลการใช้งบประมาณ ข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ การร้องเรียน จากผู้รับบริการ ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล เช่นความพึงพอใจของบุคลากร ข้อมูลจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก และข้อมูลจากการทำนวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดี และข้อกำหนดต่างๆ ที่สำคัญมาพิจารณากำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่บุคลากรในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมการดำเนินงานและสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองและส่งผลให้มีการบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด และกำหนดไว้ภายใต้เป้าหมาย โครงการ/กิจกรรม และความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาส ภายใต้วิสัยทัศน์ “กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางให้บริการและบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานต้นแบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สู่มาตรฐานสากล” โดยใช้กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังภาพ 4.1-1 แสดงกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบูรณาการและวางระบบการพัฒนาข้อมูลและจัดการสารสนเทศ วิธีการเลือก การรวบรวม การติดตามความก้าวหน้า เพื่อการติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยภาพรวม และสนองตอบภารกิจ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ สนับสนุนผู้ใช้บริการในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทันท่วงทีเหตุการณ์ปัจจุบัน มีความถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ และเข้าถึง ได้ง่าย รวดเร็ว ตลอดจนการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ดังตารางที่ 4.1 แสดงการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 4.1-2 การบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ

วิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการปรับปรุงและสารสนเทศ	วิธีการติดตามความก้าวหน้าของข้อมูลและสารสนเทศ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบ 2. ประชุมกำหนดรูปแบบและขอบเขต 3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 4. รายงานผล 5. สรุปผลการวิเคราะห์ 6. จัดทำสารสนเทศ	-จัดทำข้อมูลตามแบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ -บันทึกข้อมูลระบบสารสนเทศ ได้แก่ ระบบ 3D-GF ระบบ e-Office ระบบ e-Service ต่างๆ	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจ ให้ทันต่อยุคสมัย มีความพร้อมสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ และพร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรองรับการเป็นมหาวิทยาลัย ดิจิทัล	การวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติราชการ รายงานผลการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ทุกไตรมาสและประจำปี

ในปีงบประมาณ 2566 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี กำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ 4 พันธกิจ ได้แก่ การพัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล จำนวน 9 ตัวชี้วัด การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับรวมถึงทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะของนักศึกษา จำนวน 3 ตัวชี้วัด การยกระดับการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียว ที่สามารถเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ได้รับการยอมรับในระดับชาติ จำนวน 4 ตัวชี้วัด และการส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษาให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถ มีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม จำนวน 4 ตัวชี้วัด สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 1 ตัวชี้วัด โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ กำกับติดตาม ให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชา

## (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยอาศัยข้อมูล ตามสมรรถนะหลักของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี G-TEAM คือ การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน 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 และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนทั้งองค์กรและเป็นศูนย์กลางให้บริการและบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานต้นแบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สู่มาตรฐานสากล มีการทบทวนผลการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษา สร้างรายงานการตรวจประเมินประจำปี และวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพองค์กรยิ่งขึ้น

จากการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการดำเนินการประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งผลการประเมินในแต่ละปีจะมีค่าคะแนนและผลการดำเนินงานที่ไม่เท่ากัน ในระยะ 5 ปีงบประมาณ ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คะแนน 4.12 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คะแนน 4.08 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คะแนน 4.48 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คะแนน 4.58 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คะแนน 4.37 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำให้กองกลางต้องจัดลำดับเป็นประเด็นความสำคัญในการทบทวนและพัฒนาในปีงบประมาณถัดไป

และจากการนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา กองกลางได้ประชุมบุคลากรให้ทราบถึงผลการประเมินผลความพึงพอใจ ระยะ 5 ปีงบประมาณ มีระดับความพึงพอใจระดับดีมาก แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ค่าเฉลี่ย 4.084 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ค่าเฉลี่ย 4.051 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ค่าเฉลี่ย 4.400 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ค่าเฉลี่ย 4.591 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ค่าเฉลี่ย 4.498 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำให้กองกลางต้องจัดลำดับเป็นประเด็นความสำคัญในการพัฒนาในปีงบประมาณถัดไป



### (3) ความคล่องตัวของการผลิต (Measurement Agility)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการทบทวนและปรับปรุงระบบการวัดผลให้เหมาะสมและทันสมัย โดยการดำเนินการให้ทันต่อทิศทางและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีการทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผลการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถสะท้อนถึงความสำเร็จของหน่วยงานได้อย่างแท้จริง ทบทวนระบบการวัดผลเพื่อให้เหมาะสมและทันสมัย เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดให้สะท้อนถึงความสำเร็จของหน่วยงาน ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล การจัดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้จากการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอก กำหนดการกำกับตัวชี้วัดทุกไตรมาส และทุกช่องทาง โดยมีวิธีการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงแบบทันเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและนำผลการวัดผลการดำเนินงานไปปรับใช้ได้ทันเวลา ดังนี้

1) รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัด และแจ้งผู้รับผิดชอบรับทราบผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในรอบถัดไป

2) รายงานผลให้คณะกรรมการการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดทุกไตรมาส

3) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ในการรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่บ่งชี้ผลการเปลี่ยนแปลงตามเกณฑ์ที่สามารถทราบผลการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงทันที

4) ใช้ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และวางแผนการดำเนินงานประกอบการทำแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างาน และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายได้ ร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานตามกรอบและแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อประเมินความสำเร็จผลการดำเนินงานในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต ความมั่นคงทางการเงินและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ความต้องการ และความท้าทายของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (SWOT Analysis) รวมทั้งการใช้เป็นข้อมูลในการตรวจประเมินความสามารถ ที่ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทายอย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนวิธีการวัดผลการดำเนินงาน พบว่า ผู้อำนวยการกองกลาง มอบหมายให้ผู้บริหารกองกลาง หัวหน้างาน และบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย จัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน และมีการประชุมเพิ่มเติม

ประชุมออนไลน์ หากมีประเด็นหรือเรื่องที่ต้องหารือเร่งด่วน นอกจากนี้ยังมีการประชุม อบรม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เพื่อติดตามและประเมินผล สรุปผลการรายงานแจ้งผลการติดตามให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ประชุมทำความเข้าใจ ทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมและทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์และผลการดำเนินการ

ตารางที่ 4.1-3 แสดงการวิเคราะห์และผลการดำเนินการ

เรื่องที่น่ามาวิเคราะห์	วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์	ผลที่ได้จากการวิเคราะห์และการนำไปใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการและวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
<p>กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี/รายไตรมาส/รายเดือน</li> <li>-รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี</li> <li>-รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (EdPEX) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี</li> <li>-รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของสำนักงานอธิการบดี</li> <li>-รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-วิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบัน (SWOT Analysis) ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</li> <li>-วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินต่างๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ผ่านการนำเสนอข้อมูลแบบข้อความ ตาราง แผนภูมิ และกราฟ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากแผนปฏิบัติการประจำปี กับผลการปฏิบัติงานจริง</li> <li>-ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ในการประกอบการพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีในปีงบประมาณถัดไป</li> </ul>

## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

### (1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยมีนโยบายมุ่งเน้นการบริหารและการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรเวลา และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแข่งขัน และการปรับตัวขององค์กร สู่การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน

ผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จที่คาดหวังในอนาคต และการปฏิบัติ การให้เข้ากับปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นไปตามเป้าหมาย พัฒนาการเติบโตขององค์กรในอนาคต และเพื่อให้การบริหารการปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปอย่างราบรื่น เรียบร้อย ดังตารางที่ 4.3 แสดงการปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคต

ตารางที่ 4.1-4 การปรับปรุงผลการดำเนินการในอนาคต

การคาดการณ์ ผลการดำเนินการในอนาคต	ทบทวนผลการดำเนินการ	การปรับผลการดำเนินการ
<p>กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนการดำเนินการในอนาคต</p> <p>-แผนการบริหารความเสี่ยง</p> <p>-แผนการพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2566-2570 และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570</p> <p>- แผนการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p>	<p>- วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>- วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>- สรุปรายงานผลแจ้งให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดทราบ</p> <p>- จัดประชุมทบทวนแผนทบทวนตัวชี้วัดตามแผน</p> <p>- วิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p>	<p>จากการทบทวนผลการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ปรับผลการดำเนินงาน ดังนี้</p> <p>-ปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสมและทันสมัย สอดคล้องกับเกณฑ์ของการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) และสอดคล้องกับบริบทของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p> <p>-ปรับปรุงรูปแบบและข้อมูลในกรนำมาจัดทำรายงานประจำปี ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p>

## (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำผลการประเมินแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ 2565 และการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในรอบปีที่ผ่านมาทุกมิติมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่ต้องปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ตามข้อเสนอแนะ ซึ่งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของผู้นำ โดยการจัดให้หัวหน้างานได้รับการอบรมผู้บริหารระดับต้น การพัฒนานวัตกรรมบริการและการปฏิบัติงาน โดยการเข้าร่วมประเมินตนเองของมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก ปีงบประมาณ 2566 (One stop service) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสร้างแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้และปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารงานอาคารสถานที่ การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญา และการเบิกจ่ายงบประมาณ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ การปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ภายใต้อำนาจคณะกรรมการกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และหลักการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร (Service Mind) เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กับนักศึกษา ผ่านช่องทาง Application KPRU MIND และการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงาน ภายในหน่วยงาน สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

### กระบวนการทบทวน

ภายใต้การบริหารจัดการภาครัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารแบบใหม่ทำให้มีกฎ ระเบียบที่ออกมาให้ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐให้ความทันต่อสถานการณ์ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเน้นให้หน่วยงาน นำหลักการบริหารแบบมุ่งเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำให้หน่วยงานต้องมีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้เกิดปัญหาหลายรูปแบบ การบริการเบิกจ่ายเงิน เป็นปัจจัยสำคัญที่ตอบสนองความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตามโครงการต่างๆ หากการเบิกจ่ายเป็นไปด้วยความล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานได้ รวมทั้งการควบคุมภายในภาครัฐที่เข้มแข็ง จะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจในแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างถูกต้อง นอกเหนือจากการมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่กำหนดแล้ว จึงอาศัยกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ได้กำหนดให้แต่ละงานและบุคลากรมีการพัฒนาและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและมีธรรมาภิบาล

