



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

**EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE
EXCELLENCE: EDPEX**

ประจำปีการศึกษา 2566

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่ 29 สิงหาคม 2567

คำนำ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2567 – 2570 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ โดยสามารถเข้าถึงและนำไปใช้เพื่อสร้างระบบการจัดการผลการดำเนินงานแบบบูรณาการ และการนำองค์กรเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

ทั้งนี้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ ขอขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานตามภารกิจให้ประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีต่อไป



.....(ลงชื่อ)

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

วันที่ 29 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2567

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
ส่วนที่ 1 : โครงร่างองค์กร (OP: Organization Profile)	2
ส่วนที่ 2 : รายงานผลการดำเนินการรวม	37
หมวดที่ 3 ลูกค้า	37
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	46
หมวดที่ 5 บุคลากร	63
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	70
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	77

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ก.(1)-1 การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ	1
ตารางที่ 1 ก.(2)-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม	6
ตารางที่ 1 ก.(3)-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	7
ตารางที่ 1 ก.(4)-4 สินทรัพย์.....	9
ตารางที่ 1 ก.(5)-5 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	10
ตารางที่ 1 ข.(2)-6 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนเสีย	18
ตารางที่ 1 ข.(3)-7 ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	27
ตารางที่ 2 ข.-8 OP2ข.-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	35
ตารางที่ 3.1 ข.(1)-9 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น	38
ตารางที่ 4.1 ก.(1)-10 ตัวชี้วัดผลดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ	47
ตารางที่ 4.2 ก.(1)-11 ตารางสรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง.....	57
ตารางที่ 6.1-ก-12 วิธีควบคุมต้นทุนของการปฏิบัติงาน	72
ตารางที่ 6.2-ค2-13 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	74
ตารางที่ 7.1 ก-1-14 ผลการดำเนินงาน GREEN OFFICE	77
ตารางที่ 7.1 ก-2-15 การจัดอันดับของ UI GREEN.....	77
ตารางที่ 7.1 ก-6-16 โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้	79
ตารางที่ 7.1 ข.(1)-17 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	83
ตารางที่ 7.1 ข.(1)-18 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง.....	83
ตารางที่ 7.1 ข.(2)-19 จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	83
ตารางที่ 7.1 ข.(2)-20 สถิติการซ่อมอค์ภัย	83
ตารางที่ 7.2 ก.(2)-21 ตัวชี้วัดความผูกพันของลูกค้ายหรือบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ /กิจกรรมต่างๆของ หน่วยงาน.....	90
ตารางที่ 7.2 ก.(2)-22 สถิติการเข้า – ออกของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่มีผลต่อการ วิเคราะห์ความผูกพันของลูกค้ายหรือบุคลากร.....	90

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 ข.(1)-1 โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี.....	17
ภาพที่ 2 ก.(1)-2 กราฟแสดงผลสำเร็จการศึกษา 8 รุ่น.....	33
ภาพที่ 3.2 ก.(3)-3 ขั้นตอนการร้องเรียน และขั้นตอนการอุทธรณ์.....	43
ภาพที่ 3.2 ก.(3)-4 การร้องเรียนออนไลน์.....	44
ภาพที่ 4.1 ก.(1)-5 แผนปฏิบัติราชการ.....	46
ภาพที่ 4.2 ก.(1)-6 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี.....	54
ภาพที่ 4.2 ก.(1)-7 รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม	59
ภาพที่ 6.1-ก1-ก2 -8 แนวทางการออกแบบกระบวนการ	70
ภาพที่ 6.1-ก3-9 กระบวนการปฏิบัติงานหลัก.....	71
ภาพที่ 7.1 ก-2-10 แผนภาพคะแนนรวม	78
ภาพที่ 7.1 ก-3 -11 การจัดอันดับของ TIME HIGHER EDUCATION (THE) 2024	78
ภาพที่ 7.1 ก-12 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ.....	79
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-13 ผลการประเมินความพึงพอใจงานคลังและบัญชี.....	84
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-14 ผลการประเมินความพึงพอใจงานประชุม	84
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-15 ผลการประเมินความพึงพอใจงานสื่อสารองค์กร.....	85
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-16 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน	85
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-17 ผลการประเมินความพึงพอใจงานสื่อสารองค์กร.....	86
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-18 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่	86
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-19 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่	87
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-20 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่	87
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-21 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอำนวยการ	88
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-22 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายบริหารงานทั่วไป	88
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-23 ผลการประเมินความพึงพอใจงานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมอาเซียน.....	89

บทนำ : โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Description)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ ให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ภายในมหาวิทยาลัยและยกระดับการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และส่งเสริมการเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร เป็น 7 งาน คือ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคล และนิติการ งานคลังและบัญชี งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร งานอำนวยการและการประชุม งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

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

ตารางที่ 1 ก.(1)-1 การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
(1) งานพัสดุ		ดำเนินการจัดหาพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้างทุกประเภทงบประมาณ ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวง และตามมติเวียนต่างๆ ซึ่งเป็นการดำเนินการให้ได้มาซึ่งพัสดุ มีหน้าที่วางแผนปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยฯ สำหรับหน่วยพัสดุย่อยให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามกฎเกณฑ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานระดับ คณะ/ศูนย์/สำนัก การแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การอำนวยการ คณะกรรมการชุดต่างๆ การขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณ และการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องรายงานมหาวิทยาลัย ผู้เกี่ยวข้อง และรองรับการตรวจสอบจากการตรวจสอบภายในและหน่วยงานภายนอก

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
(2) งานบริหาร ทรัพยากรบุคคลและ นิติการ		ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และงานกฎหมายของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคล มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อกำหนดหน่วยงานและความต้องการ อัตรากำลัง การกำหนดและตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน การดำเนินงานด้านงานบริหารงานบุคคลต่าง ๆ เช่นการสรรหา และจัดสรรบุคคลเข้าปฏิบัติราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การตอบ แทนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ความต้องการและการวางแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ทุนพัฒนาอาจารย์ การส่งเสริมและพัฒนา สมรรถนะในการปฏิบัติงาน การธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การจัด สวัสดิการ การจัดทำทะเบียนประวัติ การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ การติดตามและ ประเมินผลการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดทำ ข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานนิติการ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณา วินิจฉัยปัญหากฎหมาย ร่าง และพิจารณาตรวจร่างกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จัดทำนิติกรรม รวบรวม ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดี การ สอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของบุคลากรและ การร้องทุกข์หรืออุทธรณ์
(3) งานคลังและบัญชี		งานคลังและบัญชี เป็นหน่วยงานทำหน้าที่ให้บริการด้าน การเงินต่าง ๆ แก่บุคลากร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทั้งหมด คือ นักศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้ง หน่วยงานและบริษัท ห้างร้านในจังหวัด และต่างจังหวัด ที่ มหาวิทยาลัยติดต่อด้วยงานคลังและบัญชีเป็นงานให้บริการทั้ง ด้านการรับ และการจ่ายเงิน การรับเงินได้แก่การรับเงินรายได้ทุก ประเภทของมหาวิทยาลัยและนำรายได้ที่ได้รับส่งคลัง หรือนำฝาก ธนาคารที่เกี่ยวข้อง การจ่ายเงินได้แก่ การจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
		ประจำ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างและอื่น ๆ โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2563 ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการคลังและบัญชี ทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้ ให้เป็นไปตามระเบียบและสามารถตรวจสอบได้ มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลทางการเงิน และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร หน่วยตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลางและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณสำนักงานอธิการบดี และกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการจัดงานประชุมในระดับสำนัก/กอง และที่ได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัยฯ งานนโยบายและแผน งานมาตรฐานการจัดการคุณภาพการศึกษา และพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติหน้าที่การเบิก – จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัยในระบบสามมิติ งานพิธีการ เนื่องในวันสำคัญของชาติ ศาสน์ กษัตริย์ งานปฐกัม งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี งานดูแลอาคารสถานที่ อาคาร 12 อาคาร 14 งานพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ และเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานการพัฒนาวิทยาลัยอย่างยั่งยืนสู่หน่วยงานและชุมชน
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ดำเนินการติดต่อประสานงานและเผยแพร่กิจกรรม ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และผลงานของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ด้วยสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตลอดจนสื่อวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย ไปสู่สาธารณชน

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
		ดำเนินการจัดทำและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ทุกแพลตฟอร์ม อาทิ วารสารประชาสัมพันธ์ และจดหมายข่าวสารสัททอง ออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ไลน์ประชาสัมพันธ์ สปอตวิทยุ สปอตโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ ป๊อปปี้ข่าวประชาสัมพันธ์ บนสื่อสังคมออนไลน์ (Online social media) และเว็บไซต์ ดำเนินการติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนง และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครือข่ายและเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยไปสู่สาธารณชน ดำเนินการให้บริการถามตอบข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้กับบุคลากรภายใน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป จากโทรศัพท์และผู้มาติดต่อราชการที่มหาวิทยาลัย ตลอดจนทำหน้าที่เป็นแอดมินเพจมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการให้บริการตอบข้อมูลข่าวสาร และข้อความต่างๆ รับผิดชอบงานพิธีกร ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ให้บริการงานด้านพิธีการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการ คัดแยกพัสดุ – จดหมาย ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งอัปโหลดข้อมูลตรวจสอบรายชื่อพัสดุนบนเว็บไซต์
	ฝ่ายยานพาหนะ	บริหารจัดการด้านยานพาหนะ และการบริหารงานทั่วไปซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การติดต่อนัดหมาย จัดบันทึก สถิติการใช้งานควบคุมการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง นำเสนอขอใช้บริการรถยนต์ งานจัดหารถเช่า งานตรวจเช็คสถิติการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง งานจัดทำสถิติการใช้รถยนต์ งานสารบรรณและงานจัดเก็บเอกสาร งานสืบราคาและจัดซื้อจัดจ้าง งานเบิกจ่ายเงิน งานบริหารจัดการงบประมาณและแผนปฏิบัติราชการ งานประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน งานรายงานผลการใช้รถของมหาวิทยาลัย งานจัดรถให้บริการ งานจัดทำตารางการใช้รถประจำวัน งานจัดทำตารางจองรถ งานควบคุมดูแลการใช้รถยนต์ให้เป็นไปตามระเบียบของ

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
		ทางราชการ งานบันทึกการใช้รถยนต์ทุกครั้งที่ทำให้บริการประจำวัน วางแผนงานซ่อมบำรุงรถล่วงหน้า งานซ่อมบำรุงตามกำหนดการ งานการปรับแต่งส่วนเสริม พร้อมการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องตามแผนงาน งานตรวจสอบและใช้ระบบยานพาหนะ งานซ่อมแซม เครื่องยนต์และระบบการทำงาน งานวางแผนงานชำระภาษีรถ งานจดทะเบียนรถใหม่ งานชำระภาษีรถประจำปี ตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก งานต่ออายุทะเบียน ตาม พ.ร.บ. การขนส่งทาง บก งานขอแผ่นป้ายทะเบียนรถหรือเปลี่ยนหมายเลขทะเบียนและ งานขอตรวจสภาพรถ
(5) งานอำนวยการและงานประชุม	ฝ่ายอำนวยการ	มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรับ -ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการ การยืมเอกสาร การ จัดเก็บเอกสาร การทำลายเอกสาร การแจ้งเวียนและแจกจ่าย เอกสาร การนำเสนอหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการ และการดูแลพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-office Automation) รวมทั้งการให้บริการ อำนวยความสะดวกกับผู้ที่มา ติดต่อ ทั้งหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภายใน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร
	ฝ่ายประชุม	ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานสภามหาวิทยาลัย งาน เลขานุการผู้บริหาร งานสารบรรณ งานพัสดุ งานสรรหาและ แต่งตั้งฯ การนัดหมาย งานการจัดประชุม งานการบันทึกและ จัดทำรายงานการประชุม การอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร และผู้เข้าร่วมการประชุม การเจรจาโต้ตอบ ติดต่อสอบถามงาน ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต และการนัด หมาย ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบ
(6) งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน	ฝ่ายอาคารสถานที่	ดำเนินงานบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ภายใน มหาวิทยาลัย ระบบการผลิตและจ่ายน้ำประปาของมหาวิทยาลัย การจัดตกแต่งสถานที่กิจกรรมของมหาวิทยาลัย การจัดการดูแล รักษาความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัยของมหาวิทยาลัย

หน่วยงาน	ฝ่าย	ลักษณะการดำเนินงาน
		ตลอดจนการบริหารจัดการภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยฯ
	ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน	ดำเนินงานด้านงานอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน, งานระบบปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น, งานระบบไฟฟ้า, งานระบบเครื่องเสียงและอิเล็กทรอนิกส์, งานระบบลิฟต์โดยสาร, งานออกแบบและประมาณการด้านไฟฟ้า, งานควบคุมงานก่อสร้างและงานบริหารทั่วไป
(7) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน		มีหน้าที่ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสร้างความสัมพันธ์ความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศ การดำเนินงานโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา การจัดการกิจกรรมความเป็นสากลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การให้ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน แก่นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านทุนการศึกษา การฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในต่างประเทศ ภายใต้พันธกิจสำคัญ 3 ประการ คือ 1) บริหารจัดการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานสู่สากล 2) ส่งเสริมการดำเนินงานด้านความร่วมมือทางวิชาการกับองค์กรในต่างประเทศ และ 3) ประสานและอำนวยความสะดวกด้านวิเทศสัมพันธ์แก่หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม (MISSION} VISION, VALUES, and CULTURE)

ตารางที่ 1 ก.(2)-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม

พันธกิจ	1. พัฒนางานด้านบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาลยกระดับสู่มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 2. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้น (Fast Track) 3. เป็นต้นแบบและเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ภายในมหาวิทยาลัยและยกระดับการบริหารจัดการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) 4. ส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน 5. พัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ
----------------	---

วิสัยทัศน์	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางการให้บริการและบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นหน่วยงานต้นแบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
สมรรถนะหลัก	1. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านดิจิทัล 2. ขีดความสามารถในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย
วัฒนธรรมองค์กร	G – KPRU Service Mind เน้นการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม บูรณาการองค์ความรู้ในการพัฒนางาน
ค่านิยม	G-TEAMS 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 และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนทั้งองค์กร

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORE Profile)

ตารางที่ 1 ก.(3)-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

หน่วยงาน	ฝ่าย	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
(1) งานพัสดุ		พนักงานมหาวิทยาลัย	3	-ปริญญาโท 2 คน -ปริญญาตรี 1 คน
		ข้าราชการ	1	-ปริญญาตรี 1 คน
		พนักงานราชการ	1	-ปริญญาตรี 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	3	-ปริญญาตรี 3 คน
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ		พนักงานมหาวิทยาลัย	3	ปริญญาโท 2 คน ปริญญาตรี 1 คน
		พนักงานราชการ	2	ปริญญาตรี 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	3	ปริญญาตรี 1 คน
(3) งานคลังและบัญชี		ข้าราชการ	2	-ปริญญาโท 1 คน -ปริญญาตรี 1 คน
		พนักงานมหาวิทยาลัย	3	-ปริญญาโท 1 คน

หน่วยงาน	ฝ่าย	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
				-ปริญญาตรี 2 คน
		พนักงานราชการ	2	-ปริญญาตรี
		ลูกจ้างชั่วคราว	4	-ปริญญาตรี
(4) งาน บริหารงานทั่วไป และสื่อสาร องค์กร	ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	-ปริญญาโท 1 คน
		พนักงานราชการ	1	-ปริญญาตรี 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	4	-ปริญญาตรี 4 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว ภาคสนาม	22	-ต่ำกว่าปริญญาตรี 22 คน
	ฝ่ายสื่อสาร องค์กร	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	ปริญญาโท 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	3	ปริญญาตรี 3 คน
	ฝ่าย ยานพาหนะ	พนักงานมหาวิทยาลัย	1	-ปริญญาตรี 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	9	-ปริญญาตรี 1 คน -ต่ำกว่าปริญญาตรี 8 คน
(5) งาน อำนวยการและ งานประชุม	ฝ่าย อำนวยการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
		ลูกจ้างชั่วคราว	1	ปริญญาตรี 1 คน
	ฝ่าย ประชุม	พนักงานมหาวิทยาลัย	3	-ปริญญาโท 1 คน -ปริญญาตรี 1 คน
		พนักงานราชการ	1	-ปริญญาตรี 1 คน
(6) งานอาคาร สถานที่และ อนุรักษ์พลังงาน	ฝ่ายอาคาร สถานที่	พนักงานมหาวิทยาลัย	4	ปริญญาตรี
		ลูกจ้างประจำ	2	อนุปริญญา
		ลูกจ้างชั่วคราว	4	ปริญญาตรี
		ลูกจ้างชั่วคราว ภาคสนาม	14	ต่ำกว่าปริญญาตรี
	ฝ่ายอนุรักษ์ พลังงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย	3	- ระดับปริญญาโท 1 คน
				- ระดับปริญญาตรี 1 คน
				- ระดับปริญญาตรี 1 คน
		- ลูกจ้างชั่วคราว	4	- ระดับปริญญาตรี 1 คน
				- ระดับปริญญาตรี 1 คน
				- ระดับอนุปริญญา 1 คน

หน่วยงาน	ฝ่าย	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	การศึกษา
				- ระดับมัธยมศึกษา 1 คน
(9) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน		พนักงานมหาวิทยาลัย	1	ปริญญาเอก
		ลูกจ้างชั่วคราว	1	ปริญญาตรี

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ตารางที่ 1 ก.(4)-4 สินทรัพย์

ด้าน	ข้อมูล
อาคารสถานที่	อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) จำนวนพื้นที่ 10,105 ตารางเมตร (พื้นที่สำนักงาน รวมพื้นที่รอบสำนักงานที่เกี่ยวข้อง) ภายในอาคารมีห้องประชุมภาพและเสียง จำนวน 3 ห้องประชุม (ชั้น 4 ชั้น 8 ชั้น 9) อาคารหอประชุมที่ปึงกรศรีมิโฮติ ชั้น 2 (ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน) สำนักงานอาคารสถานที่ (ฝ่ายอาคารสถานที่) อาคารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน อาคารเฉลิมพระเกียรติ อาคาร 12
สำนักงานหน่วยงาน	จำนวน 12 หน่วยงาน เป็นพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้การบริการทั้งบุคลากร นักศึกษา หน่วยงานราชการและผู้ที่มาติดต่อราชการกับทางมหาวิทยาลัยฯ
ห้องเรียน	จำนวน 24 ห้อง รองรับการให้บริการ การดูแลความสะดวกในการเข้าใช้ห้องเรียน
ห้องประชุม/สัมมนา	จำนวน 7 ห้อง รองรับการให้บริการบุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานราชการภายนอก
พื้นที่การเรียนรู้แปลงเกษตรพอเพียง	จำนวน 1 แปลง เป็นพื้นที่สาธิตการจัดทำแปลงผักไร้ครีวพอเพียงและการจัดทำปุ๋ยหมักจากเศษใบไม้
พื้นที่ธนาคารขยะ	จำนวน 1 อาคาร เป็นพื้นที่ในการจัดรับซื้อขยะรีไซเคิลของมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว
พื้นที่สีเขียว/พื้นที่ออกกำลังกาย	จำนวน 4 แห่ง มีพื้นที่สีเขียวที่สามารถเป็นพื้นที่สาธารณะในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งและออกกำลังกายของทั้งบุคลากร นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ตารางที่ 1 ก.(5)-5 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
(1) งานพัสดุ		1.ความเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวงความตาม พรบ. 2. ความเกี่ยวข้องด้านกระบวนการหรือและเกี่ยวข้องบางขั้นตอน -พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 -พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 -บัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ / บัญชีราคามาตรฐานสิ่งก่อสร้าง -ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553 -พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 -พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 -ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2544 -ระเบียบว่าด้วยการก่อกำหนดผู้กักขังข้ามปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 -พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 -พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 -พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ -พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 21) พ.ศ. 2558 -ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 - ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง คำสั่งทางปกครองที่ต้องระบุเหตุผลไว้ในคำสั่งหรือในเอกสารแนบท้ายคำสั่ง -พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม -พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
		-ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
(2) งานบริหาร ทรัพยากรบุคคลและ นิติการ		พระราชบัญญัติ และระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2564 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง แนวปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักเสรีภาพทางวิชาการ หลักความเป็นอิสระ และหลักความเสมอภาค ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรและปฏิบัติงานอื่นในสถาบันอุดมศึกษา แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ด้านบริหารงานบุคคล เช่น กฎกระทรวง มาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2565 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเกี่ยวกับงานบริหารบุคคล ด้านข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดระยะเวลาเพื่อขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ พ.ศ. 2565 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การประเมินค่างานเพื่อกำหนดระดับตำแหน่ง ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ ในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีลักษณะใช้วิชาชีพและไม่ได้วิชาชีพ พ.ศ. 2565 ด้านธรรมาภิบาล เช่น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
		ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564
(3) งานคลังและบัญชี		1.ความเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง ได้แก่ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561, ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2562, ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563, ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554, ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ.2553, กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550, พระราชกฤษฎีกา เบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. 2547, พระราชกฤษฎีกา เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553, พระราชกฤษฎีกา ค่าเช่าบ้านข้าราชการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2561, ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จ บำนาญ เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่ม และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน พ.ศ.2550, หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังและเงินฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-payment),ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2564 รวมถึงหนังสือสั่งการจากกรมบัญชีกลาง ระเบียบและคำสั่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2. ความเกี่ยวข้องด้านกระบวนการหรือและเกี่ยวข้องบางขั้นตอน -พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 -พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 -บัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ / บัญชีราคามาตรฐานสิ่งก่อสร้าง

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก เกณฑ์สำนักงานสีเขียว Green Office เกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว Green University เกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก UI Green Metric World University Ranking เกณฑ์การประกันคุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2.พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) 3.พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551
	ฝ่ายยานพาหนะ	กฎหมายว่าด้วยจราจรทางบก,กฎหมายว่าด้วยรถยนต์
(5) งานอำนวยการและงานประชุม	ฝ่ายอำนวยการ	1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564
	ฝ่ายประชุม	1. ความเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526, (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548, (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 2. ความเกี่ยวข้องด้านกระบวนการหรือความเกี่ยวข้องบางขั้นตอน ได้แก่

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
		- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2547, (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ พ.ศ. 2547, (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการได้ และคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี พ.ศ. 2547, (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 (ฉบับที่ 3), พ.ศ. 2563 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นคณบดี พ.ศ. 2565 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2547 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556, (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563, (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2567 - พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 - ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง กำหนดตำแหน่งของผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน พ.ศ. 2561 - ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าพนักงานของรัฐและการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี พ.ศ. 2561 - ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าพนักงานของรัฐต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช.ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
		- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการและการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ.2559 - พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526, (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527, (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2528, (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2529, (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2534, (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2541, (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2548, (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 และ (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2560 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550, (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2565ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2562พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2547 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2549 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
(7) งานอาคารสถานที่ และอนุรักษ์พลังงาน	ฝ่ายอาคารสถานที่	- พระราชบัญญัติควบคุมอาคารกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับอาคารสาธารณะ - กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา - กฎกระทรวงป้องกันและระงับอัคคีภัย - กฎกระทรวงการใช้พื้นที่ราชพัสดุ - กฎหมายว่าด้วยการป้องกันสิ่งแวดล้อม - พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา - พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ที่เกี่ยวเนื่องกับงานก่อสร้าง
	ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน	- ผู้รับผิดชอบอาคารด้านพลังงานอาวุโส(ผอส.) และผู้รับผิดชอบอาคารด้านพลังงานสามัญ(ผขอ.) ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ.2538 - ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 - การจัดการพลังงาน ตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัด

หน่วยงาน	ฝ่าย	เงื่อนไข ข้อบังคับ มาตรฐานหลักสูตร
		การปฏิบัติงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ.2552 และนำส่งรายงานต่ออธิบดีกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานประจำปี - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 - ปฏิบัติตามกฎหมายกระทรวง กำหนดประเภท หรือขนาดของอาคาร และมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2563- ซ่อมแซม บำรุงรักษา และจัดหาครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เพื่อการประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน - จัดอบรมการอนุรักษ์พลังงานให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ประจำปี
(9) งานวิเทศสัมพันธ์ และกิจการอาเซียน		- แผนอุดมศึกษาระยะยาว (2561-2580) - แผนยุทธศาสตร์กระทรวงการต่างประเทศ - นโยบายการต่างประเทศ - ยุทธศาสตร์การผลักดันความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาไทย - แนวทางการพัฒนาความเป็นสากลในบ้าน - กลยุทธ์การผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

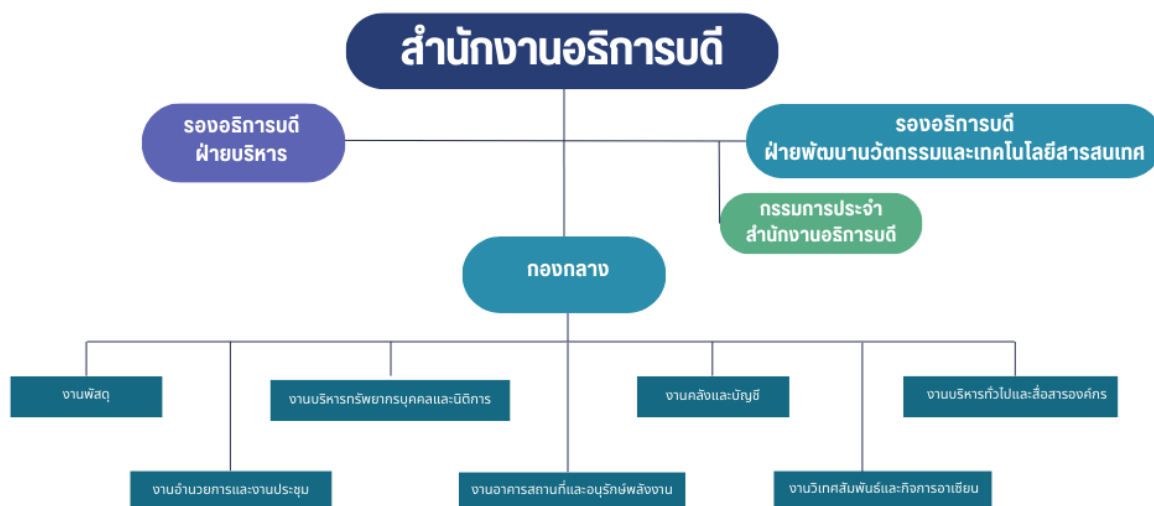
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างองค์กรของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 7 งานหลัก คือ งานพัสดุ งานคลัง และบัญชี งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร งานอำนวยการ และ งานประชุม งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน โดย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่ กำกับและติดตามนโยบายการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองกลางทำหน้าที่ควบคุมดูแล และหัวหน้างานแต่ละงาน ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นประจำทุกเดือน



โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



ภาพที่ 1 ข.(1)-1 โครงสร้างองค์กร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

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

ตารางที่ 1 ข.(2)-6 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนเสีย

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
(1) งานพัสดุ	1. งานจัดหาพัสดุหรือ งานจัดซื้อจัดจ้าง 2. งานบริหารสัญญา 3. งานบริหารพัสดุ 4. การพัฒนาระบบ สารสนเทศ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา	1. ควรมีระบบการแจ้งเตือน Timeline การให้บริการในแต่ละขั้นตอน หรือระบบ การติดตามการบริการ 2. ควรมีการจัดระเบียบเว็บไซต์ เพื่อให้ เข้าถึงง่าย ตรงความต้องการของกลุ่ม ลูกค้า และสอดคล้องกับพันธกิจระดับ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 3. ควรมีการจัดจุดบริการภาพรวม เช่น One stop service หรือการบริการ แบบลดขั้นตอน รวดเร็ว รอบรู้ในการ ให้บริการ 4. ควรมีระบบการยืมทรัพย์สินของทาง ราชการให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น 5. ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ บุคลากรมีจิตบริการ จิตสาธารณะ จิต อาสาอย่างต่อเนื่อง	1. ควรมีการจัดกิจกรรมเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศักยภาพ ของบุคลากรด้านดิจิทัล ทักษะวิชาชีพและ สมรรถนะที่เกี่ยวข้อง 2. ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน 3. มีการจัดสรรงบประมาณรองรับการ ซ่อมแซมอาคารหรือจัดหาและบำรุงรักษา พัสดุให้พร้อมใช้งานและเพียงพอ 4. มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน รองรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน เพื่อให้รองรับระบบปฏิบัติการที่ทันสมัย ในปัจจุบันและรองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล 5. มีการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับการ จัดหาพัสดุ การบริหารสัญญา และการ บริหารพัสดุ

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
				6. มีการกระจายอำนาจอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละหน่วยพัสดุย่อยให้มีวงเงินงบประมาณที่มากขึ้นเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณมีความคล่องตัวมากขึ้น 7. ขอให้งานพัสดุส่วนกลางร่วมตรวจสอบการกำหนดประเภทและรายละเอียดครุภัณฑ์ ประกอบการเขียนคำขอตั้งงบประมาณ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความถูกต้องและสอดคล้องกับประเภทรายจ่าย 8. มีการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุให้รองรับการลงลายมือแบบอิเล็กทรอนิกส์
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	1. งานบริหารทั่วไปและฐานข้อมูลบุคลากร 2. งานบุคคลและพัฒนาบุคลากร 3.งานนิติการ	1.ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ	การรับบริการของงานบค. เช่น การจัดทำสัญญาจ้าง การจัดทำบัตรประจำตัว การขอผลงานทางวิชาการ ส่งใบเงินเดือน คำแนะนำด้านบริหารงานบุคคล การส่งผลงานของสายสนับสนุน	บุคลากรได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงความต้องการ

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
		2. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน	การสมัครงาน	ผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในได้ สมัครงานตรงตามที่ประกาศ
			เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน	ได้รับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
(3) งานคลังและ บัญชี	1. งานเงินงบประมาณ แผ่นดิน เงินรายได้ 2. งานเงินเดือนและ สวัสดิการ	1. กลุ่มบุคคลภายนอก ได้แก่ หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ หรือบุคคล ทั่วไป 2. กลุ่มบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้เกษียณอายุราชการ และบุคลากรสายสนับสนุน 3. กลุ่มนักศึกษา	1. ควรมีระบบการแจ้งเตือน Timeline การให้บริการในแต่ละขั้นตอน หรือระบบ การติดตามการบริการ 2. ควรมีการจัดระเบียบเว็บไซต์ เพื่อให้ เข้าถึงง่าย ตรงความต้องการของกลุ่ม ลูกค้า และสอดคล้องกับพันธกิจระดับ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 3. ควรมีการจัดจุดบริการภาพรวม เช่น One stop service หรือการบริการ แบบลดขั้นตอน รวดเร็ว รอบรู้ในการ ให้บริการ 4. ควรมีระบบการแจ้งค่างเงินยืมราช กรให้สามารถให้ตรวจสอบได้และชำระ ภายในกำหนดปฏิบัติตามระเบียบ ราชการ	1. ควรมีการจัดกิจกรรมเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศักยภาพ ของบุคลากรด้านดิจิทัล ทักษะ วิชาชีพ และสมรรถนะที่เกี่ยวข้อง 2. ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน 3. มีการจัดสรรงบประมาณรองรับการ อบรมเพิ่มความรู้ให้กับเกี่ยวกับระเบียบที่ เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี และทุกคน 4. มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน รองรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพียงพอต่อ การปฏิบัติงานเพื่อให้รองรับ ระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยในปัจจุบันและ รองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
			5. ควรมีระบบการเชื่อมต่อข้อมูลระบบ เงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนระหว่าง หน่วยงานเพื่อลดปัญหาทำข้อมูลซ้ำซ้อน และรวดเร็วตรวจสอบได้และเรียกรายงาน ได้สะดวก	5. มีการพัฒนาระบบ 3 มิติ เพื่อให้การ เบิกจ่ายและการลงบัญชีตรงตามสำนัก ตรวจเงินแผ่นดินกำหนด 6. มีการพัฒนาระบบการเบิกจ่าย เงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน
(4) งานบริหารงาน ทั่วไปและสื่อสาร องค์กร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 1. งานประสานงาน ทั่วไป 2. งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ 3.งานบริการเงิน งบประมาณ 4. งานดูแลที่พักอาศัย บุคลากร 5. งานปฎิคม มหาวิทยาลัย 6.งานดูแลห้องประชุม 7.งานดูแลอุปกรณ์การ เรียนการสอน	ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา	1. ระบบถามตอบผ่านโครงสร้าง line ครอบคลุมทุกฝ่าย 2. One stop service 3. ขั้นตอนการเข้ารับบริการในแต่ละ หน่วยงานโดยเผยแพร่ในเว็บไซต์/ ประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย 4. การเข้าถึงข้อมูล Online	1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก เต็มใจให้บริการ one stop service 2. แก้ปัญหาที่แจ้งไปได้อย่างรวดเร็ว ขึ้น 3. การเข้าถึงการแก้ไขปัญหาในการ ทำงานผ่านระบบ Online
		กลุ่มนักศึกษา	มีอุปกรณ์รองรับการจัดการเรียนการ สอนที่ทันสมัย	พัฒนามหาวิทยาลัยให้สังคมยอมรับ
		ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน	1. พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีรายได้ 2. จัดระบบการจัดการขยะมูลฝอยของ ชุมชนให้ปราศจากมลพิษสุทธิเป็นศูนย์	พัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีระบบการ จัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสู่ความยั่งยืนของ ชุมชน

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร 1.งานผลิตข่าวและ มวลชนสัมพันธ์ 2.งานผลิตสื่อและ กราฟฟิก 3.งานลูกค้าสัมพันธ์ 4.งานวิทยุกระจาย เสียง	1. ผู้รับบริการ ภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน และ สื่อมวลชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา ผู้ เกษียณอายุราชการ	1. มีการจัดอบรมการถ่ายภาพและ เขียนข่าว 2. มีระบบถามตอบผ่านระบบออนไลน์ เช่น line 3. มีขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูล ที่สะดวก และไม่ซับซ้อน 4. มีช่องทางให้ติดต่อที่หลากหลาย 5. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เรื่อง กฎระเบียบ ที่ควรทราบของบุคลากร และนักศึกษา 6. มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ทั้งของมหาวิทยาลัย และของหน่วยงาน 7. มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ในทุก ช่องทาง	1. ควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก 2.ควรมีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว ราบรื่น และไม่ยุ่งยาก 3. ควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดี ภายในมหาวิทยาลัย ด้วยการสื่อสาร
	งานบริการยานพาหนะ	1. ผู้รับบริการ ภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ	ระบบจองรถออนไลน์	ความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นจากการสื่อสาร

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
		2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา		
(5) งานอำนวยการ และงานประชุม	ฝ่ายอำนวยการ 1. งานการบริหาร จัดการงานเอกสาร สำนักงานอัตโนมัติ 2. งานประสานงาน ทั่วไป	1. ผู้รับบริการ ภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา	1. บริหารงานด้านเอกสารทางราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วนถูกต้อง 2. จัดอบรมการใช้ 3. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. ลดขั้นตอนการผ่านเรื่องในระบบ สำนักงานอัตโนมัติ 5. บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	1. สนับสนุนข้อมูลที่ต้องการ 2. สามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้อย่างถูกต้องและ 3. สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 4. สนับสนุนการบริการได้อย่างถูกต้อง และดำเนินการได้ทันเวลา
	ฝ่ายประชุมงาน ประสานงาน	1. ผู้รับบริการ ภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา	1. ได้รับความพึงพอใจจากการรับ บริการ 2. เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้ บริการด้วยความยินดี	ได้รับการประเมินคุณภาพในการ ให้บริการในระดับดีมาก

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
(6) งานอาคาร สถานที่และอนุรักษ์ พลังงาน	ฝ่ายอาคารสถานที่ 1. งานให้บริการแจ้ง ซ่อมระบบสาธารณูปโภค 2. งานให้บริการจัด สถานที่	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษา	1. ระบบแจ้งขอใช้บริการ เข้าถึงง่าย ใช้ งานง่าย แจ้งเตือนใหม่ไลน์การรับบริการ 2. แผนงานซ่อมแซมอาคาร 3. แนวทางการจัดการสัตว์พาหนะนำ โรค 4. ระบบถามตอบผ่านโครงสร้าง Line ครอบคลุมทุกฝ่าย	ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง
	ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน 1. งานซ่อมแซมและ งานให้บริการระบบ เครื่องปรับอากาศและ เครื่องทำความเย็น 2. งานให้บริการยืม-คืน ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ทาง ไฟฟ้า	นักศึกษา	การอำนวยความสะดวกในเรื่องของ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบ เครื่องเสียง ระบบลิฟต์โดยสาร	-
		บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	การอำนวยความสะดวกในเรื่องของ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบ เครื่องเสียง ระบบลิฟต์โดยสาร	-
		โรงเรียนและชุมชนท้องถิ่น	ซ่อมแซมและติดตั้งระบบ ไฟฟ้า ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน	-
(7) งานวิเทศ สัมพันธ์และกิจกรรม อาเซียน		หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	การประสานงานความร่วมมือกับ ต่างประเทศ	อำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานความร่วมมือทางวิชาการ การ ฝึกงาน การศึกษาดูงาน และข้อมูลความ ร่วมมือที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
		บุคลากรของมหาวิทยาลัย	การแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ	ข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ และรายละเอียดค่าใช้จ่าย
		นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	การแลกเปลี่ยนการฝึกงาน และกิจกรรมความเป็นสากลภายในมหาวิทยาลัย	1. ข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ และรายละเอียดค่าใช้จ่าย 2. การประสานกับสถานทูตต่างประเทศประจำประเทศไทยเพื่อขอวีซ่า 3. การอำนวยความสะดวกในการประสานการเดินทางไปแลกเปลี่ยนในต่างประเทศและข้อมูลที่สำคัญ
		นักศึกษาต่างชาติ	1. การอำนวยความสะดวกด้านการสมัครเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี 2. การอำนวยความสะดวกด้านงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ การต่อวีซ่า การขอกลับมาในราชอาณาจักร 3. การรายงานตัวของคนต่างด้าว และการยกเลิกวีซ่า 4. การประสานเรื่องของที่พักในมหาวิทยาลัย 5. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา	

หน่วยงาน	งานที่ให้บริการ	กลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
			6. การดูแล ให้คำปรึกษาด้านการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	
		ชุมชนและหน่วยงาน ภายนอก	1. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อ สร้างความเป็นสากลแก่ชุมชนและ หน่วยงานที่ร้องขอ อาทิ การพัฒนาภาษา โดยเจ้าของภาษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภาษาและวัฒนธรรม เป็นต้น 2. การติดต่อประสานงานความร่วมมือ กับต่างประเทศในประเทศที่ชุมชนและ หน่วยงานร้องขอ	1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการชุมชนสู่ สากล ตามประเด็นที่ชุมชนและหน่วยงาน ร้องขอ 2. ติดต่oprสานงานความร่วมมือกับ ต่างประเทศในประเทศที่ชุมชนและ หน่วยงานร้องขอ

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

ตารางที่ 1 ข.(3)-7 ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

หน่วยงาน	ฝ่าย	คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
(1) งานพัสดุ		กองนโยบายและแผน และงานคลังและบัญชี	การบริหารงบประมาณตามรูปแบบ ระบบงบประมาณ การเงิน พัสดุ การบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ	การหาแนวทางร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องตามแผนงานโครงการที่กำหนด	การพูดคุยหาทางออก การประสานงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สร้างแนวปฏิบัติร่วมกันให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยพัสดุย่อย และพัสดุส่วนกลาง ให้แผนงานโครงการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ		คณะ ศูนย์ สำนัก	ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เกี่ยวกับงาน บค.	ปรึกษาหาแนวทางความร่วมมือ การแก้ไขปัญหา	ชี้แจงและพูดคุย เพื่อดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง
(3) งานคลังและบัญชี		กองนโยบายและแผน งานพัสดุ และงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	การบริหารงบประมาณตามรูปแบบ ระบบงบประมาณ การเงิน พัสดุ การบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ	การหาแนวทางร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัยฯ ให้	การพูดคุยหาทางออก การประสานงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง สร้างแนวปฏิบัติร่วมกันให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