เพื่อให้หน่วยงานได้นำประโยชน์ไปใช้ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่า ควรมีการจัดทำแผนการลดต้นทุน กระบวนการในการดำเนินงาน สร้างและพัฒนาระบบกลไก การกำกับ ติดตาม ประเมินผล ระบบการบริหารจัดการองค์กร การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ การวางแผนการปฏิบัติราชการ ด้วยการวิเคราะห์สภาวะการณ์ ปัจจุบัน SWOT Analysis นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

มาเป็นกระบวนการตั้งต้นในการปรับปรุงพัฒนา ขจัด จุดอ่อน สร้างจุดแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดข้อผิดพลาดการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

##### ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

###### (1) คุณภาพ (Quality)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน และทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน มีคุณภาพ โดยกำหนดระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพมาตรฐาน โดยวิธีการต่างๆ เช่น การสังเกต การตรวจสอบ การประเมิน การสัมภาษณ์ และการพัฒนาให้จัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลและขับเคลื่อน ระบบและกลไก เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบด้านงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชีตามเกณฑ์พึงรับพึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) ระบบ e-Service เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่สำหรับทำหน้าที่ตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.2-1 คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศและวิธีการในการจัดการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.2-1 คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศและวิธีการในการจัดการสารสนเทศ

คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการ
1.มีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวน และตรวจสอบแผนกลยุทธ์ และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกประเด็น กลยุทธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์มากขึ้น</li> <li>2. วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลที่สะท้อนจากผู้บริหาร บุคลากร พิจารณากำหนดแนวทางปรับปรุงการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>3. มีการกำหนดมาตรฐานของข้อมูลและปฏิบัติงาน</li> <li>4. อบรมเทคนิค วิธีการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และโปรแกรมต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้อง</li> </ol>
เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบสารสนเทศ</li> <li>2. จัดทำขั้นตอนการให้บริการของทุกงานพร้อมกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการให้บริการ</li> <li>3. สร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเส้นทางในการให้บริการ</li> </ol>

คุณภาพของข้อมูล และสารสนเทศ	วิธีการจัดการ
	4. จัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 5. ทดลองและติดตามผลการใช้ระบบสารสนเทศกับกลุ่มตัวอย่าง 6. ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 7. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานและให้บริการ 8. มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 9. ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงานและ ของมหาวิทยาลัย

ซึ่งจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีระบบต่าง ๆ ดังตาราง 4.2-2 แสดงตารางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 4.2-2 ตารางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน

ระบบ	ข้อมูลที่ใช้	ความถี่ในการ ติดตาม	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เกี่ยวข้อง
ระบบรายงานผลการ ติดตามการปฏิบัติ ราชการประจำปี	รายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติ ราชการ	รายไตรมาส 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน	ทบทวนผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด และหาแนวทางปรับปรุง	ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด บุคลากรทุกคนใน กองกลาง
ระบบพัฒนาบุคลากร HRD	รายงานผลการพัฒนา บุคลากร(เข้ารับการ ประชุม อบรม) รายงานการมีส่วนร่วมใน การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	6 เดือน และ 12 เดือน	ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ในการพัฒนาบุคลากร และทบทวนการใช้งาน ของระบบเพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว และประมวผล ได้ง่าย	ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน
ระบบสำนักงาน อัตโนมัติ (E-Office)	หนังสือราชการทุก ประเภท การขออนุญาตต่าง ๆ	ทุกวัน	ปรับปรุงและแก้ไขการใช้ งานของระบบ	ผู้บริหาร บุคลากรทุกคน

ระบบ	ข้อมูลที่ใช้	ความถี่ในการติดตาม	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เกี่ยวข้อง
ระบบบัญชีสามมิติ (3D-GF)	รายงานทางการเงิน	ทุกวัน	วางแผนทางการเงิน	ผู้บริหาร บุคลากรด้านการเงิน/พัสดุ
ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่	เรื่องการซ่อมต่าง ๆ	ทุกสัปดาห์	ทบทวนผลการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร บุคลากรงานอาคารสถานที่
ระบบจัดสถานที่และภูมิทัศน์	การจัดสถานที่และตกแต่งภูมิทัศน์	ทุกสัปดาห์	ทบทวนผลการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร บุคลากรงานอาคารสถานที่
ระบบการจองห้องประชุม	สถานะการขอใช้ห้องประชุม	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 และประมวผลได้ง่าย	บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย

ระบบ	ข้อมูลที่ใช้	ความถี่ในการติดตาม	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เกี่ยวข้อง
ระบบการรายงานการใช้ทรัพยากร	รายงานการใช้กระดาษ วัสดุอุปกรณ์ น้ำมัน เชื้อเพลิง	ทุกเดือน	การคำนวณปริมาณการใช้ทรัพยากร	ผู้บริหาร บุคลากรภายในอาคาร 14
ระบบรายงานการใช้ขยะ	รายงานการตรวจพบเจอขยะมูลฝอย	ทุกวัน	การคำนวณปริมาณการพบเจอขยะ	ผู้บริหาร บุคลากรภายในอาคาร 14
ระบบสลิปเงินเดือน	รายงานสถานะเงินเดือน	ทุกเดือน	วางแผนทางการเงิน	บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย

## (2) ความพร้อมใช้ (Availability)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศ มีความพร้อมใช้งาน โดยอาศัยระบบและกลไกในการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ให้มีความพร้อมในการใช้งาน ทั้งระบบฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และทิศทางของการบริหารงานทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการรวบรวม ตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งเตรียมความพร้อมของระบบฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง รองรับการจัดเตรียมหลักสูตรการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรักษาและกลไกที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังตารางที่ 4.2-3 แสดงระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศและวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งานและทันต่อความต้องการ

ตารางที่ 4.2-3 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ

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



ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับกองกลาง โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ	- ผู้บริหาร - บุคลากร
ระบบพัฒนาบุคลากร HRD	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคนและแอดมิน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ	- ผู้บริหาร - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - บุคลากรทุกคน
ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการให้บริการ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน
ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการให้บริการ - คณาจารย์ บุคลากรทุกคน - นักการภารโรง
ระบบขอจัดสถานที่/ซ่อมแซมไฟฟ้า	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรทุกคน โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ	- 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 มี Username และ Password	- 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 และเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาระบบการใช้งานครบของระบบสารสนเทศ โดยมีข้อเสนอแนะต่างๆ ผู้บริหารกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก่นางพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้สนองตอบผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ดังตารางที่ 4.2-4 ดังนี้

ตารางที่ 4.2-4 ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง

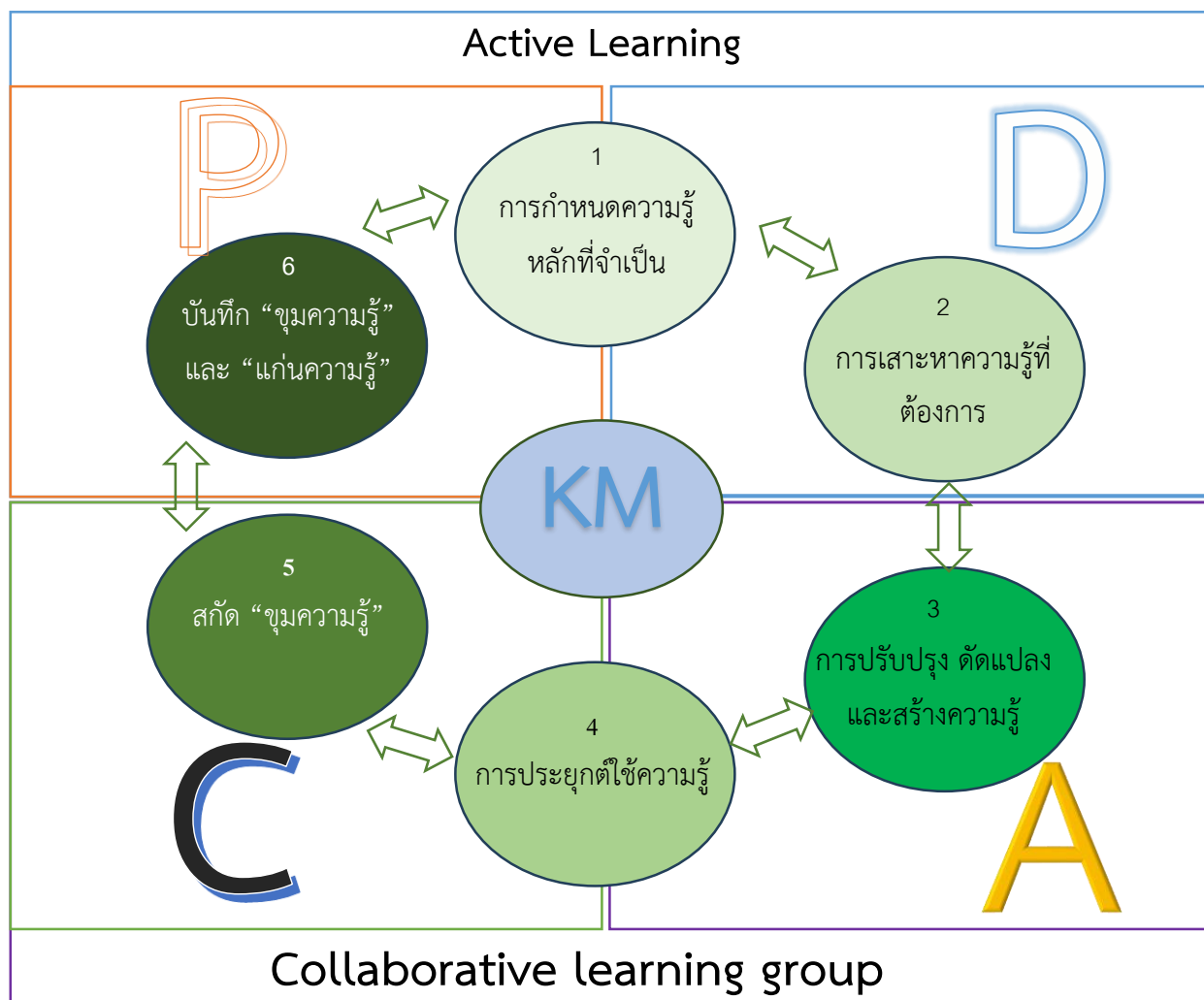
ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
การพัฒนาระบบการรายงานข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่างๆ	สร้างระบบการรายงานการใช้ทรัพยากรต่างๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
เพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันรวดเร็ว	ประสานกับทุกหน่วยงานภายในกองกลาง เพื่อขอข้อมูลข่าวสารเป็นประจำทุกเดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
การเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้มากขึ้น	เพิ่มช่องการสื่อสารหน้าเว็บไซต์ ช่องทาง facebook, Line	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
การเพิ่มระบบเทคโนโลยีต่างๆ ที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น	ประชุมหัวหน้างานในการพิจารณาระบบทุกปี	ผู้บริหารและหัวหน้างาน

## ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

### (1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการในการสร้างและจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยการจัดระบบสารสนเทศที่สามารถนำความรู้ที่เป็นประโยชน์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานมาบริหารจัดการให้เป็นองค์ความรู้ที่เหมาะสม ตอบสนองต่อการบริหารจัดการและงานบริการที่มีคุณภาพและสามารถนำไปถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อแสวงหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากร ความรู้ ในเอกสาร ความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มารวบรวม พัฒนาเป็นองค์ความรู้ และถ่ายทอดแบ่งปันความรู้กัน เพื่อให้เป็นองค์ความรู้แห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ในการทำงานและปรับปรุงกระบวนการที่ส่งเสริมการบริการ ให้ทันกับความต้องการและทิศทางของการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ดังภาพที่ 4.2-5 กระบวนการจัดความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี




ภาพที่ 4.2-5 กระบวนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จากภาพที่ 4.2-5 คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำกระบวนการจัดการความรู้ มาดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนโดยได้กำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็น คือ สสำรวจ สัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม กับบุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร และการวิเคราะห์หาแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งได้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาดำเนินการ ตามขั้นตอน และนำทฤษฎีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning (ณัชชนัน แก้วชัยเจริญกิจ, 2550) และจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยจัดเป็นกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละหน่วยงาน (คณะ / สำนัก/สถาบัน) ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้นำวงจรการบริหารงาน คุณภาพ PDCA มาควบคุมและพัฒนากระบวนการทุกขั้นตอน ประกอบไปด้วย Plan (การวางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Action (การดำเนินการและปรับปรุงแก้ไข) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการ PDCA สามารถทำซ้ำได้ในทุกๆขั้นตอน จนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ หรือได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้

กระบวนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สามารถอธิบายได้ตามตารางที่ 4.8 ตารางแสดงกระบวนการจัดการความรู้และการถ่ายทอดองค์ความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

**ตารางที่ 4.2-6 ตารางแสดงกระบวนการจัดการความรู้และการถ่ายทอดองค์ความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
1.	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันประชุมเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2565 โดยที่ประชุมได้ดำเนินการดังนี้</p> <p>1) นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาดำเนินการ ตามขั้นตอน และนำทฤษฎีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning และจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยวางแผนการจัดกิจกรรมเป็นกลุ่มตามหน่วยงานภายใต้โครงการสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร และนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาควบคุมและพัฒนากระบวนการทุกขั้นตอน</p> <p>2) ความเชื่อมโยงกิจกรรมกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สำหรับแผนการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นโครงการการจัดการความรู้เรื่องการบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร</p> <p>ประเด็นยุทธศาสตร์ การยกระดับคุณภาพบุคลากรทางการศึกษา กลยุทธ์ สร้างวัฒนธรรมองค์กร มุ่งการเรียนรู้นวัตกรรม และงานวิจัยเพื่อพัฒนางาน</p> <p>ประเด็นความรู้ที่จำเป็น การจัดการความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่อง การบริหารงานพัสดุ และการบริหารงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</li> <li>- เรื่อง การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</li> </ul>	

ตารางที่ 4.2-6 (ต่อ)

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
2.	<p>3) ลงมือปฏิบัติตามตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ได้แก่</p> <p>ขั้น 1 ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2565 คณะกรรมการจัดการความรู้ได้ร่วมกันพิจารณาและมีมติที่ประชุมในการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สนองตอบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น</p> <p>1) การบริหารงานพัสดุและงานอาคารสถานที่ สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p> <p>2) การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p> <p>คณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงาน</p>	-
	<p>ขั้น 2 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการสำรวจ สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ ปัญหาในการดำเนินงาน จากประสบการณ์ตรงของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนด และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายใน สู่บุคลากรภายใน และจากบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี สู่บุคลากรภายใน สำนักงานอธิการบดี</p>	-

## ตารางที่ 4.6-6 (ต่อ)



ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
	<p>ขั้น 3 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสำรวจ สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มย่อย โดยจัดตามหน่วยงานภายใต้โครงการสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยได้จัดกิจกรรม 2 ครั้งได้แก่</p> <p>กิจกรรมที่ 1 การบริหารงานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยจัดกิจกรรมในวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 - 30 กันยายน 2565 โดยได้กำหนดเข้าพบผู้บริหารและบุคลากรแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด สำนักงานอธิการบดี สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สถาบันวิจัยและพัฒนา โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นตัวแทนผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากร</p>	

ตารางที่ 4.6-6 (ต่อ)

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
	<p>กิจกรรมที่ 2 การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยได้จัดกิจกรรมในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565 ณ ห้องประชุมชั้น 9 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นตัวแทนหน่วยงาน จำนวน 14 หน่วยงาน</p> <p>ผู้เข้าร่วมโครงการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และนำเสนอปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์ตรง โดยได้รับการถ่ายทอดและร่วมหาแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะจากผู้มีประสบการณ์ตรง ฝึกปฏิบัติ ฝึกสร้างสรรค์ผลงาน และระดมความคิด</p>	
	<p>ชั้น 4 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยได้นำมาวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนางานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการบริหารงานอาคาร ด้านการบริหารงานพัสดุ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยจัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเทคนิควิธีการไปปรับใช้ บุคลากรสามารถนำไปต่อยอดและใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสะสมเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลได้ด้วย ทั้งนี้ เผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <a href="http://ga.kpru.ac.th/th">http://ga.kpru.ac.th/th</a> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี</p>	
	<p>ชั้น 5 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” โดยบันทึก รวบรวม ขุมความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ บุคลากรสามารถนำไปศึกษาและพัฒนาแต่ละบุคคลได้</p>	<p style="text-align: center;">-</p>




ตารางที่ 4.6-6 (ต่อ)

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
	<p>ขั้น 6 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ชุมชนความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>และได้กำหนดจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมที่ 3 เมื่อวันที่ 27 -29 เมษายน 2566 เรื่องปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการบริหารงานพัสดุและการเบิกจ่าย ให้สนองตอบนโยบายตามแผนพลิกโฉมมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และรองรับนโยบายของหน่วยงานต่อไป</p>	
3.	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์</p>	-
4.	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ สรุปผลการดำเนินงาน ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติงาน และนำข้อเสนอแนะหรือประเด็นอื่นที่สำคัญไปปรับปรุงงาน และการดำเนินการจัดการความรู้ในปีการศึกษาต่อไป และสำเนาการดำเนินการจัดการความรู้ต่อคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย ณ ห้องประชุม สภากอง สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566</p> <p>องค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่</p> <p>1) แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารงานอาคารสถานที่ ได้แก่ การแจ้งเตือนและติดตามการขอใช้บริการงานอาคารสถานที่ ผ่าน Application Line และการพัฒนาระบบการแจ้งเตือนให้เข้าถึงและรวดเร็วขึ้น แผนการซ่อมอาคารสถานที่ การจัดภูมิทัศน์และตกแต่งสถานที่ ระบบน้ำประปาและสาธารณสุขโรค ระบบการซ่อมแซมอาคารระยะสั้นและระยะยาว ระบบการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับระบบ CCTV และแผนการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า</p>	

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
	<p>2) แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารงานพัสดุ ได้แก่ การปรับปรุงระบบและกลไกการตรวจสอบพัสดุประจำปี ระบบและกลไกและแผนการจำหน่ายพัสดุ ระบบการประมวลผลข้อมูลสินทรัพย์รองรับการประเมินตรวจสอบจากหน่วยงานภายในและภายนอกและการตรวจสอบพัสดุประจำปี การปรับปรุงขั้นตอนการจัดการสินทรัพย์ แผนการบำรุงรักษาทรัพย์สินอย่างคุ้มค่า ระบบและกลไกการยืมพัสดุของส่วนราชการ และระบบควบคุมพัสดุและการบันทึกหมายเลขครุภัณฑ์</p>	

ตารางที่ 4.6-6 (ต่อ)

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
4.	<p>3) แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกลไกการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ การปรับปรุงระบบและกลไกการกำหนดคุณลักษณะ รายละเอียด และขอบเขตงาน แผนการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้าง การปรับปรุงระบบและกลไกการจัดการบัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์และมาตรฐานสิ่งก่อสร้าง กลไกการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการบริหารเวลาเพื่อวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบการตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ</p> <p>4) แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารสัญญา ได้แก่ แผนการคืนค้ำประกันสัญญา ระบบและกลไกในการกำกับติดตามการโครงการ แผนการกำกับติดตามการใช้จ่ายเงินภาครัฐ แผนการบริหารสัญญาและโครงการ ระบบการจัดการการบริหารความเสี่ยงการดำเนินงานของคู่สัญญา และระบบควบคุมพัสดุ</p> <p>5) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้แก่ การจัดการรูปแบบการขอตั้งงบประมาณ การจัดการรายการประเภทรายจ่ายงบประมาณ การพัฒนาระบบและ</p>	-

ขั้นตอน	กระบวนการ	รูปภาพ
	กลไกที่เกี่ยวข้องของการคลังของรัฐ ระบบการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามวิธีการงบประมาณ และระบบการกำกับตรวจสอบการใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ	
5.	เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2566 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้นำผลการจัดการความรู้ และถ่ายทอดองค์ความรู้ สู่หัวหน้างานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนพัฒนางาน ระยะสั้นและระยะยาว พร้อมนำเสนอแนวความคิดต่อที่ประชุม และที่ประชุมมีมติให้จัดการความรู้เรื่องงานบริการของกองกลาง และการจัดการสำนักงานสีเขียวสู่การเตรียมความพร้อมเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ในปีการศึกษาและปีงบประมาณถัดไป	
6	คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ติดตามความก้าวหน้าการนำองค์ความรู้ที่พัฒนางาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาต่อไป	-

## (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีวิธีการในการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คณะกรรมการจัดการความรู้ มีแนวทางในการจัดรูปแบบการจัดการเรียนรู้ โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อาศัยขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการตามภารกิจ โดยการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญ เขียนผังกระบวนการ และกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน และนำผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงในการพัฒนาองค์กรมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ และสอดคล้องต่อการผลักดันความสำเร็จตามยุทธศาสตร์มาดำเนินการสู่ผลลัพธ์ที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ 4.6-7 วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ตารางที่ 4.6-7 วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การค้นหา/ค้นหา	วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	การแบ่งปัน
<p>รวบรวมกระบวนการตามภารกิจและนำมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ ดังนี้</p> <p>1. สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2. ผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ และหัวใจหลักการทำงาน</p> <p>3. อาศัยหลัก PDCA ในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีและมีการเผยแพร่สู่การปฏิบัติ</p>	<p>จัดรูปแบบการจัดการความรู้การให้บริการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของงานอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน ในลักษณะงานเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดการความรู้ที่มีอยู่เป็นรูปธรรมและพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่อง</p>	<p>1. การถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่นโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM)</p> <p>2. เผยแพร่บนเว็บไซต์ และเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายภายนอก</p>