หน่วยงาน	ฝ่าย	คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
			มิติ และการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน	สอดคล้องตามแผนงานโครงการที่กำหนด	
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	อปท.และชุมชนเป้าหมาย	การลงพื้นที่ชุมชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองพันธกิจของหน่วยงาน	การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	หนังสือการลงนามความร่วมมือหนังสือราชการ/โทรศัพท์/ด้วยตนเอง
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	เครือข่ายสื่อสารองค์กรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร	การหาแนวทางร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและขับเคลื่อนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องตามแผนงานโครงการที่กำหนด	จัดทำคำสั่งเครือข่ายสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนจัดการประชุม เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการทำงาน รวมทั้งการประสานงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้แผนงานโครงการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
	ฝ่ายยานพาหนะ	-	-	-	-
(5) งานอำนวยการและงานประชุม	ฝ่ายอำนวยการ	หน่วยงานภายใน / ภายนอกมหาวิทยาลัย	การบริหารงานด้านเอกสาร ได้แก่ ระบบการรับ-ส่งหนังสือ,จัดทำหนังสือ	มีระบบสารบรรณสำนักงานอัตโนมัติมาดำเนินการบริหารงานด้าน	จัดส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แจ้งข้อมูลผ่านกลุ่มไลน์ แจ้งข้อมูลผ่านระบบโซเชียลมีเดีย

หน่วยงาน	ฝ่าย	คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
			ราชการราชการ ,การให้บริการสืบค้นข้อมูล ด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-office)	เอกสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์	
	ฝ่ายประชุม	-	-	-	-
(6) งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน	ฝ่ายอาคารสถานที่	-	-	-	-
	ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน	กระทรวงพลังงาน	การดำเนินงานการจัดการพลังงานและการรายงานการใช้พลังงาน การสนับสนุนส่งเสริมการใช้พลังงาน	พระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 กฎกระทรวง กำหนดประเภท หรือขนาดของอาคาร และมาตรฐาน	ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือราชการการอบรม

หน่วยงาน	ฝ่าย	คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
				หลักเกณฑ์ และวิธีการในการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2563	
		การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด	การติดตั้งและซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแรงสูง การชำระหน่วยงานใช้ไฟฟ้า	มาตรฐานการติดตั้งทางไฟฟ้าสำหรับประเทศไทย พ.ศ.2564	ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือราชการการอบรม
		สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด	วิทยากรและผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2	ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือราชการ, การอบรม
(7) งานวิเทศสัมพันธ์ และกิจการอาเซียน		สถาบันการศึกษา/ องค์กรทางการศึกษา ในต่างประเทศ	ความร่วมมือด้านวิชาการ ในการแลกเปลี่ยนบุคลากร นักศึกษา วิจัย ประชุม/ สัมมนาทางวิชาการระดับ นานาชาติ การพัฒนาสื่อ การเรียนการสอน ค่า วิชาการ/ค่ายภาษาและ	การประสานเพื่อดำเนิน กิจกรรมความร่วมมือทาง วิชาการ การลงนามความ ร่วมมือทางวิชาการ (MoU) การขยาย/ต่อสัญญาความ ร่วมมือทางวิชาการ (MoU)	บันทึกข้อตกลงทางวิชาการ (MoU) สัญญาความร่วมมือ (Agreement) นโยบาย/กลยุทธ์การ ผลักดันความเป็นนานาชาติของ อุดมศึกษาไทย กลยุทธ์การผลักดันความ เป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร คณะกรรมการวิเทศ

หน่วยงาน	ฝ่าย	คู่ความร่วมมือ	ความเกี่ยวข้องกับ ระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
			วัฒนธรรม การปฏิบัติงาน ระหว่างประเทศ		สัมพันธ์ การประชุมหารือ/การเยี่ยม เยือนระหว่างคู่แลกเปลี่ยนทั้งสอง ฝ่าย รวมถึงการประสานงานและการ ติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ

2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร คืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

การแข่งขันด้านการบริหารจัดการได้กำหนดประเด็นการเปรียบเทียบ คือ การแข่งขันด้านการบริการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยการแข่งขันด้านการบริหารจัดการองค์กรตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบตัวชี้วัดการดำเนินงาน OIT ร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมด 35 ตัว และทำหน้าที่ดำเนินการทั้งกระบวนการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ การแข่งขันด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามการจัดอันดับของ UI Green และดำเนินการทั้งกระบวนการของการจัดทำข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ การแข่งขันด้านการจัดการโครงการสำนักงานสีเขียว Green Office

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)

(1.1) การแข่งขันด้านการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นอันดับที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 4.63 จาก 8 หน่วยงานสนับสนุน

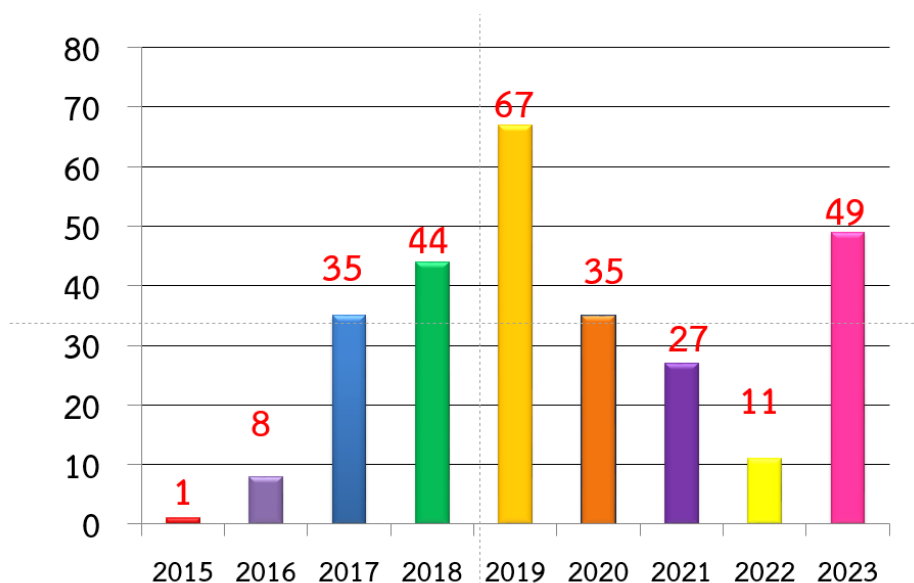
(1.2) การแข่งขันด้านการบริหารจัดการองค์กรตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มีผลการจัดอันดับที่ 13 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จาก 38 แห่ง การแข่งขันด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามการจัดอันดับของ UI Green มีผลการจัดอันดับที่ 5 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จาก 23 แห่ง อันดับที่ 433 ของโลก จาก 1183 แห่ง อันที่ 30 ของประเทศ จาก 55 แห่ง

(1.3) การแข่งขันด้านการจัดการโครงการสำนักงานสีเขียว Green Office ระดับเหรียญทอง 2 สมัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

(1.4) การผลักดันความเป็นสากลของมหาวิทยาลัยผ่านการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ โดยปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีการดำเนินความร่วมมือทางวิชาการที่มีสถานะ active กับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศรวม 22 แห่ง จาก 12 ประเทศ ได้แก่ จีน ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย เมียนมา ไทย ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และอินโดนีเซีย

(1.5) การดำเนินพันธกิจในฐานะอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล ผ่านการดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการของนักศึกษาต่างชาติ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษา ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชุมชนระหว่างชุมชนกับนักศึกษาต่างชาติ

(1.6) การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการเปิดรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อหลักสูตรโปรแกรมวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาตั้งแต่ปี 2558 ปัจจุบันสำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวน 8 รุ่น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ก.(1)-2 กราฟแสดงผลสำเร็จการศึกษา 8 รุ่ง

ทั้งนี้ พบว่า แม้มหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง และการเดินทางมาศึกษาต่อของนักศึกษาต่างชาติ อาทิ สนามบิน สถานีรถไฟ แต่เพราะคุณภาพการศึกษาที่บอกต่อ ทำให้มีจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่สนใจเข้าศึกษาต่ออย่างต่อเนื่องทุกปี และมีแนวโน้มสูงขึ้นหลังสถานการณ์โรคระบาดโควิดตามลำดับ

(1.7) การดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์เชิงรุก โดยมหาวิทยาลัยได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ในทุกด้านอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจด้านต่างประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการภารกิจสำคัญต่างๆ ทั้งการดำเนินความร่วมมือกับต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์กลุ่มภาคเหนือให้มีความเข้มแข็งและมีการลงนามความร่วมมือด้านงานวิเทศสัมพันธ์ร่วมกันในปี 2564 เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความร่วมมือและการพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ร่วมกัน นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้รับคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพดำเนินกิจกรรมความร่วมมือจากองค์กรต่างประเทศ อาทิ การรับผู้เชี่ยวชาญพิเศษ Fulbright Special list จากมูลนิธิการศึกษาไทย-อเมริกัน (Thailand-United State Education Foundation: Fulbright) การได้รับทุนแลกเปลี่ยนอาจารย์ ณ ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นระยะเวลา 1 ปี ภายใต้โครงการ Fulbright Foreign Language Teaching Assistant (FLTA) ระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 ถึง พฤษภาคม 2566 ณ Hamilton Lugar School, School of Global and International studies, Southeast Asian and ASEAN Studies

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้จัดโครงการค่ายเยาวชนอาเซียน ASEAN Leadership มาตั้งแต่ปี 2558 กระทั่งปัจจุบัน เพื่อพัฒนาเยาวชนจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในอาเซียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการอย่างดี รวมถึง เอกอัครราชทูตอาเซียนประจำประเทศไทย ยังเดินทางให้เกียรติเป็นประธานกล่าวเปิดโครงการด้วยตนเอง และถือเป็นโครงการที่ได้รับการยอมรับจากทั้งสถาบันการศึกษาในประเทศไทยและประเทศกลุ่มอาเซียน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติงานการให้บริการ และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในหน่วยงาน ตามสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น เช่น การพัฒนาการให้บริการให้เป็นมาตรฐานสากล การสร้างนวัตกรรมบริการ การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของบุคลากรที่เป็นหัวหน้างานให้มีความก้าวหน้าในเส้นทางวิชาชีพเพื่อความมั่นคง และการร่วมมือกันสร้างความตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย

(2.1) ดำเนินการผลักดันกลยุทธ์ความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย โดยในการทบทวนและจัดทำแผนงบประมาณ 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยสมรรถนะสูง ได้กำหนดกลยุทธ์ที่ 4.5 ผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ โดยประกอบด้วยตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ ได้แก่

1. มีการวิเคราะห์ วิจัยบริบทการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของโลก กำหนดเจตนารมณ์/ เป้าหมายความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยตามบริบทและศักยภาพความพร้อมของมหาวิทยาลัย รวมถึงกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จ

2. มีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านวิชาการร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา

3. มีการผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษาในต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาได้รับโอกาสในการเรียน การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการใช้ชีวิตในบริบทต่างประเทศอย่างแท้จริง

4. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานในการผลักดันความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

5. มีการนำผลการประเมินการดำเนินงานมาทบทวนปรับปรุง

ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยเกิดการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (BSC-SWOT Matrix) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการวิเทศสัมพันธ์จากการประชุม “จัดทำแผนกลยุทธ์การผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2567” ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567 และนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการตามแผนกลยุทธ์ ประจำปี พ.ศ. 2567 และถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitiveness Data)

ข้อมูลเปรียบเทียบตามประเด็นเปรียบเทียบที่กำหนด มาจากการจัดอันดับของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ UI Green ITA Green Office และตำแหน่งทางวิชาชีพระดับชำนาญการของบุคลากร

(3.1) การดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์เชิงรุก ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนภารกิจด้านต่างประเทศให้เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศจากคู่แข่ง โดยเฉพาะในด้านความต่อเนื่องของการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือด้านวิชาการ โดยเฉพาะการศึกษาต่อในหลักสูตร 2+2 และการ 2+1 ที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2558 กระทั่งปัจจุบัน- ความเข้มแข็งของเครือข่ายด้านวิเทศสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคล องค์กร หน่วยงาน และศิษย์เก่า จึงทำให้การดำเนินงานต่างประเทศของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมาก เพราะได้รับความเชื่อถือในการช่วยอำนวยความสะดวกและประสานงานด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความเข้มแข็งและสร้างการยอมรับในต่างประเทศ รวมถึงความได้เปรียบในการแข่งขันด้วย

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่พัฒนาระบบงานด้านบริการ มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล การรักษามาตรฐานการดำเนินงานสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นแบบการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียวไปเผยแพร่ให้กับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ทั้งยกระดับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สุ่มมหาวิทยาลัยสีเขียว โดยได้เข้าร่วมการจัดลำดับมหาวิทยาลัยสีเขียวโลก จากมหาวิทยาลัยทั่วโลกที่เข้าร่วมการจัดลำดับมหาวิทยาลัยสีเขียว UI Green ที่จัดอันดับโดยมหาวิทยาลัยอินโดนีเซีย และดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ในการมุ่งมั่นที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งความยั่งยืน ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นแบบอย่างที่ดีต่อชุมชนและสังคมโดยรอบ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของหน่วยงาน และเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคาร์บอนเป็นกลาง (Carbon Neutral University)

ตารางที่ 2 ข.-8 OP2ข.-1 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
บริการ	การเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	เป็นหน่วยงานให้การให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
สิ่งแวดล้อม	ยกระดับสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และ UI Green Metric World	เป็นหน่วยงานต้นแบบในการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office)
การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติให้เหมาะกับการใช้งาน	วิเคราะห์ปัญหากระบวนการสำนักงานอัตโนมัติด้วยกระบวนการวิจัย	มีระบบจัดการเอกสาร สำนักงานอัตโนมัติ ที่ทันสมัย