### (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีในการปฏิบัติของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยกระบวนการจัดการความรู้ มาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและเสริมสร้างการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ตามรูปแบบการจัดการความรู้ (KM) นำหลักการทฤษฎีอื่นร่วมจัดกิจกรรม โดยวางแผนการจัดกิจกรรมเป็นกลุ่มตามหน่วยงานภายใต้โครงการสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาควบคุมและพัฒนากระบวนการทุกขั้นตอน รวมทั้งมีช่องทางในการเข้าถึงความรู้และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ทราบถึงช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ เพื่อที่จะส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ และมีการจัดกิจกรรมภายนอกยกย่องชมเชยแก่หน่วยงาน บุคคลที่ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้และมีผลดีเด่น

สำหรับการแสวงหาความรู้ ได้รวบรวม สกัดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลจากภายในและภายนอกองค์กร จัดกิจกรรมเพื่อแสวงหาแลกเปลี่ยน และรับการถ่ายทอดความรู้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรอื่น เป็นต้น ผู้บริหารและหัวหน้างาน มีการบูรณาการ KM และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการโดยการประชุม อบรม สัมมนา และจัดกิจกรรมมีส่วนร่วมต่าง ๆ เพื่อเป็นการสื่อสารให้บุคคลภายในและภายนอก ได้ทำความเข้าใจองค์กร รับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนเอง จะได้สร้างการมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อการสร้างความร่วมมือในการใช้ความรู้และทรัพยากรร่วมกัน

## หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

### 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

#### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

##### (1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักในการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยมีงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ หรือ ปัจจุบันเรียกว่า งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ รับผิดชอบการบริหารงานบุคคลในภาพรวม มีการประเมินสมรรถนะและชิตความสามารถในการทำงานของบุคลากรทุกปี โดยกำหนดปฏิทินการประเมินไว้ปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมชิตความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรที่กำหนดไว้ ซึ่งกำหนดสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และการทำงานเป็นทีม สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกตำแหน่งเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ได้แก่ การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การสร้างสัมพันธภาพ ความเข้าใจผู้อื่น และความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

สมรรถนะทางการบริหาร เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่งประเภทผู้บริหาร เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทางการบริหารให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ การสอนงาน การมอบหมายงาน และการควบคุมตนเอง และมีการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรรับทราบและนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และได้มีการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังของบุคลากรเพื่อทบทวนแผนอัตรากำลังเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดีภายใต้การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้

ชิตความสามารถของบุคลากรที่มีส่วนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้บุคลากรดำเนินการฝึกอบรมทักษะวิชาชีพ ฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษ และการเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

##### (2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี กำหนดให้หน่วยงานการวิเคราะห์ภารกิจของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน การกำหนดกรอบอัตรากำลังและคุณสมบัติของอัตรา การดำเนินการจัดหาอัตรากำลังและการจัดทำแผนอัตรากำลังที่เพิ่มเติมของสายสนับสนุน และการดำเนินการสรรหาเพื่อบรรจุและแต่งตั้งอย่างโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม เป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยฯ

กำหนด ดังนี้ บังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสอบแข่งขันพนักงานมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2564 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2566 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง คณะนทสอบความสามารถภาษาอังกฤษ สำหรับอาจารย์ประจำที่รับเข้าใหม่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566 พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งต้องผ่านการทดลองปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน หากผลการประเมินปรากฏว่าเป็นผู้มีความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยกำหนด จะได้รับการต่อสัญญาจ้างต่อไป สำหรับการสรรหาพนักงานราชการทั่วไป ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างของพนักงานราชการ ลงวันที่ 11 กันยายน 2552 และประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง การกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะกลุ่มงานและการจัดกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 พนักงานราชการที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งต้องผ่านการทดลองปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 6 เดือน ทั้งนี้ สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง รวมระยะเวลาแล้วต้องไม่เกิน 1 ปี

กองกลาง มีโครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังกระบวนการสรรหาว่าจ้าง เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดการปรับตัว โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแนะนำให้พนักงานใหม่รู้จัก และคุ้นเคยกับสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร (ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา , เพื่อนร่วมงาน , ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน , นโยบาย , วัตถุประสงค์ , กฎระเบียบ และสวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ) ซึ่งจะก่อให้เกิดความประทับใจแรก เกิดความรักความผูกพัน และความเชื่อมั่นต่อองค์กร

### (3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

หลังจากที่สภามหาวิทยาลัย ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566 เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของกองกลาง ได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากรในกองกลาง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและเต็มศักยภาพ กองกลางได้พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ รวมทั้งจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงาน และให้บุคลากรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ปีละ

2 ครั้ง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด รวมทั้งให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ต่อไป และกองกลาง ได้ดำเนินการร่วมกับหัวหน้างานของแต่ละงาน ให้มีการทบทวนภาระงานหลักของบุคลากร หากให้มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนภาระหน้าที่ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ตามความเหมาะสมและความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความชำนาญในสายงานและเป็นการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคล

#### (4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

กองกลาง ได้กำหนดแนวทางในการบริหาร เพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจหลัก ดังนี้ 1) การทำข้อตกลงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำหรับบุคลากรประเภททั่วไปวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระหว่างผู้อำนวยการกองกลาง กับบุคลากรในสังกัดกองกลาง โดยมีเป้าหมายของการปฏิบัติงานและรับการวัดผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ของผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานและสมรรถนะประจำสายงาน 2) การจัดสรรงบประมาณสำหรับให้บุคลากรได้มีการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง 3) การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับจากผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานและร่วมกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต้องพัฒนา กับผู้ใต้บังคับบัญชา

#### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

##### (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย โดยเน้นการจัดอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาดและปลอดภัย โดยใช้หลักการ 5 ส. คือ สะอาด สะดวก สะดงาม สุขลักษณะ และสร้างนิสัย เพราะสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม ปลอดภัย จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน ของบุคลากร ทำให้งานมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม 5 ส เพื่อติดตามดูแลอาคารสถานที่และบริเวณต่าง ๆ ของอาคาร ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และมีความปลอดภัย ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากร มีการกำหนดแผนการตรวจกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง มีพื้นที่สีเขียว พื้นที่สูบบุหรี่ภายนอกอาคาร มีการตรวจเช็คสภาพของอุปกรณ์การใช้งานด้านความปลอดภัยเป็นประจำทุกเดือน มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว Green Office

2. ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย ส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสุขภาพ

ประจำปี ณ โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง จ.ลำปาง มีการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหาด้วยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน รวมถึงการมอบหมายงานที่ท้าทายให้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีการจัดเวรยามเพื่อตรวจความเรียบร้อยบริเวณอาคารสถานที่ ทั้งในวันเวลาราชการ วันหยุดราชการ (เสาร์ - อาทิตย์) และวันหยุดนักขัตฤกษ์

จากการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความรัก ความสามัคคีกันในหน่วยงานและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคลากรหน่วยอื่น ๆ ในการร่วมมือทำกิจกรรมร่วมกัน สอดคล้องกับค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย U – Unity – มีความรัก สามัคคีในองค์กร

## (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

มหาวิทยาลัยฯ ได้ให้บริการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

### ตารางที่ 5.1-1 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
1. ที่พักอาศัย ใช้สิทธิเข้าพักอาศัยในที่พักบุคลากรด้วยความสมัครใจ โดยมีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาจัดสรรอาคารที่พักอาศัยให้กับผู้ขอเข้าพักอาศัยในอาคารที่ พักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
	ข้าราชการ	บ้านพักทางราชการ และ KPRU PLACE
	พนักงานมหาวิทยาลัย	บ้านพักทางราชการ , KPRU PLACE และ KPRU PLACE แม่สอด
	พนักงานราชการ	บ้านพักทางราชการ , KPRU PLACE และ KPRU PLACE แม่สอด
	ลูกจ้างชั่วคราว	อาคารน้ำเพชร 2 , หอพักราชาวดี และ KPRU HOUSE
	ลูกจ้างประจำ	บ้านพักทางราชการ



สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
2. การลา	ข้าราชการ	ใช้สิทธิการลาจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555
	ลูกจ้างประจำ	ใช้สิทธิการลาของข้าราชการมาบังคับใช้โดยอนุโลม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ใช้สิทธิการลาจากประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราวในมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2555
2. การลา (ต่อ)	พนักงานราชการ	ใช้สิทธิการลาจากประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง สิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
	ลูกจ้างชั่วคราว	ใช้สิทธิการลาจากประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราวในมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2555
3. เครื่องราชอิสริยาภรณ์	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ	ได้รับสิทธิตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2564

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
4. รางวัลเชิดชูเกียรติบุคลากร ดีเด่น	บุคลากรทุกประเภท	ตามการพิจารณาจากคณะกรรมการจรรยา บรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
5. ด้านสุขภาพ	ข้าราชการ	ใช้สิทธิตามกฎหมายและระเบียบดังนี้ - พรบ.การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จ่ายเงินบางประเภทตามงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2518 - พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 และที่แก้ไข เพิ่มเติม - หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยวิธีการ เบิกจ่ายเงินสวัสดิการที่เกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
5. ด้านสุขภาพ (ต่อ)	ลูกจ้างประจำ	ใช้สิทธิตามกฎหมาย ดังนี้ - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิก จ่ายเงินสวัสดิการที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2545
	พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว	ใช้สิทธิตามกฎหมาย ดังนี้ - กองทุนประกันสังคม - กองทุนเงินทดแทน
	พนักงานราชการ	ใช้สิทธิการจากประกาศคณะกรรมการบริหาร พนักงานราชการ เรื่อง สิทธิประโยชน์ของ พนักงานราชการ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไข เพิ่มเติม
การตรวจสุขภาพประจำปี	ข้าราชการ	ผู้สมัครใจในการตรวจสุขภาพประจำปี

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
		ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย วิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการที่เกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
	ลูกจ้างประจำ	ผู้สนใจในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิก จ่ายเงินสวัสดิการที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2545
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ผู้สนใจในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การเบิกจ่ายค่าตรวจสุขภาพประจำปี สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย จากกองทุน พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2562
ประกันสุขภาพ (กลุ่ม)	พนักงานมหาวิทยาลัย	ผู้สนใจในการสมัครเข้าร่วมทำประกัน สุขภาพ สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ และลูกจ้างประจำ สามารถทำ ประกันได้ แต่ต้องชำระเงินค่าเบี้ยเอง
เงินสนับสนุนการสอบภาษาอังกฤษ	ข้าราชการ และ พนักงานมหาวิทยาลัย	คนละไม่เกิน 5,000 บาท คนละหนึ่งครั้ง ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ เพื่อ สนับสนุนการสอบวัดระดับความสามารถ ภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2562
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	พนักงานมหาวิทยาลัย	อัตราเงินสะสมและเงินสมทบ

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เงินสะสม ร้อยละ 3 ของเงินเดือน (พนักงานมหาวิทยาลัย จ่ายเอง ตามความสมัครใจ)</li> <li>- เงินสมทบ ร้อยละ 3 ของเงินเดือน (มหาวิทยาลัยจ่ายเงินสมทบ)</li> </ul> <p>ตามข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2555</p>
เงินสนับสนุนทุนการศึกษา	ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย	<p>สนับสนุนให้บุคลากรได้รับทุนการศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ภายในประเทศ ไม่เกิน 200,00 บาท</li> <li>- ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ญ ต่างประเทศ ไม่เกิน 500,00 บาท</li> <li>- ทุนการศึกษาระดับปริญญาเอก ภายในประเทศ ไม่เกิน 400,00 บาท</li> <li>- ทุนการศึกษาระดับปริญญาเอก ญ ต่างประเทศ ไม่เกิน 1,500,00 บาท</li> </ul> <p>(ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยทุนสนับสนุนการศึกษาสำหรับบุคลากร พ.ศ. 2559)</p>

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร	แนวทางการดำเนินการหรือ หลักเกณฑ์การดำเนินการ
เงินสนับสนุนการทำผลงานของ สายสนับสนุน	ข้าราชการ และ พนักงานมหาวิทยาลัย	สนับสนุนบุคลากร ประเภททั่วไป วิชาชีพ เฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ทุกคนให้ทำ ผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น ระดับชำนาญการ ไม่เกิน 8,000 บาท ระดับชำนาญการพิเศษ ไม่เกิน 10,000 บาท ระดับเชี่ยวชาญ ไม่เกิน 15,000 บาท ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ไม่เกิน 20,000 บาท ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสนับสนุนการ จัดทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น พ.ศ. 2562
เงินสนับสนุนการทำผลงานทาง วิชาการ	ข้าราชการ และ พนักงานมหาวิทยาลัย	สนับสนุนให้บุคลากร ประเภทวิชาการให้ทำ ผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น ตำแหน่ง ผศ. ไม่เกิน 10,000 บาท ตำแหน่ง รศ. ไม่เกิน 15,000 บาท ตำแหน่ง ศ. ไม่เกิน 20,000 บาท ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสนับสนุนการจัดทำ ผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น พ.ศ. 2562

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

### ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

#### (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันบุคลากร ที่มุ่งรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพและมีความสุข รวมทั้งมีความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 หลักการ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมหลักขององค์กร จนได้ค่านิยมหลัก G – Teams การทำงานเป็นทีม ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันอันจะมุ่งสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน 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

เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่ามีคุณค่าและสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน เกิดความมุ่งมั่นต่อการทำงานของบุคลากร มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้รับมอบมีโอกาสแสดงความคิดเห็น โดยการมอบหมายงานตามแผนการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดในแต่ละหน่วยงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดีเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ถือเป็นฐานหลักในการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดแนวปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรมีรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายตามความจำเป็นและความเหมาะสม เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากร ปี 2566 – 2570 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### ตารางที่ 5.2-1 ปัจจัยการสร้างความผูกพันบุคลากร

ประเภทบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัยการขับเคลื่อน	ปัจจัยขับเคลื่อน
ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	1. การสร้างความเข้าใจ 2. การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน	1. สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร เช่น การประชุมบุคลากรกองกลาง การประชุมคณะกรรมการโครงการต่าง ๆ

ประเภทบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัยการ ขับเคลื่อน	ปัจจัยขับเคลื่อน
	4. การสร้างความมั่นคง	<p>2. สร้างความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและหรือเสนอแนะ ที่มีผลต่อการดำเนินงานให้มีคุณภาพ การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลสะท้อนที่ได้รับไปดำเนินการทบทวนปรับปรุงพัฒนาในรอบถัดไป</p> <p>3. ปฏิบัติงานร่วมกันในการทำงานเป็นทีม เช่น การร่วมมือกันจัดทำแผนปฏิบัติราชการ แผนพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ แผนบริหารความเสี่ยง และแผนการจัดการความรู้</p> <p>4. สร้างสภาวะแวดล้อม สถานที่ทำงานในลักษณะนั่งทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในหน่วยงาน</p> <p>5. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น งานทำบุญตักบาตร งานเลี้ยงมุทิตาจิต เกษียณอายุราชการ งานแข่งขันกีฬาบุคลากร งานรดน้ำประเพณีสงกรานต์</p> <p>6. พัฒนาภาวะผู้นำในตนเอง เช่น การมอบหมายภาระงานและ</p>

ประเภทบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัยการ ขับเคลื่อน	ปัจจัยขับเคลื่อน
		<p>อำนาจการตัดสินใจในงานนั้น เพื่อ ฝึกการเป็นผู้ทำให้แก่บุคลากร การสร้างบุคลากรให้เป็นวิทยากร ถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ผ่านการเล่าเรื่องเพื่อแลกเปลี่ยนให้ บุคลากรอื่น ๆ ได้เรียนรู้</p> <p>7. การพัฒนาตนเอง ความมั่นคงใน หน้าที่การงาน ความก้าวหน้าใน สายงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่ปลอดภัย</p> <p>8. มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่าง เป็นมิตร เช่น การช่วยเหลืองาน ตามประเพณี (งานมงคลสมรส งาน ฌาปนกิจ งานอุปสมบท งานขึ้น บ้านใหม่ งานทำบุญเลี้ยงพระ)</p> <p>9. มีกระบวนการจัดการอุทธรณ์ ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ เปิด ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคัดกรองเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญใน การแก้ปัญหา</p> <p>10. ประเมินผลการปฏิบัติงานและ คุณลักษณะในการปฏิบัติงานตาม ตำแหน่ง</p>



## (2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านปัจจัยขับเคลื่อนและตัววัดอื่น ๆ ที่ติดตามควบคู่ไปด้วย ได้แก่ อัตราการลาออก จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เพื่อใช้เป็นปัจจัยประเมินและปรับปรุงความผูกพันที่แสดงออกในลักษณะของควมมีคุณค่าและมีความหมาย เข้าใจทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน รับผิดชอบ ต่อผลการดำเนินงาน มีความสุขและมั่นคงในการปฏิบัติงานและดำเนินชีวิต

### ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการทบทวนปรับปรุง ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ประชุมทำความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์และพันธกิจ ร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแล้ววิเคราะห์สรุปเป็นวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นจิตบริการ พัฒนาคน พัฒนางาน และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของหน่วยงาน สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักในการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ตลอดจน การร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีลักษณะเปิดให้มีการสื่อสาร มีผลการดำเนินการที่ดี และผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพัน พบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากร ที่มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรมีทัศนคติ ค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

## ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

### (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

กองกลาง มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำหรับบุคลากร ประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ และตามข้อตกลงของภาระงาน โดยการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และ ลูกจ้างประจำ และนำผลไปใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1. เลื่อนค่าจ้าง 2. เลิกจ้าง 3. ต่อสัญญาจ้าง 4. การให้รางวัลประจำปี รางวัลจูงใจและค่าตอบแทนต่าง ๆ และกองกลางมีระบบชมเชย และให้รางวัลเชิดชูเกียรติ ด้านบุคลากรที่ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น จากการประเมินการพิจารณาจากคณะกรรมการจรรยาบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

กองกลาง มีการวางแผนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา เชื่อมโยงการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรกับกระบวนการทำงานประจำที่ได้รับมอบหมาย หรือแผนงานตามกลยุทธ์ โดยมีการเจ้าหน้าที่ และกองกลาง รับผิดชอบในการติดตามผลการดำเนินงานตามระบบประเมิน ผลจากการประเมินนำไปสู่การผลักดันเน้นการพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับงานประจำ และปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

## (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการสร้างเสริมวัฒนธรรมในการบริการที่มุ่งเน้นผู้เรียนและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการผู้เรียนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในเดินทางมาติดต่อ และลดภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม ระบบขอออกหนังสือราชการ "ขอหนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการ" ระบบจองห้องประชุม ระบบการประชุมออนไลน์ (E-Meeting) ระบบแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม 4.49 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีที่ผ่านมาด้วยคะแนนความพึงพอใจ 4.31 สามารถสรุปได้ว่า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผลการประเมิน 3.95 อยู่ในระดับดีมากและเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา มีผลการประเมิน 4.02 จากการประเมินดังกล่าว พบว่าการประเมินความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีลดลงจากปีที่ผ่านมา ดังนั้น จึงทำให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต้องจัดการประชุมเพื่อทบทวนนโยบายและแผนปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีลดลง

## (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการที่จะไปสู่ตำแหน่งสำคัญที่เป็นตำแหน่งเป้าหมายของส่วนราชการ โดยมีการกำหนดและแสดงให้เห็นถึงเส้นทางการส่งเสริมและผลงานในแต่ละตำแหน่งที่ครองมาก่อนการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งเป้าหมาย ทั้งจากระดับล่างสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือตำแหน่งในระนาบเดียวกัน โดยกองกลาง มีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนประเภทข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพที่สูงขึ้น และมีงบประมาณในการสนับสนุนในการเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ตามระเบียบมหาวิทยาลัย

ราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสนับสนุนการจัดทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น พ.ศ. 2562 ซึ่งปัจจุบันกองกลางมีบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งในระดับชำนาญการ จำนวน 12 ราย

กองกลาง มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาจากการไปฝึกอบรมทั้งภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย ปีละหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และเป็นการถ่ายทอดความรู้จาก บุคลากรรุ่นพี่สู่รุ่นน้องอย่างต่อเนื่อง

## หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการขับเคลื่อนการดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ของมหาวิทยาลัยสำเร็จคล่องตัวได้เป็นอย่างดี หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีจึงมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดระบบหรือรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

#### ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

##### (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำข้อกำหนดในการศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตามแนวการปฏิบัติราชการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย ซึ่งมุ่งเน้นให้การปฏิบัติราชการเกิดความคล่องตัว มีนวัตกรรมที่ทันสมัย มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวทางการปฏิบัติราชการของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดภารกิจของหน่วยงานกองกลาง คือการให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย คือ การให้บริการด้านงานธุรการ, การเงิน, พัสดุ, งานอาคารสถานที่, งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน, งานประชาสัมพันธ์, งานเลขานุการ, งานยานพาหนะและงานกองกลาง รวมไปถึงการพัฒนาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

##### (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้นำแนวคิดของระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาเป็นหลักคิดในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

P (Plan) – หน่วยงานมีการจัดประชุมเพื่อทบทวนแผนปฏิบัติราชการเพื่อเป็นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา นำมาปรับปรุงและทบทวนแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานนำไปสู่แนวทางในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานในขั้นตอนต่อไป

D (Do) – หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ นำมาสู่การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ด้าน คือ 1 การปฏิบัติงานตามภาระงานหลักของส่วนงานย่อยภายในหน่วยงาน และ 2 การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

C (Check) – ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของภาระงานส่วนงานย่อยภายในหน่วยงานกองกลาง และการดำเนินโครงการกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย และการรวบรวมข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีการติดตามเป็นประจำทุกไตรมาส ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจในรอบปีงบประมาณ

A (Act) – ในการตอบสนองผลการปฏิบัติงานจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ ตลอดจนผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้มีการจัดประชุมหัวหน้าส่วนงานย่อยเพื่อรับฟังและแนะแนวทางการแก้ปัญหาของการปฏิบัติงานนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซึ่งการนำวงจร PDCA มาเป็นกระบวนการหลักในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นการพิจารณาจากสภาพแวดล้อมและบริบทจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีความหลากหลายรองรับการให้บริการของกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความต้องการหลากหลายแตกต่างกันไปในบริบทของส่วนงานย่อยภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทั้งยังสอดคล้องกับหลักการในการให้บริการ การรับฟัง ไปตลอดจนถึงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

### (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการให้บริการสนับสนุนการดำเนินกิจการหรือกิจกรรมใดใดของมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานนำแนวความคิดของ PDCA มาเป็นแนวความคิดหลักเนื่องจากแนวความคิดของ PDCA เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่ได้คำนึงถึงแต่เพียงการวางแผนการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวยังคงคำนึงถึงการให้บริการตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานจากการรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อนำมาเป็นข้อกำหนดหลักในการออกแบบกระบวนการทำงานส่งผลให้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีนั้นมีระบบการวางแผนการปฏิบัติราชการทั้งในระยะสั้น (1ปี) และ แผลกลยุทธระยะกลาง (5ปี) เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานและการพัฒนางานที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีการพิจารณารายละเอียดในการกระบวนการปฏิบัติงานสนับสนุนเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในส่วนของภาระกิจประจำงานและงานพัฒนาตามแนวทางของมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

## ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

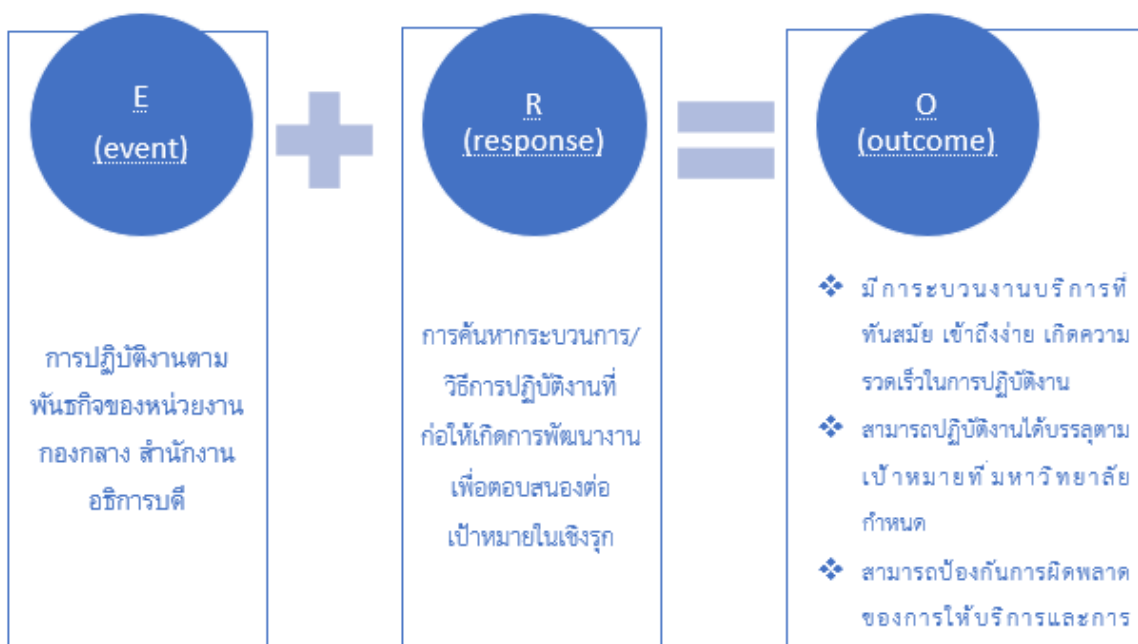
หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำกระบวนการ PDCA มาเป็นกระบวนการหลักในการขับเคลื่อน ลงสู่การปฏิบัติงานของส่วนงานย่อยภายในหน่วยงานกองกลางและกิจกรรมโครงการของหน่วยงาน โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานราชการลงสู่การกำหนดแผนงาน , แผนโครงการ การระบุขอบเขตการปฏิบัติงานและ

ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน/โครงการ และการมอบหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นำไปสู่การกำกับติดตามการปฏิบัติงานและการตอบสนองของการรับฟังความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานตามกระบวนการปฏิบัติงานหลักของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดการพัฒนาที่หลากหลายด้าน หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังได้พิจารณาในการหาแนวทางหรือกระบวนการสนับสนุนที่สอดคล้องและสามารถต่อยอดให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดการพัฒนางานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรมที่ดีอีกด้วย

## (2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

ในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน กระบวนการสนับสนุน (Support Process) หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดให้มีการตอบสนองเชิงรุก (Proactive) คือการตอบสนองการปฏิบัติงานและการให้บริการโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์พันธกิจงานตั้งเป้าหมายไปยังผลลัพธ์และหาวิธีการเพื่อพัฒนากระบวนการไปยังเป้าหมายหรือผลลัพธ์ มากกว่าการแก้ไขที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยมีสมการ

$$“E (event) + R (response) = O (outcome)”$$



รูปภาพที่ 6.1-1 ภาพแสดงสมการกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ต่างๆ ตาม (5) ในส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร ( Organization Profile : OP)

ทั้งยังมีการกำหนดแนวนโยบายในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนางาน พัฒนาคคน และพัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

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

จากกระบวนการปฏิบัติงานหลัก แนวคิดของระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) และกระบวนการสนับสนุนในการตอบสนองการพัฒนางานเชิงรุกเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามสมการ “E (event) + R (response) = O (outcome)” ของหน่วยงานกองกลางสำนักงานอธิการบดีนั้น นำมาสู่การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานประจำภายใต้ข้อจำกัดในการปฏิบัติที่คำนึงถึงระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกด้านของหน่วยงาน ตามเกณฑ์ข้อที่ 1 ตัวบ่งชี้ 6 นำมาสู่การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดการแปรปรวนของกระบวนการด้วยการนำระบบสารสนเทศมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดด้านงานสารบรรณและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ หรือการจัดให้มีระบบประกอบการแสดงฐานข้อมูลให้เห็นถึงการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการจองห้องประชุม ประจำอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14 ) ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการจองห้องโดยสามารถตรวจสอบสถานะห้องประชุมได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้หน่วยงานกองกลางสำนักงานอธิการบดียังคงมีการพัฒนากระบวนการงานอื่นๆ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วและลรอบในการให้บริการและปฏิบัติงาน เช่น การนำระบบการขอลา , ระบบขอใบรับรองเงินเดือน ของหน่วยงานการเจ้าหน้าที่และนิติกร มาอยู่ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ , การจัดทำระบบขอใช้บริการหน่วยงานอาคารสถานที่ เป็นต้น รวมไปถึงการสร้างความท้าทายในการปฏิบัติงานประจำให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยการพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานต้นแบบในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งได้รับรางวัล 2 เหรียญทองในการประกวดสำนักงานสีเขียว จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนางานที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อเข้าสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว ( Green University) และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

ทั้งนี้ในกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังมีการจัดทำกรรับฟังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งจะได้รับเสียงสะท้อนทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจตามเกณฑ์ข้อที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3 การรับฟังของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ และมีการจัดประชุมหารือหัวหน้างานเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ในการรายงานการดำเนินงานงาน รับฟังข้อเสนอแนะจากทั้งผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน

และผู้บริหาร เพื่อนำมาทบทวน พัฒนา ปรับปรุง แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ

### ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการให้การสนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัย ด้วยบริบทของหน่วยงานเป็นการให้บริการตามภาระงานของส่วนหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทางด้าน การเงิน การบัญชี งานพัสดุ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้า งานเลขานุการ งานยานพาหนะและงานกองกลาง ซึ่งสอดรับการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีได้มีการจัดการเครือข่ายพันธมิตรและคู่ความร่วมมือในเชิงกลยุทธ์ เช่น คู่ความร่วมมือกับหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนางานจากระบบงานเอกสารสู่ระบบงานสารสนเทศโดยมีการขอใช้ฐานข้อมูลส่วนกลางในการนำมาเป็นฐานข้อมูลของผู้ใช้งานในระบบงานของหน่วยงานกองกลาง ไม่ว่าจะเป็นระบบพัฒนาบุคลากร (HRDS) , ระบบคำขอใช้บริการงานอาคารสถานที่ เป็นต้น ทั้งนี้ยังมีพันธมิตรที่เป็นผู้ส่งมอบในการจัดทาระบบสำนักงานอัตโนมัติ ( E-Office) ซึ่งเป็นระบบการจัดงานงานสารบรรณควบคู่กับการจัดการงานบุคคล ซึ่งเป็นการพัฒนางานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขอใช้บริการของหน่วยงาน และทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างในปัจจุบัน

### ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

ในการกระบวนกรปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี หน่วยงานได้มุ่งเน้นการการให้บริการ พัฒนางาน พัฒนาคน ให้มีคุณภาพ และเป็นหน่วยงานต้นแบบของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ( วิสัยทัศน์ แผนปฏิบัติราชการ ปี 2565) โดยในกระบวนการให้บริการและพัฒนางานนั้น หน่วยงานได้นำแนวทางการพัฒนางานจากงานเอกสารที่ใช้กระดาษเป็นส่วนมากในกระบวนการจัดทำเอกสารในระบบงานสารบรรณมาสู่การจัดทำงานเอกสารรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

#### ตารางที่ 6.1-2 แสดงระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เรื่อง/ระบบสารสนเทศ	สืบค้น
ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม	<a href="https://ga.kpru.ac.th/pmrs/manual_PMRS.pdf">https://ga.kpru.ac.th/pmrs/manual_PMRS.pdf</a>
ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office)	<a href="https://eo2.kpru.ac.th/eOfficeA1/book_file/manual.pdf">https://eo2.kpru.ac.th/eOfficeA1/book_file/manual.pdf</a>



เรื่อง/ระบบสารสนเทศ	สืบค้น
ระบบค้นหาห้องเรียน	<a href="https://ga.kpru.ac.th/mis/search_room">https://ga.kpru.ac.th/mis/search_room</a>
ระบบข้อมูลบุคลากร	<a href="https://ga.kpru.ac.th/mis/search_personnal">https://ga.kpru.ac.th/mis/search_personnal</a>
ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS	<a href="https://ga.kpru.ac.th/hrds/pdfs/user%20manual%20hrds%20for%20admins%20v.2.0.pdf">https://ga.kpru.ac.th/hrds/pdfs/user%20manual%20hrds%20for%20admins%20v.2.0.pdf</a>
ระบบประเมินความพึงพอใจ	<a href="https://ga.kpru.ac.th/mis/survey_system">https://ga.kpru.ac.th/mis/survey_system</a>
ระบบขอใช้ห้องประชุม (อาคารเรียนรวมและ อำนวยการ )	<a href="http://bit.ly/3XqXCVi">http://bit.ly/3XqXCVi</a>

ซึ่งจากการพัฒนางานข้างต้นส่งผลให้เห็นว่าหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยหน่วยงานกองกลางได้มีการนำเสนอการพัฒนาวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีสายสนับสนุนที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2565 เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการหน่วยงานอาคารสถานที่

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Effectiveness)

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากการวิเคราะห์ตามกระบวนการสนับสนุนเกิดการค้นหากระบวนการและหรือการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ตามแนวทางของการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ หน่วยงานได้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เข้าสู่รูปแบบการปฏิบัติงานขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตัวบ่งชี้ที่ 4 เกณฑ์ 2 มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบพัฒนาบุคลากร HRDS , ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) , ระบบขอจัดสถานที่และแจ้งซ่อม (งานอาคารสถานที่) , ระบบคำขอใช้ห้องประชุม (อาคารเรียนรวมและอำนวยการ อาคาร 14 ) , ระบบค้นหาห้องเรียน , ระบบข้อมูลบุคลากร , ระบบประเมินความพึงพอใจ , ระบบแจ้งซ่อมงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://ga.kpru.ac.th/> ทั้งในส่วนคอมพิวเตอร์และทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการลดรอบเวลาของการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้รับบริการ และมีการป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและให้บริการ โดยหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการเปิดช่องทางในการรับฟัง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะรวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจให้การให้บริการจากผู้รับบริการ ตามตัวบ่งชี้ที่ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังพร้อมรับมือและสร้างความท้าทายในการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ให้มหาวิทยาลัยก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวและดำเนินงานตามเกณฑ์ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมไปถึงกระบวนการสร้างความมั่นคงในความก้าวหน้าของสายอาชีพ การกำหนดพันธกิจที่เอื้อต่อการสร้างความรักความสามัคคีในหมู่คณะ และการสร้างมาตรฐานในการให้บริการตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก

#### **ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)**

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการจัดการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยพิจารณาถึงภัยคุกคามของหน่วยงาน พบว่าภัยคุกคามของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความเสี่ยงด้านเทคนิค เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์เอง อาจเกิดถูกโจมตีจากไวรัสหรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดี
2. ความเสี่ยงด้านภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือสถานการณ์ร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงกับข้อมูลสารสนเทศ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง น้ำท่วม ไฟไหม้ อาคารถล่ม เป็นต้น

โดยมีการจัดการในการจัดเก็บสำรองข้อมูลที่มีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า 15 GB ต่อ 1 ไฟล์งาน ลงบนฮาร์ดดิสเดือนละ 1 ครั้ง ในกรณีที่ไฟล์งานมีขนาดไม่เกิน 15 GB สามารถจัดเก็บข้อมูลสำรองในระบบคลาวด์

#### **ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)**

##### **(1) ความปลอดภัย (Safety)**

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ผ่านทางการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งในการดำเนินงานในหมวดที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย เกณฑ์ข้อที่ 5.5 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน ได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรมและอพยพหนีไฟ โดยจัดโครงการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยในสถานศึกษาอย่างเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจสอบความเพียงพอและความพร้อมต่อการใช้งานของอุปกรณ์ระบบดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัยและระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทั้งยังมีการรวบรวมข้อมูลและรายงานการตรวจสอบถังดับเพลิงเป็นประจำทุกเดือน เมื่อพบความผิดปกติของอุปกรณ์จะมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินงานแก้ไขให้อุปกรณ์อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดียังมีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ โดยมีการระบุงการรับมือกรณีเกิดเหตุอื่นๆ ได้แก่ เหตุวาตภัย เหตุอุทกภัย เหตุแผ่นดินไหว-ดินถล่ม เพื่อรองรับสถานการณ์ทั้งในกรณีเตรียมความพร้อมก่อนเกิดเหตุ , ระหว่างเกิดเหตุ และหลังจากเกิดเหตุ ในรูปแบบการจัดการของมหาวิทยาลัย

## (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการจัดทำแผนรองรับต่อสถานการณ์ฉุกเฉินไม่ว่าจะเป็นเหตุที่เกิดจากธรรมชาติ หรือเกิดจากมนุษย์ ทั้งในส่วนองภัยพิบัติและความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ทั้งยังคำนึงถึงความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ยังคงมีอยู่ไม่ส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติงานหากเกิดเหตุในการปรับเปลี่ยนพื้นที่การปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ โดยที่ยังสามารถปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศได้บนฐานข้อมูลในระบบคลาวด์ และฐานข้อมูลสำรอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาความปลอดภัยระบบไซเบอร์ของหน่วยงาน

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

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

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจ และวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินการด้านบริการและลูกค้า ดังนี้

มีการให้บริการตามภารกิจงาน ได้แก่ การบริหารงานเอกสารและงานประชุม การบริการห้องประชุม การบริการยานพาหนะ การบริการระบบสาธารณูปโภค ระบบรักษาความปลอดภัย การสื่อสารองค์กร ระบบข้อมูลสารสนเทศ การบริการและสวัสดิการบุคลากร ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารทรัพย์สิน การพัฒนาโครงการสำนักงานสีเขียวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
			2564	2565	2566
1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	4.00	4.31	4.58	4.49
2. ระดับความผูกพันของบุคลากรและลูกค้า	คะแนน	4.00	3.93	4.15	3.95
3. จำนวนองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ที่หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์	องค์ความรู้	1	1	1	1
4. จำนวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการปรับปรุงและประกาศใช้	เรื่อง	5	8	8	4

(สามารถใช้งานนำเสนอด้วยกราฟหรือตารางได้ โดยเป็นการรายงานข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี นับจากปีประเมิน)

## ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

กระบวนการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1. การจัดสรรงบประมาณและการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะคำนวณค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่เกิดขึ้นจากผลการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ มีการกำหนดสัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม
2. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ เช่น ระบบบัญชีสามมิติ ระบบพิมพ์สลิปเงินเดือนออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบบันทึกกิจกรรมบุคลากร ระบบงานบุคลากร และระบบการแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ เป็นต้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร ลดทรัพยากรกระดาษ และลดรอบเวลาการทำงาน
3. การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทายตามพันธกิจของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. การใช้หลักการ PDCA มาใช้ในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผน โดยได้มีการนำผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา มากำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
5. การติดตามความก้าวหน้าการเสนอขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ

### ตารางที่ 7.1-2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงาน					
งบประมาณแผ่นดิน	100	100	90.96	76.45	54.16
งบบคส.เงินรายได้	100	100	94.67	95.25	76.15
2. จำนวนฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ	ฐานข้อมูล	1	3	3	3
3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาชีพ	คน	5	3	1	-

(สามารถใช้ในการนำเสนอด้วยกราฟหรือตารางได้ โดยเป็นการรายงานข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี นับจากปีประเมิน)

## (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(สามารถใช้ในการนำเสนอด้วยกราฟหรือตารางได้ โดยเป็นการรายงานข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี นับจากปีประเมิน)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ผ่านทางการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งในการดำเนินงานในหมวดที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย เกณฑ์ข้อที่ 5.5 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน

## ตารางที่ 7.1-3 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1. จำนวนแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ	แผน	5	5	5	5
2. ผลการตรวจสอบอุปกรณ์ระบบดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัย	ครั้ง	12	12	12	12

## ตาราง 7.1-4 แสดงการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness) หน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการดำเนินงาน	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
<b>แผนด้านอัคคีภัย</b>				
การอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ	โครงการป้องกัน	✓	✓	✓
การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัย	อัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยและการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว	✓	✓	✓
<b>แผนด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ (วาตภัย, อุทกภัย, แผ่นดินไหว, ดินถล่ม)</b>				
มีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติพร้อมทั้งทบทวนแผนเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ดำเนินงานโดยผู้รับผิดชอบ	✓	✓	✓
<b>แผนด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์</b>				
การสำรองข้อมูลทั้งอยู่ในระบบคลาวด์ และ สำรองข้อมูลลงบนฮาร์ดดิส	การสำรองข้อมูลของผู้รับผิดชอบ	✓	✓	✓

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

#### (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และการรับฟังเสียงลูกค้า ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการด้วยเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ

#### ตารางที่ 7.2-1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และรับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี		คะแนน	ผลที่ได้
1	ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของกองกลาง	4.47	มาก
2	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มาก
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	มาก
4	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.61	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		4.49	มาก

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)