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
การเปิดหลักสูตรรับนักศึกษาต่างชาติ	การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร นอกเหนือจากหลักสูตรโปรแกรมวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีหลักสูตรที่เพิ่มขึ้นในการรับนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาต่อ อันจะส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากรสายวิชาการและการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติที่เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ รวมถึงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาด้วย	- มีระบบการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ - มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการสอนชาวต่างชาติ - มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในต่างประเทศที่ให้การยอมรับในคุณภาพการผลิตบัณฑิตและพร้อมส่งนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน - มีข้อมูลการมีงานทำของบัณฑิตต่างชาติที่เป็นที่ประจักษ์ - มีหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัยที่พร้อมรองรับนักศึกษาต่างชาติ เช่น อาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สถานที่สนามกีฬา ห้องสมุด โรงอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร และสภาพแวดล้อมที่สวยงามและสะอาด - มีบริบทสังคมที่ให้การต้อนรับชาวต่างชาติด้วยความเป็นมิตรเหมือนลูกหลาน - การดูแลด้านการเรียนและการใช้ชีวิตที่ดี และสร้างความประทับใจแก่นักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยคู่แลกเปลี่ยนเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัย

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement SYSTM)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการใช้หลักวงจร PDCA และกระบวนการจัดการความรู้ KM มาเป็นกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและมุ่งสู่การพัฒนาจนประจำให้เป็นงานนวัตกรรม

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

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

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

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

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

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

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดช่องทางการรับฟังความคิดเห็น 6 ช่องทาง ได้แก่ 1) สายตรงผู้อำนวยการกองกลาง https://ga.kpru.ac.th/about_the_agency/hotline_ga 2) เพจเฟซบุ๊ก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) โครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้วยการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 4) โทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1050-1053 5) แบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์บนเว็บไซต์ <https://ga.kpru.ac.th/> 6) ไลน์กลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูล และสารสนเทศ ตลอดจนเสียงสะท้อนปัญหาต่างๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปเป็นข้อมูลสำคัญต่อการปรับปรุง และพัฒนางานบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

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

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันประชุมผู้บริหารกองกลาง พร้อมด้วยผู้แทนบุคลากร เพื่อร่วมกันวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ข.(1)-9 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หน่วยงาน	ฝ่าย	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ
(1) งานพัสดุ		1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(2) งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ		1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
(3) งานคลังและบัญชี		1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
(4) งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน

หน่วยงาน	ฝ่าย	กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ
		2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน และสื่อมวลชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ผู้เกษียณอายุราชการ
	ฝ่ายยานพาหนะ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(5) งานอำนวยการและงานประชุม	ฝ่ายอำนวยการ	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
	ฝ่ายประชุม	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(6) งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน	ฝ่ายอาคารสถานที่	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
	ฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน	1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา
(7) งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน		1. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน 2. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา

(2) การจัดหลักสูตรและบริการ (Program and Service Offerings)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำหลักสูตรระยะสั้นโครงการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า สำหรับนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/สมาชิกสภาท้องถิ่น ปลัด/รองปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างฯ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นควบคุมงาน บุคลากรอื่นๆ ที่ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตให้เข้ารับการอบรมตามโครงการ เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป ของหน่วยงานรัฐ โครงการที่จัดทำหลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดราคากลางงานก่อสร้างการจัดทำราคากลางของทางราชการตามหลักเกณฑ์สำหรับคณะกรรมการกำหนดราคากลาง แนวทางการตรวจรับงานก่อสร้าง สำหรับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ (งานจ้างก่อสร้าง) การเขียนรายงานของผู้ควบคุมงานให้ถูกต้อง สถานที่จัด โรงแรมกรุงศรีวิเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) หลักสูตรการบริหารงานบุคคลของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและพนักงานจ้างทุกประเภทให้มีประสิทธิภาพ โครงสร้างส่วนราชการและระดับตำแหน่ง การปรับปรุงตำแหน่ง เทคนิคการเขียนผลงานดีเด่นในตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง และการเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น สถานที่จัด โรงแรมนภลัย จังหวัดอุดรธานี

3) หลักสูตรพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ สำหรับการปฏิบัติราชการของบุคลากรท้องถิ่นสู่การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่น 1- รุ่น 8 สถานที่จัด โรงแรมนภลัยและโรงแรมสยามแกรนด์ จังหวัดอุดรธานี โรงแรมเดอ คีตา ปรีนเซส จังหวัดบุรีรัมย์ โรงแรมบางกอก พาเลส จังหวัดกรุงเทพมหานคร โรงแรมहरธา เจปี จังหวัดสงขลา โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่

4) หลักสูตร “การช่วยเหลือประชาชน การใช้จ่ายเงินสะสม การอุดหนุนงบประมาณ การจัดงาน การจัดกิจกรรมสาธารณะ การเบิกค่าตอบแทนคณะกรรมการชุมชนของเทศบาล ทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา การจัดทำงบประมาณ การจัดทำแผนและ One Plan ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตาม กฎหมายจัดตั้ง กฎหมายกระจายอำนาจ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) แผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์” จำนวน 3 รุ่น สถานที่จัด โรงแรมกรุงศรีวิเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โรงแรมรอยัลซิติ้ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และโรงแรมไดมอนด์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

(1.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม และได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการความรู้ ในโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรนี้ไปยังคณะสำนัก สถาบัน และกองงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน ผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน ซึ่งได้รับฟังเสียง และข้อเสนอแนะ ในการกำหนดมาตรการการให้บริการ และนำผลการมีส่วนร่วมมาวิเคราะห์และสรุปผล ผลักดันและขับเคลื่อนให้เป็นวัฒนธรรมองค์การในการมุ่งทำงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี นั่นคือ “G – KPRU Service Mind เน้นการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม บูรณาการองค์ความรู้ในการพัฒนางาน”

(1.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีนโยบายในการเข้าสู่ระบบ “ศูนย์ราชการสะดวก” หรือ “Government Easy Contact Center” ซึ่งเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น โดยเริ่มจากให้ทุกหน่วยงานมีนโยบายลดขั้นตอนในการให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการขอใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อและขอรับบริการต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ติดตามไหม้ไลน์การให้บริการ ตลอดจนลดความซับซ้อนและเวลาในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

(1.3) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีความสัมพันธ์กับกองกลาง โดยได้นำข้อมูลที่ได้จัดรับฟังเสียงของลูกค้าตามที่จำแนกเสียงลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวังในการรับบริการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่เคยเจอจากการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน และคำชื่นชม) นำมาสรุปและจัดเป็นชุดข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนางานบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังนี้

- 1) การปรับปรุงและจัดทำขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ในสังกัดกองกลาง
- 2) ร่วมกันกำหนดมาตรการและสร้างวัฒนธรรมองค์การด้านการให้บริการด้วยจิตบริการ G-KPRU Service Mind
- 3) ร่วมกันกำหนดมาตรการ 5:5ส. (5ต่อ5ส.) รองรับนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมสภาพแวดล้อม และศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
- 4) ร่วมกันกำหนดแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (แผน BCP)

5) นำชุดข้อมูลที่ได้จากการจัดการความรู้ ไปประกอบเป็นฐานคิดในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น นำเสนอโครงการใหม่ (สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) รองรับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2568 ได้แก่ โครงการ KPRU CARE ดูแลผู้ป่วยเกษียณ และโครงการ KPRU Happiness คลินิก สร้างสุข สรุปแนวทางการกำหนดรูปแบบการปรับปรุงการให้บริการ ของแต่ละงาน สังกัดกองกลาง จัดทำแผนพัฒนางานบริการทั้งระยะสั้น ระยะยาว และการปรับปรุงการให้บริการ

6) ชุดข้อมูลสำหรับการส่งประกอบการสมัครโครงการ ศูนย์ราชการสะดวก สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (GECC)

7) แนวทางการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับSDG/UI Green เช่น การรณรงค์การจัดการขยะรีไซเคิล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และสร้างระบบและกลไกให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมถึงจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกัน

8) ได้แนวทางร่วมในการพัฒนาชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยกับผู้นำชุมชน

9) ได้แนวทางร่วมกันกับการให้บริการและการอัปเดตข้อมูลสำหรับการบริการ Application ของนักศึกษา

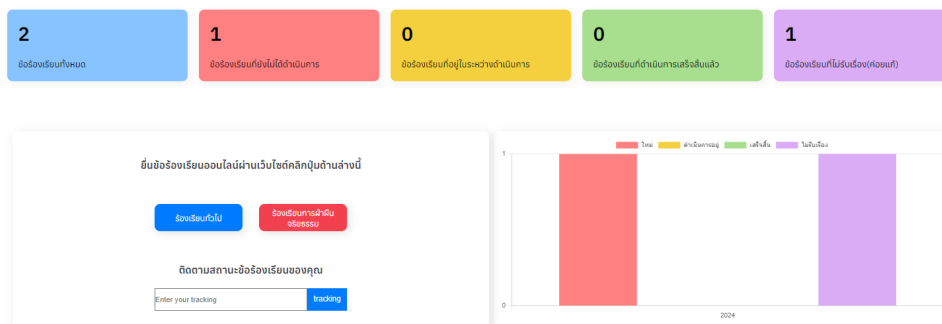
10) ได้แนวทางสำหรับการศึกษาเพิ่มเติม ต่อยอดการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ได้ อาทิเช่น การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการพัฒนาการให้บริการของแต่ละงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

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

(2.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการความรู้ ในโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรนี้ไปยังคณะ สำนัก สถาบัน และกองงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน ผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน ซึ่งได้รับฟังเสียง และข้อเสนอแนะ โดยตรง โดยจำแนกเสียงของลูกค้าได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวังในการรับบริการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่เคยเจอจากการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการการพัฒนาศูนย์บริการสนับสนุน และคำชื่นชม

(2.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดให้มีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทางช่องทางเครื่องมือออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย เฟสบุ๊ค กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ไลน์กลุ่ม และเว็บไซต์ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงการรับบริการและสอบถามข้อมูลได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังมีโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดจนรับฟัง

การร้องเรียนออนไลน์



ภาพที่ 3.2 ก.(3)-4 การร้องเรียนออนไลน์

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานในแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุกปี โดยนักศึกษาที่มีความสนใจสามารถแจ้งความประสงค์ต่อคณะที่ศึกษาอยู่และเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานตามที่ตนเองสนใจหรือเกี่ยวข้องกับวิชาชีพของตนได้ เช่น นักศึกษาโปรแกรมวิชาการเงินและการธนาคารหรือนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบัญชี จะเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงาน ที่งานการเงินและบัญชี นักศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานด้านข้อมูลสารสนเทศที่งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ เป็นต้น ซึ่งนักศึกษาที่เข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานทุกคนจะมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นผู้นิเทศนักศึกษาหรือผู้ดูแลนักศึกษา ทั้งนี้ ในระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสบการณ์สำหรับการทำงานนักศึกษาจะได้รับความรู้ประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม จากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

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

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่

1) ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการความรู้ ในโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรนี้ไปยังคณะ สำนัก สถาบัน และกองงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน ผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน

2) ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สำหรับหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง โดยสอบถามไปยังกลุ่มลูกค้าที่รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก

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

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

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

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) การวัดผลดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยกำหนดเป้าหมายการวัดผลการดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ถ่ายทอดตัวชี้วัดมายังหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานขับเคลื่อนและปฏิบัติให้เกิดการบรรลุเป้าหมายในทุกระดับ จากนั้นผู้บริหารระดับหน่วยงานกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงระบุตัวชี้วัด KPI เพื่อวัดผลการดำเนินงานที่จะสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย และตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX โดยตัวชี้วัดนั้นจะต้องตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน อาจกำหนดเป็นขีดความสามารถของบุคลากรที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การประหยัด คุ่มค่า การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งเมื่อกำหนดตัวชี้วัดแล้วก็มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ จากนั้นได้มีการติดตามกระบวนการวัดผลการดำเนินงาน ตามภาพที่ 4.1 ก.(1)-5



ภาพที่ 4.1 ก.(1)-5 แผนปฏิบัติราชการ

ในส่วนการติดตามข้อมูลผลดำเนินงานของตัวชี้วัด โดยหัวหน้างานเป็นผู้ขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน โดยได้มีการจัดทำหนังสือราชการติดตามผลทุกรายไตรมาส จากนั้นได้นำมาสรุปและรายงานความก้าวหน้า

ผ่านระบบสารสนเทศ E-SPR สำหรับตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ และติดตามผ่านระบบ GF MIS สำหรับตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ มีการสรุปข้อมูลและจัดทำรายงานนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา วิเคราะห์ และประเมินความสำเร็จในการบรรลุค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด มีการใช้ข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการสร้างนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงนำมาใช้ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ดังสรุประบบการวัดผลการดำเนินงานได้ตาม ตารางที่ 4.1 ก.(1)-10

ตารางที่ 4.1 ก.(1)-10 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ

กิจกรรมติดตาม	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผลลัพธ์
การประเมินผลตามหลักธรรมาภิบาล	- การประเมินผลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงาน - บุคลากรที่ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น - จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม	1 ปี/ครั้ง	7.4ก-4
Green University	- จำนวนหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม - ผลการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพลังงาน	1 ปี/ครั้ง	7.1ก-1 7.4ก-5
การจัดอันดับของมหาวิทยาลัย	ผลการจัดอันดับ Time Higher Education Impact Ranking	1 ปี/ครั้ง	7.4ก-5
การประเมินคุณภาพ	ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	1 ปี/ครั้ง	7.1ข-1 , 3 7.1ข-2 , 7.5ก-4
ผลงานวิจัยและนวัตกรรม	จำนวนผลงานการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม/งานสร้างสรรค์/งานวิจัยหรือR2Rหรือผลงานลักษณะอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของบุคลากรสายสนับสนุน	1 ปี/ครั้ง	7.5ข
ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	3/6/9/12 เดือน	7.5ก-1 , 2 7.5ก-5 7.5ข-1
ความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ผลการประเมินการให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก	1 ปี/ครั้ง	7.2ก-1 , 2 , 4 7.2ก-3 7.2ก-5

กิจกรรมติดตาม	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ความถี่ในการติดตาม	แสดงผลลัพธ์
ความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- จำนวนหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน - จำนวนฐานข้อมูลที่มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับมาตรฐานมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนหน่วยงานที่มีการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน หรือมีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	3/6/9/12 เดือน	7.5ข.
สมรรถนะบุคลากร	- ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้นด้านวิชาชีพ - ระดับความสำเร็จของหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้ - ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล - ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ	3/6/9/12 เดือน	7.3ก-4

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

หน่วยงานมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์โดยใช้ข้อมูลจริงให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยกำหนดคู่เทียบ ประเด็นการเปรียบเทียบและเกณฑ์การเลือกข้อมูลเทียบเคียง ข้อมูลจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยโลก มีการปฏิบัติงานที่สามารถสะท้อนผลดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแหล่งข้อมูลการเปรียบเทียบที่มาจากแหล่งข้อมูลภายนอก คือ ข้อมูลเปรียบเทียบตามประเด็นเปรียบเทียบที่กำหนด UI Green ITA Green Office Time Higher Education Impact Ranking และตำแหน่งทางวิชาชีพระดับชำนาญการของบุคลากร และแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบภายใน ได้แก่ ข้อมูลจากระบบ E-SPR ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระบบ GF MIS ในการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงกลยุทธ์และข้อมูลด้านการเงิน

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

(1) หน่วยงานมีการวิเคราะห์และทบทวนผลดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยมีการจัดประชุมหัวหน้างานเดือนละ 1 ครั้ง หรือไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมกันรวบรวมผลดำเนินงานตามชี้วัดที่สำคัญ และนำเสนอรายงานข้อมูลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งจะพิจารณา

กระบวนการของการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัด หากตัวชี้วัดที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการหรือไม่บรรลุเป้าหมาย ให้บุคลากรที่รับผิดชอบตัวชี้วัดทำการวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงพร้อมให้ดำเนินการตามแผนที่กำหนด โดยข้อมูลผลดำเนินงานที่ได้จากการติดตามเป็นระยะๆ ได้นำไปใช้ในการทบทวนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่มุ่งสู่ การบรรลุตามวิสัยทัศน์ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การทบทวน โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การทบทวนปรับปรุงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และ กลยุทธ์ที่เปลี่ยนไป

(2) ผู้บริหารใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานโดยจัดลำดับปัจจัยความสำคัญ คือ 1) ผลกระทบ 2) ความต้องการและความคาดหวัง 3) ความเป็นไปได้ในการพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุง แผนงาน/โครงการ และแผนกลยุทธ์โดยใช้กระบวนการ PDCA และ กระบวนการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้และแก้ไขตามข้อเสนอแนะจนพัฒนาเป็นนวัตกรรม

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

ก.ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนา ปรับปรุงข้อมูลและ สารสนเทศประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน้าที่กำหนดแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศ และ ปรับปรุงข้อมูล รวมถึงกระบวนการทวนสอบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ พัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัลและนำรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของ ทุกงานที่สังกัดกองกลาง มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศจะมีความแม่นยำ ถูกต้อง คง สภาพ เชื่อถือได้ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันสอดคล้อง กับนโยบาย แผนกลยุทธ์ กฎ ระเบียบต่างๆ และความต้องการใช้ของผู้รับบริการ ข้อมูลหรือสารสนเทศหรือ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้และพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหารงานและการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ (e-service) อาทิเช่น ระบบรายงานผลการติดตามการปฏิบัติราชการประจำปี ระบบพัฒนา บุคลากร HRD ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ ระบบจัดสถานที่และภูมิ ทัศน์ ระบบแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า (แสกน QR CODE และแจ้งซ่อมผ่าน LINE Application) ระบบการจองห้อง ประชุม ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน (Time KPRU) ระบบรายงานการปฏิบัติการ (KPRU E-Report) ระบบขอ หนังสือรับรองเงินเดือนและวันเริ่มปฏิบัติราชการระบบการรายงานการใช้ทรัพยากร ระบบรายงานการใช้ขยะ ระบบการเรียนรู้การคัดแยกขยะและการจัดการขยะรีไซเคิล ระบบสลิปเงินเดือนระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับพึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF) ระบบธรรมาภิบาลและจริยธรรม ระบบการตรวจสอบพัสดุประจำปี ระบบการซ่อมแซมครุภัณฑ์ ทั้งนี้ รวมถึงระบบจากหน่วยงานภายนอกที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) การบริหารการเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ระบบรายงานผลซื้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และระบบรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITAS)

ทั้งนี้ เพื่อได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ กองกลางจึงกำหนดให้มีการทวนสอบสำหรับระบบที่พัฒนาขึ้นเอง โดยกำหนดให้มีการทวนสอบให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด 7 ประเด็น ดังนี้ 1) กำหนดมาตรฐานการป้อนข้อมูล โดยกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของข้อมูลที่ต้องป้อน เช่น ฟอแมตของวันที่ หน่วยเงิน และวิธีการป้อนชื่อและกำหนดให้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยตรวจสอบว่าข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นต้องมีนั้นได้ถูกป้อนครบถ้วนหรือไม่ ไม่มีช่องว่างหรือขาดหายไป 2) การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล โดยการทวนสอบข้อมูล (Data Validation) ใช้การทวนสอบอัตโนมัติ เช่น กฎการตรวจสอบในระบบฐานข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ป้อนไปนั้นถูกต้องตามที่กำหนด 3) การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing) ได้แก่ การลบข้อมูลซ้ำ (Duplicate Removal) โดยกำจัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ซึ่งอาจเกิดจากการป้อนข้อมูลหลายครั้ง และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Error Correction) โดยตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบในข้อมูล เช่น การสะกดผิด การกรอกข้อมูลผิดช่อง 4) การประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล โดยการเลือกแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือและผ่านการตรวจสอบมาแล้ว เช่น ข้อมูลจากหน่วยงานราชการหรือแหล่งข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในวงการและการตรวจสอบแหล่งที่มา (Source Verification) โดยตรวจสอบว่าแหล่งที่มาของข้อมูลมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอและมีการอ้างอิงที่ชัดเจน 5) การตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง (Data Auditing) โดยการบันทึกประวัติข้อมูล (Data History) และจัดเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อสามารถตรวจสอบความถูกต้องในอนาคต 6) การจัดการสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) โดยการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ให้ผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญได้ และ 7) การฝึกอบรมบุคลากรหรือชักจูงความเข้าใจต่อผู้ใช้งาน โดยการอบรมการป้อนข้อมูล หรือชี้แจงต่อบุคลากรในการป้อนข้อมูลให้ถูกต้องตามมาตรฐาน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนา ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน้าที่กำหนดแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศ และปรับปรุงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลและระบบสารสนเทศของกองกลาง มีความพร้อมใช้ และปรับกระบวนการให้อยู่ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย สอดคล้องกับสถานการณ์ และทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกองกลาง ได้จัดการความรู้ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัจจริง เรื่องการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อเข้ารับฟังเสียงของลูกค้าและผู้ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลและสะท้อนผลการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ปรับปรุงข้อมูล และระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกลางที่พัฒนาเอง ให้มีความเชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน

และใช้งานง่าย จึงกำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้อง 6 ประเด็น ดังนี้ 1) การจัดการการสำรองข้อมูล (Data Backup) โดยกำหนดให้มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องตามกำหนดเวลา เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในกรณีที่เกิดปัญหาทางเทคนิคหรือภัยพิบัติ และเก็บสำรองในหลายที่ เช่น บนระบบคลาวด์ และที่เก็บข้อมูลภายในกองกลาง เพื่อป้องกันความเสี่ยงของที่เก็บจากการสูญหายที่หนึ่งใด 2) การสร้างระบบความเสถียรและความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security and Stability) โดยป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ใช้ระบบการเข้ารหัสและการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต การตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายที่ใช้ในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ 3) การจัดการวงจรชีวิตข้อมูล (Data Lifecycle Management) การจัดเก็บและกำจัดข้อมูลที่ไม่จำเป็น โดยจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น และกำจัดข้อมูลที่ไม่ใช้แล้วตามนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อลดภาระในการจัดเก็บและทำให้ข้อมูลที่สำคัญสามารถเข้าถึงได้ง่าย การทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน (Data Refreshing) โดยปรับปรุงข้อมูลที่เก็บอยู่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้มีความถูกต้องและพร้อมใช้งานเมื่อจำเป็น 4) การตรวจสอบและประเมินความพร้อมใช้งานของข้อมูล การตรวจสอบสถานะของข้อมูล โดยกำหนดใช้ระบบตรวจสอบอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบความพร้อมใช้งานของข้อมูลและการทำงานของระบบ เช่น การตรวจสอบการเชื่อมต่อของฐานข้อมูลและการทำงานของระบบสำรอง และการประเมินและทบทวนกระบวนการ (Process Review) โดยทำการประเมินและทบทวนกระบวนการจัดการข้อมูลเป็นประจำ เพื่อหาจุดที่สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพร้อมใช้งาน 5) การฝึกอบรมบุคลากร (Training) หรือสร้างความเข้าใจต่อผู้ใช้งาน โดยจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล หรือชี้แจงต่อบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการและการสำรองข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขามีความรู้และสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด และ 6) การใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ โดยนำคลาวด์คอมพิวติ้งมาใช้เพื่อให้มีความสามารถเพิ่มความพร้อมใช้งานของข้อมูลได้ เข้าถึงได้จากทุกที่ ทำให้กองกลางสำรองข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

ด้วยกองกลาง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลที่เป็นข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัย จึงมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีคณะทำงานในการพัฒนา และกำหนดเป็นแนวทางเพื่อสร้างความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 9 ประเด็น ดังนี้ 1) การเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption) การเข้ารหัสข้อมูลที่อ่อนไหวโดยใช้การเข้ารหัสข้อมูลทั้งในขณะส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายและในขณะจัดเก็บในฐานข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อมูลได้ 2) การควบคุมการเข้าถึง (Access Control) การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล โดยใช้ระบบการควบคุมการเข้าถึงแบบ Role-Based Access Control (RBAC) เพื่อกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร และการตรวจสอบสิทธิ์ (Authentication) โดยใช้การตรวจสอบสิทธิ์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและข้อมูล 3) การป้องกันระบบเครือข่าย (Network Security) การใช้ไฟร์วอลล์ (Firewall) โดยติดตั้งและกำหนดค่าการใช้งานไฟร์วอลล์เพื่อกรองและควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายจากภายนอก 4) การป้องกันมัลแวร์และไวรัส (Anti-

Malware and Anti-Virus) การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส โดยติดตั้งและอัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัส และมัลแวร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่อาจเกิดขึ้น และการสแกนตรวจสอบระบบเป็นประจำ โดยทำการสแกนระบบเป็นระยะเพื่อค้นหาและกำจัดมัลแวร์ที่อาจฝังตัวอยู่ในระบบ 5) การเฝ้าระวังและตรวจสอบระบบ (Monitoring and Logging) การติดตามและบันทึกกิจกรรมในระบบ (Activity Logging) โดยบันทึกและตรวจสอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบเพื่อตรวจสอบความผิดปกติหรือการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต 6) การทดสอบความปลอดภัย (Security Testing) การทบทวนความปลอดภัยของโค้ด (Code Review) โดยตรวจสอบโค้ดของแอปพลิเคชันเพื่อตรวจหาช่องโหว่ที่อาจถูกโจมตี และทำการแก้ไข 7) การจัดการความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) การควบคุมการเข้าถึงสถานที่เก็บข้อมูล โดยควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพของสถานที่ที่เก็บข้อมูลหรือเซิร์ฟเวอร์ และการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) โดยใช้กล้องวงจรปิดเพื่อติดตามและบันทึกการเข้าถึงสถานที่สำคัญ 8) การจัดการความต่อเนื่อง การวางแผนกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan) โดยจัดทำและทดสอบแผนกู้คืนระบบในกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิด การสร้างระบบซ้ำซ้อน (Redundancy and Failover Systems) โดยสร้างระบบที่สามารถทำงานได้แม้ในกรณีที่ระบบหลักล้มเหลว เพื่อให้บริการสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุด และ 9) การฝึกอบรมบุคลากร (Training and Awareness) หรือการสร้างความรู้ความเข้าใจในการอบรมความปลอดภัยข้อมูล โดยฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และวิธีการป้องกัน และการสร้างความตระหนักรู้ โดยส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของสถาบัน

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยลงสู่หน่วยงานภายในและระดับบุคคล และมีพันธกิจหลักในการมุ่ง “พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน” โดยหน่วยงานภายในที่สังกัดกองกลาง ล้วนแล้วมีภารกิจในการสนับสนุนและรองรับกิจการของคณะ/สำนัก และอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ก็ยังคงมุ่งเน้นต่อเนื่องที่จะต้องเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ รับฟังเสียงกลุ่มผู้รับบริการ รับฟังเสียงสะท้อนเพื่อนำข้อมูลมาเป็นฐานในการปรับปรุงงานบริการของกองกลางและหน่วยงานในสังกัด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง และในปีงบประมาณนี้ ได้จัดให้มีกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” จึงกำหนดกิจกรรมสัณจรลงสู่ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้การพัฒนาบริการหลักของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยลงสู่หน่วยงาน

และระดับบุคคล เป็นไปอย่างถูกต้อง ถูกใจ ถูกขั้นตอน สร้างงานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งได้รับมอบหมายให้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาประยุกต์ใช้ต่อการบริหารงานของกองกลาง คณะกรรมการจัดการความรู้ ตระหนักดีว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานอธิการบดีหรือหน่วยงาน ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ได้ร่วมกันประชุม เพื่อวิเคราะห์และหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สอดคล้องกับปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ และประกอบกับการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2564-2565 เรื่อง การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานอาคารสถานที่ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ทำให้ได้องค์ความรู้ที่สำคัญต่อการพัฒนาคนในองค์กร และพัฒนาหน่วยงาน คณะกรรมการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงเห็นความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้ จึงมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการต่อเนื่องในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2566 คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี พร้อมด้วยบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้ร่วมกันจัดโครงการจัดการความรู้ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดแนวทางดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” โดยกองกลางได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ “การพัฒนางานบริการและขับเคลื่อนนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน” และดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังนี้

(1.1) จัดทำแผนการจัดการความรู้และกำหนดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้อยู่ในกรอบการจัดการความรู้ ตามวิธีการที่สถาบันวิจัยและพัฒนา กำหนดเป็นแนวทางดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ 6 ขั้น จึงได้กำหนดเป็นขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของกองกลาง ดังภาพที่ 4.2 (ข)

– 1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ 4.2 ก.(1)-6 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จากภาพที่ 4.2 ก.(1)-6 สามารถอธิบายการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ **ขั้น 1** คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2566 และมีมติ กำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สอดคล้องปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” ภายใต้โครงการการจัดการความรู้ “การพัฒนางานบริการและขับเคลื่อนนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน” และคณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ **ขั้น 2** คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการ

สำรวจ สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ ปัญหาในการดำเนินงาน จากประสบการณ์ตรงของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนด และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายใน สุ่มบุคลากรภายใน และจากบุคลากรภายนอก สำนักงานอธิการบดี สุ่มบุคลากรภายใน สำนักงานอธิการบดี และกำหนดปฏิทินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และลงพื้นที่สัญจรไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน **ขั้น 3** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสำรวจ สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มย่อยโดยจัดตามหน่วยงานภายใต้โครงการสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยได้จัดกิจกรรมตามกำหนดการ ขั้นที่ 2 และกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการจัดกิจกรรมฯ โดยสามารถแสดงการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ใช้บริการ โดย กำหนดขอบเขตเนื้อหาเพื่อเป็นประเด็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ได้แก่ 1) การให้บริการหลักของกองกลาง (ภายใต้สังกัด 7 งาน) ได้แก่ งานที่บริการ งานที่คาดว่าจะบริการ ปัญหาที่พบขณะให้บริการหรือรับบริการ เสี่ยงสะท้อนจากการให้บริการหรือรับบริการ 2) แนวทางการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และโครงการต่างๆ เช่น การกำหนดแนวทางการให้บริการแบบจิตบริการ การกำหนดมาตรการ 5:5ส. การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการปรับปรุงแผน BCP 3) แนวทางการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย และ 4) แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้กำกับติดตามของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี **ขั้น 4** คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยได้นำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนางานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเทคนิควิธีการไปปรับใช้ บุคลากรสามารถนำไปต่อยอดและใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสะสมเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลได้ด้วย ทั้งนี้ เผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <http://ga.kpru.ac.th/th> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และถ่ายทอดตามลำดับการบังคับบัญชา ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) **ขั้น 5** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” โดยบันทึก รวบรวม ขุมความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ บุคลากรสามารถนำไปศึกษาและพัฒนาแต่ละบุคคลได้ **ขั้น 6** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปผลการดำเนินกิจกรรม โดยสรุปเป็นชุดข้อมูล เพื่อเป็นฐานในการปรับปรุงชุดความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ได้แก่ 1) สรุปปัญหาและความต้องการจากการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยได้จำแนกเสียงลูกค้า ตามประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาประเด็นไปต่อยอดต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานที่สอดคล้องต่อภารกิจของแต่ละงาน ต่อภาพรวมของกองกลาง และมหาวิทยาลัย 2) สรุปแนวทางการปรับปรุงงานบริการ สามารถนำไปแก้ปัญหและปรับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายและเข้าถึงทุกกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่ม

ผู้รับบริการ 3) สรุปแนวทางการพัฒนางานบริหาร สามารถนำไปวางแผนการจัดทำโครงการระยะสั้น และระยะยาวได้ เพื่อให้งานบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในระดับงาน ระดับกอง และระดับมหาวิทยาลัย 4) สรุปแนวทางการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบายที่กองกลาง มีภารกิจในการขับเคลื่อน อาทิเช่น สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการ การวางแผนปฏิบัติเพื่อรองรับมาตรการ GECC, UI GREEN/GREEN University , SDG, ตลอดจนวางแผนปฏิบัติของบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับนโยบาย 5) สรุปผลการแก้ปัญหาและพัฒนางานเพื่อตอบสนองเกณฑ์ต่างๆ และ6) การบันทึกแนวทางการนำไปใช้ และแนวทางการพัฒนา ให้สามารถต่อยอดถึงขั้นการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R)

(1.2) คณะกรรมการจัดการความรู้ได้นำชุดข้อมูลจากข้อ 1 ทั้ง 6 ประเด็น มาร่วมกันสรุปองค์ความรู้ที่ได้ และกำหนดเป็นแนวทางดำเนินการ จัดทำแผนปรับปรุงงาน แผนพัฒนางาน โดยวางกรอบระยะเวลาให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ให้สามารถวัดประเมินผล กำกับติดตาม การดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยองค์ความรู้ที่ได้เป็นสำคัญได้แก่ รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม กรณีใช้สำหรับการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ (หลัก) สำหรับการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และได้องค์ความรู้ (ย่อย) สำหรับเป็นฐานคิดในการเชื่อมโยงกำหนดแนวทางการปรับปรุง การพัฒนางาน ตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และโครงการ ที่สอดคล้องกับการขับเคลื่อนพันธกิจหลักของกองกลาง และนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4.2 (ข) – 1 สรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ตาราง 4.2 ก.(1)-11 ตารางสรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.2 ก.(1)-11 ตารางสรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง

ประเด็นการบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	องค์ความรู้ (หลัก)	องค์ความรู้ (ย่อย)
1.สรุปการจัดการความรู้ (KM) การยกระดับการให้บริการของงานกองกลาง	กองกลาง และแต่ละหน่วยงานในสังกัด	รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น: รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม หมายเหตุ กรณี การกำหนด แนวปฏิบัติ มาตรการ และ ขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนด แนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติ	สำหรับกองกลาง และหน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ 1. การปรับปรุงและจัดทำขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ใน สังกัดกองกลาง 2. ร่วมกันกำหนดมาตรการและสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการให้บริการ ด้วยจิตบริการ G-KPRU Service Mind 3. ร่วมกันกำหนดมาตรการ 5 ต่อ5ส รองรับนโยบายการจัดการ สิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม และศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 4. ร่วมกันกำหนดแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (แผน BCP) 5. นำชุดข้อมูลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปประกอบเป็นฐานคิดในการ ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 5.1 นำเสนอโครงการใหม่ (สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) รองรับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2568 ได้แก่ โครงการ KPRU CARE ดูแล พี่วยเกษียณ และโครงการ KPRU Happiness คลินิก สร้างสุข 5.2 แนวทางการกำหนดรูปแบบการปรับปรุงการให้บริการ ของแต่ละงาน สังกัดกองกลาง - แผนพัฒนางานบริการทั้งระยะสั้น ระยะยาว - การปรับปรุงการให้บริการ 5.3 ชุดข้อมูลสำหรับการส่งประกอบการสมัครโครงการ ศูนย์ราชการ สะดวก สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (GECC)

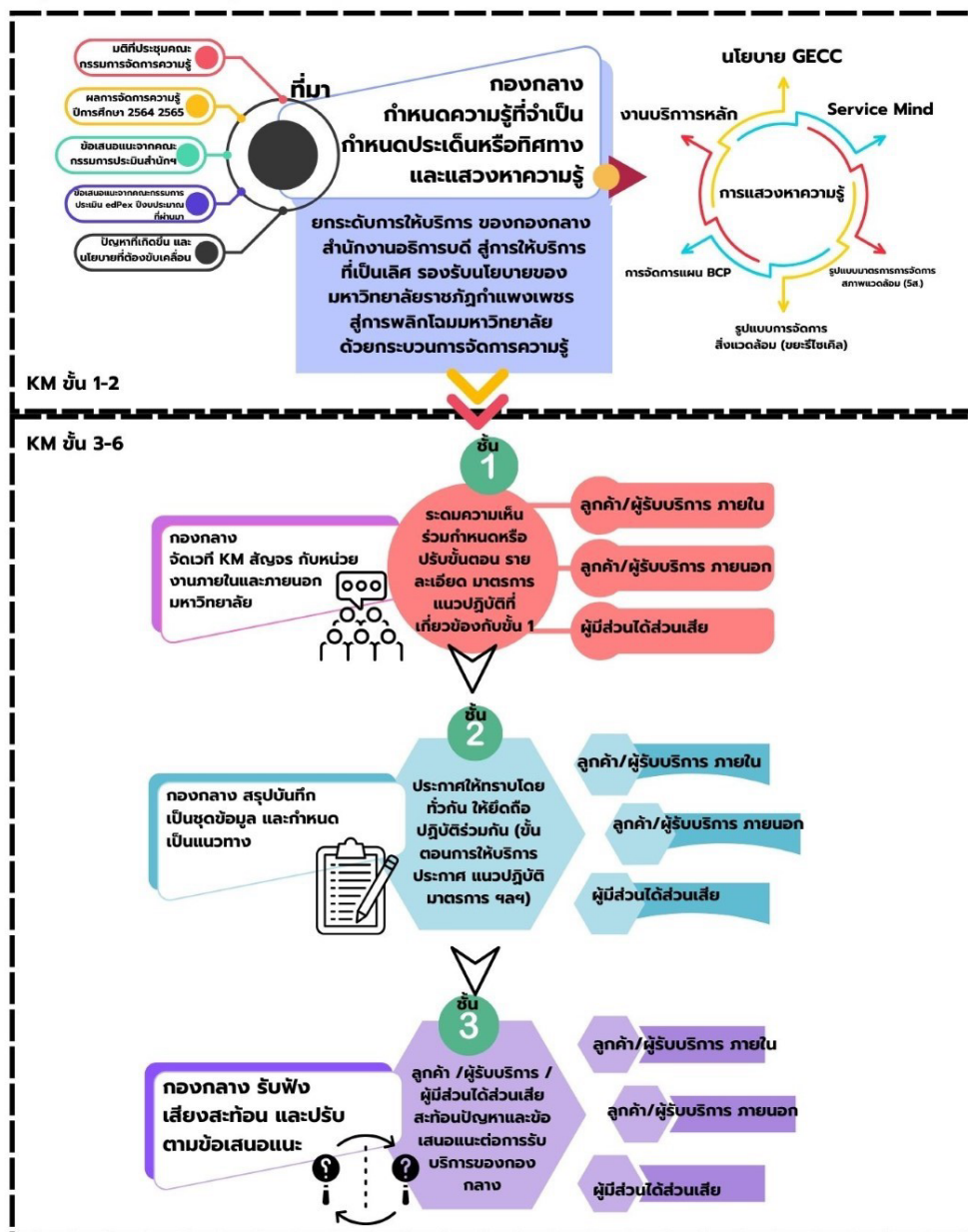
ประเด็นการบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	องค์ความรู้ (หลัก)	องค์ความรู้ (ย่อย)
			5.4 แนวทางการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับSDG/UI Green เช่น การรณรงค์การจัดการขยะรีไซเคิล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และสร้างระบบและกลไกให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมถึงจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกัน 5.5 ได้ชุดข้อมูลสำหรับการสนับสนุนประกอบ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น เช่น นโยบายจังหวัดกำแพงเพชร 5.6 ได้ชุดข้อมูลสำหรับประกอบการทบทวนแผน การกำหนด พันธกิจ , วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ ของกองกลาง และแต่ละหน่วยงานในสังกัดกองกลาง 5.7 ได้ชุดข้อมูลสำหรับการดำเนินงานและการเขียนรายงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ เช่น EdPex และ ITA เป็นต้น 5.8 ได้ชุดข้อมูลสำหรับนำมาเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ได้ ได้แก่ - การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ - การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการพัฒนากการให้บริการของแต่ละงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

โดยรูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.2 ก.(1)-7 องค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

MODEL องค์ความรู้จากการจัดการความรู้

“การสื่อสาร 3 ชั้น”

รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม



หมายเหตุ กรณี การกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติ ร่วมกันปฏิบัติ สะท้อนปัญหา และข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 4.2 ก.(1)-7 รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม

ภาพที่ 4.2 ก.(1)-7 แสดงรูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการการทำงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ โดยสรุปเป็นสาระสำคัญในการนำกระบวนการไปใช้ในการทำงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กรณี กำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้คนทั้งองค์กรได้รับทราบนโยบาย ได้ร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดร่วมกัน