#### (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

1. อัตรากำลังบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ทักษะ และสมรรถนะ ตรงตามตำแหน่งและสายงานตามโครงสร้างที่ตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 108 คน แบ่งออกเป็น 1) ข้าราชการ 5 คน 2) ลูกจ้างประจำ 2 คน 3) พนักงานมหาวิทยาลัย 23 คน 4) พนักงานราชการ 8 คน 5) ลูกจ้างชั่วคราว 70 คน ตามลำดับ

2. ชีตความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษ พบว่า บุคลากรอันได้แก่ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้วยการฝึกอบรมและการสอบวัดมาตรฐานทางด้านภาษาอังกฤษ

3. ส่งเสริมให้บุคลากรที่ได้รับการดำรงตำแหน่งในทักษะวิชาชีพ ปีละ 5 คน

## (2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงานของบุคลากร ได้ดำเนินการตามแนวทางนโยบายสำนักงานสีเขียว ดำเนินการปรับปรุงให้สภาพแวดล้อมและที่ทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงานของบุคลากรทุกประเภทตามหลักชีวอนามัยและมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

### ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	คะแนน	3.51	3.91	4.21	4.07
2. ร้อยละการดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว	คะแนน	90	95.20	95.20	95.20

## (3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันบุคลากร ที่มุ่งรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพและมีความสุข รวมทั้งมีความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 หลักการ

### ตารางที่ 7.3-2 สรุปผลความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2566

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี		คะแนน	ผลที่ได้
1	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.07	มาก
2	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.10	มาก
3	ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.96	มาก
4	ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.16	มาก
5	ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร	3.90	มาก
6	ด้านสวัสดิการ	3.57	มาก
7	ด้านการพัฒนาบุคลากร/เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน	3.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		3.95	มาก



#### (4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติราชการและดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ และประสบการณ์ ผ่านการสนับสนุนงบประมาณและส่งเสริมการอบรมประชุมสัมมนาให้บุคลากร ได้พัฒนาศักยภาพให้ตรงกับตามตำแหน่งและงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ตามตำแหน่งงาน

#### ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1. ร้อยละชั่วโมงการฝึกอบรม	ร้อยละ	80	80	80	80
2. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับความรู้ และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	ร้อยละ	80	94.44	94.44	91.66
3. จำนวนผู้ได้รับแต่งตั้งระดับชำนาญการ	คน	5	3	1	-

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)

##### (1) การนำองค์กร (Leadership) (2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ผู้รับบริการ/ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

การดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส มีการกระจายข่าวสารข้อมูลขององค์กร และเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการบริหารงาน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความโปร่งใส การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต เพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับในสำนักงานอธิการบดี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานและธรรมาภิบาลของผู้บริหาร โดยมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของ

มหาวิทยาลัยเป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักงานอธิการบดีพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 71 คน จากผู้มีสิทธิทั้งหมด 97 คน มีผลการประเมินรายชื่อ ดังนี้

**ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการประเมินติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานผู้บริหาร**

ลำดับ	คำถาม	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
<b>ด้านที่ 1 วิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</b>		<b>1,427</b>	<b>4.02</b>	<b>0.757</b>
1	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ชัดเจนและทันสมัยในการพัฒนา คณะ	285	4.01	0.746
2	สามารถเผยแพร่และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ให้เป็นที่ รับรู้และได้รับการร่วมมือปฏิบัติจากบุคลากร	285	4.01	0.784
3	วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ	287	4.04	0.726
4	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนางานอย่าง ต่อเนื่อง	285	4.01	0.765
5	มีความคิดและวิสัยทัศน์เป็นที่ยอมรับของบุคลากร	285	4.01	0.784
<b>ด้านที่ 2 การบริหารงาน</b>		<b>1,424</b>	<b>4.01</b>	<b>0.792</b>
6	มีความสามารถในการวางแผน การกำหนดนโยบาย และนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	281	3.96	0.801
7	สามารถจัดหาและใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	283	3.99	0.837
8	มีความสามารถและทักษะในการบริหารหน่วยงาน ภายในคณะให้เป็นไปตามนโยบายและแผนอย่างมี ประสิทธิภาพ	284	4.00	0.756
9	มีความสามารถและทักษะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ อย่างดี	291	4.10	0.777
10	มีความสามารถในการกำกับติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	285	4.01	0.802
<b>ด้านที่ 3 การบริหารงานบุคคล</b>		<b>1,405</b>	<b>3.96</b>	<b>0.831</b>
11	ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของ คณะหรืองานที่มีผลกระทบต่อบุคลากร	288	4.06	0.791
12	ความสำเร็จในการพัฒนาอาจารย์	277	3.90	0.813

ลำดับ	คำถาม	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
13	ความสำเร็จในการส่งเสริม สนับสนุนการเข้าสู่ตำแหน่ง ของบุคลากรสายสนับสนุน	284	4.00	0.845
14	ความสำเร็จของการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนา งานวิจัย	278	3.92	0.806
15	มีการสรรหาบุคลากรได้สอดคล้องกับความต้องการของ หน่วยงาน	278	3.92	0.906
<b>ด้านที่ 4 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม</b>		<b>1,415</b>	<b>3.99</b>	<b>0.790</b>
16	มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือของหมู่คณะใน การทำงาน	281	3.96	0.836
17	สามารถให้คำปรึกษาและให้กำลังใจเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ในคณะ	280	3.94	0.735
18	สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือผู้ร่วมงานทุก ระดับ	282	3.97	0.792
19	มีความเชื่อมั่นและกล้าตัดสินใจ	284	4.00	0.793
20	มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของ คณะไมโยนหรือปิดความรับผิดชอบ	288	4.06	0.809
<b>ด้านที่ 5 การสื่อสารและการสร้างเครือข่าย</b>		<b>1,419</b>	<b>4.00</b>	<b>0.811</b>
21	มีความสามารถในการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรใน คณะ	284	4.00	0.737
22	มีการสื่อสารให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรับรู้ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับคณะหลากหลายช่องทาง	291	4.10	0.759
23	ความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอกในท้องถิ่นและในประเทศ	286	4.03	0.792
24	ความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานใน ต่างประเทศ	274	3.86	0.990
25	ได้รับการยอมรับจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก	284	4.00	0.756
<b>ด้านที่ 6 คุณธรรมจริยธรรม</b>		<b>1,449</b>	<b>4.08</b>	<b>0.782</b>
26	มีความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง	293	4.13	0.827

ลำดับ	คำถาม	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
27	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	287	4.04	0.801
28	เสียสละและอุทิศตนให้กับงานของคณะ	287	4.04	0.801
29	สุชุม รอบคอบ และควบคุมอารมณ์ได้ดี	287	4.04	0.745
30	การบริหารโดยมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือของคณะ	295	4.15	0.749
<b>ด้านที่ 7 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล</b>		<b>2,897</b>	<b>4.08</b>	<b>0.794</b>
31	มีการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางแผนไว้	282	3.97	0.878
32	การบริหารจัดการได้ผลงานคุ้มค่าสมกับทรัพยากรงบประมาณ และเวลาที่ใช่ไป	286	4.03	0.845
33	บริหารงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและตรงตามความต้องการของบุคลากรและผู้รับบริการโดยรวม	291	4.10	0.759
34	มีความสำนึกในความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น	289	4.07	0.743
35	บริหารงานอย่างโปร่งใส โดยมีกระบวนการตรวจสอบภายในและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	292	4.11	0.785
36	บริหารงานโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบ	293	4.13	0.809
37	บริหารงานโดยมีการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินงานให้แก่บุคลากรในคณะอย่างเหมาะสม	292	4.11	0.785
38	การบริหารงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	294	4.14	0.780
39	บริหารงานโดยคำนึงถึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติ	289	4.07	0.781

ลำดับ	คำถาม	ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีกระบวนการหาข้อสรุปและการตัดสินใจด้วยความเห็น พ้องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการบริหารงาน	289	4.07	0.799
		<b>11436</b>	<b>4.03</b>	<b>0.794</b>

สรุปภาพรวมพบว่าผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผลการบริหารงานและธรรมาภิบาล ผู้บริหาร คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 ผลประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยที่ดีที่สุด คือ 4.08 รองลงมาคือ ด้านวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.02 และมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยคือ 3.96

### (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่ครอบคลุมตามภารกิจไว้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง กำหนดช่องทางการร้องเรียนทุจริตไว้หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

#### ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1. จำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	เรื่อง	0	0	0	0

### (4) จริยธรรม (Ethics)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีจริยธรรม จรรยาบรรณที่เหมาะสม เพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความรัก ความสามัคคี ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เช่น ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 และการอบรมให้ความรู้ผ่านการจัดประชุม ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องงาน พร้อมทั้ง กำหนดระบบติดตามดำเนินการโดยให้บุคลากรประเมินตนเองตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และให้หน่วยงานคัดเลือกบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ทำความดี

มีจริยธรรม และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อตรวจสอบและกำกับดูแลให้ทุกส่วนงานปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

#### ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม ความโปร่งใส

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2563	2564	2565
1. ร้อยละผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	ร้อยละ	90	90.90	92.01	90.38
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น	คน	1	1	1	1
3. ผลประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล	คะแนน	3.51	4.02	3.73	4.03

#### (5) สังคม (Society)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว Green Office และดูแลโครงการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน ดังตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและการดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว

### 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

#### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

##### (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากทางมหาวิทยาลัยตามการพิจารณาของงบประมาณในแต่ละปี และมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแผนงาน/โครงการที่กำหนด

#### ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานงบประมาณ

จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
งบประมาณแผ่นดิน	872,615	34,421	1,929,480
งบประมาณเงินรายได้	1,031,331	1,396,200	1,565,000

## (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

เนื่องจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามพันธกิจด้านการบริหารจัดการองค์กร และบุคลากร

### ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ. 2566) โดยขับเคลื่อนภายใต้แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี ของสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งมีการขับเคลื่อน การดำเนินงานตามแผนพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ซึ่งในปี 2566 เน้นการเตรียมความพร้อมเรื่องการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทักษะ upskill-reskill-newskill โดยการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ตามทักษะวิชาชีพและตามเส้นทางความก้าวหน้า รวมทั้ง หน่วยงานได้มีการร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ดังนี้

**ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์กลยุทธ์การนำองค์กร**

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
			2563	2564	2565
1. คะแนนความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการรายปี	คะแนน	4.00	4.48	4.58	4.37
2. ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ	80	100	80	66.66
3. ผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงาน	คะแนน	4.00	4.19	4.54	4.79

(สามารถใช้การนำเสนอด้วยกราฟหรือตารางได้ โดยเป็นการรายงานข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี นับจากปีประเมิน)