อีกนัยหนึ่ง การขับเคลื่อนนโยบายให้คนในองค์กรได้ร่วมกันปฏิบัตินั้น ประเด็นสำคัญคือการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องสื่อสารให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่กระบวนการนี้ จะเป็นการมุ่งเน้นการสื่อสาร และเป็นการสื่อสาร ถึง 3 ชั้น ได้แก่

ชั้น 1 การระดมความคิดเห็นต่อสิ่งที่กองกลางกำหนดเป็นประเด็นที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะที่ให้กำลังระดมความคิดเห็น

ชั้น 2 การกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ รายละเอียด ปรับขั้นตอน ในขณะที่ทุกคนร่วมกันหนดแนวทางและร่วมกันปฏิบัติตามที่กำหนด จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะที่ให้กำลังกำหนดแนวทาง และทำให้การร่วมมือกันในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ตนมีส่วนร่วมในการกำหนดนั้น

ชั้น 3 ร่วมกันสะท้อนความคิดเห็นเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองกลาง) ได้นำมาปรับขั้นตอน แนวทาง มาตรการ แนวปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะที่สะท้อนผลการร่วมกันปฏิบัติแล้ว

(1.3) ลงมือปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงงานบริการตามข้อเสนอแนะ และแผนการดำเนินงานที่วางไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และตามลำดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน

(1.4) มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง แนวทางดำเนินงาน มาตรการและแนวปฏิบัติต่างๆ และการรับฟังข้อเสนอแนะ

(1.5) นำผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงในปีการศึกษา และปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

(2.1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดนำกระบวนการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการ โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่ผู้จริง ไปยังทุกหน่วยงานและผู้แทนชุมชน ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ หน่วยงาน ตัวแทนบุคลากรทุกหน่วยงาน ตัวแทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน โดยการกำหนดการจัดเวทีสู่ผู้จริงในการเข้ารับฟังเสียงสะท้อนปัญหาต่างๆ จากการรับบริการของกองกลาง ไปยังกลุ่มลูกค้า ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญต่อการพัฒนางาน

บริการให้มีคุณภาพ สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจน ผลักดันและขับเคลื่อนสู่การเป็น วัฒนธรรมองค์กรของกองกลาง G – KPRU Service Mind โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยน เรียนรู้และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม บูรณาการองค์ความรู้ในการพัฒนางาน

(2.2) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำหลักสูตรระยะสั้นโครงการฝึกอบรมสำหรับ นายกองครปครองส่วนท้องถิ่น/รองนายกองครปครองส่วนท้องถิ่น/สมาชิกสภาท้องถิ่น ปลัด/รองปลัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้อำนวยการสำนัก /ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่ายองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างฯ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นควบคุมงาน บุคลากรอื่นๆ ที่ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตให้เข้ารับการ อบรมตามโครงการ เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการ บริหารพัสดุ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจทั่วไป ของหน่วยงานรัฐ โครงการที่จัดทำหลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดราคากลางงาน ก่อสร้างการจัดทำราคากลางของทางราชการตามหลักเกณฑ์สำหรับคณะกรรมการกำหนดราคากลาง แนว ทางการตรวจรับงานก่อสร้าง สำหรับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ (งานจ้างก่อสร้าง) การเขียนรายงานของผู้ ควบคุมงานให้ถูกต้อง สถานที่จัด โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) หลักสูตรการบริหารงาน บุคคลของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและพนักงานจ้างทุกประเภทให้มีประสิทธิภาพ โครงสร้างส่วนราชการและระดับตำแหน่ง การปรับปรุงตำแหน่ง เทคนิคการเขียนผลงานดีเด่นในตำแหน่งที่จะ แต่งตั้ง และการเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น สถานที่จัด โรงแรมนภลัย จังหวัด อุตรธานี 3) หลักสูตร “การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างไรให้ถูกต้อง การป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการ ทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารพัสดุ พร้อมกรณีศึกษาการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและ การบริหารพัสดุ” 4) หลักสูตรพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ สำหรับการปฏิบัติราชการของ บุคลากรท้องถิ่นสู่การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่น 1- รุ่น 6 สถานที่จัด โรงแรมนภลัยและ โรงแรมสยามแกรนด์ จังหวัดอุตรธานี โรงแรมเดอ คีตา ปรี้นเซส จังหวัดบุรีรัมย์ โรงแรมบางกอก พาเลส จังหวัดกรุงเทพมหานคร โรงแรมहरषा เจपी จังหวัดสงขลา โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ 5) หลักสูตร “การช่วยเหลือประชาชน การใช้จ่ายเงินสะสม การอุดหนุนงบประมาณ การจัดงาน การจัดกิจกรรม สาธารณะ การเบิกค่าตอบแทนคณะกรรมการชุมชนของเทศบาล ทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา การจัดทำ งบประมาณ การจัดทำแผนและ One Plan ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่ ตาม กฎหมายจัดตั้ง กฎหมายกระจายอำนาจ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 13 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) แผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์” สถานที่จัด โรงแรมกรุงศรีริ เวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(2.3) การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในการให้บริการของหน่วยงาน

(3) การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มุ่งสร้างนวัตกรรมสำหรับการบริการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กองกลาง ได้รับการทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรมบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตาม ยุทธศาสตร์การพลิกโฉมของมหาวิทยาลัย รวมถึงการปฏิรูประบบบริหารสถาบันอุดมศึกษาเพื่อขับเคลื่อนสู่ การเป็นศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนและนักศึกษา พ.ศ. 2566 สำหรับ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 เรื่อง ได้แก่

1) การจัดทำระบบและเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้จัดทำ นางสาวนฤชล เชื้อนยัง นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์ นางสาว อุทุมพร สอนบุญเกิด นางสาวกรรณิกา อินแปลง นายวิทยา ศรีนรคุตร นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง นางสาว วรรณภา บุญมาก นางสาวกาญจนา สุริยะธรรม และ นายธนภุต ภูโอบ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้จัดทำ นางสาวเกศกนก กรณ์ ไทยณดาขันธอิน และนายอนุชา พวงผกา 3) การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการการ ตรวจสอบพัสดุประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้จัดทำ นางสาววรฤทัย ภูสงค์

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY Needs)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยฯ ศึกษาและทำความเข้าใจ ทิศทางและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยฯ วิเคราะห์อัตรากำลัง ความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ โดยใช้ข้อมูลบุคลากรในปัจจุบันมาประกอบการพิจารณา ตามหลักการ WORKFORCE Analysis สำหรับกำหนดอัตรากำลังและกำหนดแผนอัตรากำลังบุคลากรของมหาวิทยาลัย เช่น พิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรเกณฑ์ FTES เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ สำหรับสมรรถนะหรือชีตความสามารถของบุคลากร ในตำแหน่งแต่ละประเภทมีการกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้โดยสภามหาวิทยาลัย สำหรับความต้องการชีตความสามารถและสมรรถนะของบุคลากรที่แตกต่างกันตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน จะกำหนดโดยคณะกรรมการอำนวยการและหน่วยงานต้นสังกัดโดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย เช่น สมรรถนะด้านภาษา ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลงานทางวิชาการ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น มีคณะกรรมการมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรในแต่ละปีงบประมาณ และจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากรทุก 5 ปี

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

มหาวิทยาลัยฯ มีระบบการสรรหาบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยฯ กำหนดจำนวนตำแหน่งในแต่ละประเภท วิธีการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ที่มุ่งเน้นให้ได้คนมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งและประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นหน่วยงานภายในแต่ละหน่วย พิจารณาความจำเป็นภายในหน่วยงานเสนอต่อมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการดำเนินการประกาศรับสมัครจากบุคคลทั่วไปที่มีความหลากหลายอย่างเท่าเทียมกันหรือรับสมัครจากบุคคลภายในที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งและเพื่อประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ ในการพิจารณาคัดเลือกนั้น ผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตรงตามที่มหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งต้องมีทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ โดยผ่านระบบการสอบแข่งขัน ดังนี้

1) ประเภทวิชาการ ดำเนินการประกาศรับสมัคร คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติ ดำเนินการสอบแข่งขันภาคความรู้ความสามารถทั่วไป ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง และภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) เพื่อประเมินความรู้ทางด้านวิชาการ ความสามารถทางด้านการสอน และทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ

2) ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ดำเนินการประกาศรับสมัคร คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติ ดำเนินการสอบแข่งขันภาคความรู้ความสามารถทั่วไป ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง และภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) เพื่อประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการ

ปฏิบัติงาน ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย
ฯ

ในด้านค่าตอบแทนมีการกำหนดอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้สามารถแข่งขันกับ
องค์กรอื่น ๆ เพื่อสามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรไว้กับหน่วยงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ
2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรพัฒนาและปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็ม
ศักยภาพ

ในด้านการดูแลบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัยฯ มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการ
ปฏิบัติงาน มีคู่มือการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยอธิการบดี รองอธิการบดีที่
เกี่ยวข้อง และงานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ค่าตอบแทน การทดลอง
การปฏิบัติงาน เส้นทางความก้าวหน้า บทบาทและหน้าที่ของการเป็นบุคลากรที่ดี สวัสดิการด้านต่าง ๆ และมี
ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติราชการ ระบบพัฒนาบุคลากร
ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระบบแจ้งใบสลิปเงินเดือน ระบบบริหาร
จัดการสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เป็นต้น

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

ประเภทวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนพัฒนา
หลักสูตรปริญญาตรีทางวิชาการ เพื่อให้หลักสูตรปริญญาตรีทางวิชาการ วิชาเอกมากกว่า 1 วิชาเอก ซึ่งจะ
ส่งผลให้มีจำนวนอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรลดลง และมีอาจารย์ประจำหลักสูตรที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่ง
อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเพิ่มขึ้น เพื่อให้อาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถปฏิบัติหน้าที่สอนและค้นคว้าวิจัย
ในสาขาวิชาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และอาจได้รับการแต่งตั้งเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรแทนในกรณี
ที่อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรายเดิมลาออกได้ทันที มีการพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต มีการปิดหลักสูตรที่ไม่มีผู้เรียน มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ
และคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาการเพื่อให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น
มีเงินสนับสนุนการทำผลงานเพื่อขอกำหนดระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น มีเงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ มี
สนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรประเภทวิชาการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่สำหรับการ
เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ (@kpru.ac.th) มีบริการอีเมลสำหรับบุคลากรและโปรแกรม Microsoft 365 มีระบบ
บริหารจัดการสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (KPRU MOOC) มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office
Automation) เป็นต้น

ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงาน
ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนให้มีการสลับหมุนเวียนงาน (Job Rotation) มีการจัด
โครงการอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทักษะ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ผู้เรียน มีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและ
คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรประเภทวิชาการนำไปใช้ในการ

ปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ (@kpru.ac.th) มีบริการอีเมลสำหรับบุคลากรและโปรแกรม Microsoft 365 มีระบบพัฒนาบุคลากร (HRDS) มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office Automation) เป็นต้น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการเพื่อทำงานให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายดังนี้

- 1) แบ่งส่วนราชการ หรือหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามภารกิจหลักออกเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีการจัดระบบการบริหารแบบรวมบริการ ประสานภารกิจให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 2) มีโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยฯ เป็นลำดับขั้นที่มีประสิทธิภาพ
- 3) มีการจัดทำและถ่ายทอด KPI ค่าเป้าหมาย (KPI) และกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ไปยังหน่วยงานทำหน้าที่ขับเคลื่อน KPI ในคำรับรองการปฏิบัติงาน และหัวหน้าหน่วยงานจะทำการถ่ายทอด KPI ลงไปยังบุคลากรผ่านแผนการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย

4) มีการมอบอำนาจการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่น

5) ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น การจัดโครงการอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การสนับสนุนให้ทำงานในกลุ่มงานที่ตนเองถนัด มุ่งเน้นการพัฒนาให้มีศักยภาพด้าน IT เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

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

7) ผลลัพธ์ของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลจะถูกทบทวนระหว่างกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยฯ และระดับหน่วยงานเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาให้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้เกิดความผูกพันของบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workplace Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดหน่วยงานที่ดูแลด้านความปลอดภัยทางกายภาพ อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีหน้าที่ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้มี

1) ด้านสุขภาวะ มีการตรวจสุขภาพประจำปี โครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรค ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ การกำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ (ยกเว้นเฉพาะพื้นที่อนุญาตให้สูบบุหรี่)

2) ด้านความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าออกทุกวัน มีกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกอาคาร มีระบบสแกนอัตลักษณ์บุคคลเพื่อการเข้าออกอาคารนอกเวลา มีระบบแจ้งเตือนอัคคีภัย อุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายบอกทางหนีไฟ การฝึกซ้อมรับมืออัคคีภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)

3) ด้านความสะดวกในการเข้าทำงาน

- ด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่างในห้องทำงาน สถานที่จอดรถ สนามกีฬา สถานที่จัดประชุม สถานที่สำหรับการผ่อนคลาย สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคลากรที่พิการ

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

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Compensation and Benefits)

มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายและดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกปี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรและเพื่อให้ตอบสนองรองรับต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการเลื่อนค่าจ้างตามผลการประเมินการปฏิบัติราชการของบุคลากรแต่ละคน มีการการจัดสรรสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากร เช่น ทุนสนับสนุนการศึกษา, ที่พักอาศัย, การลา, สิทธิยื่นขอสินเชื่อ

เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยกับ ธอส., เงินสมทบกองทุนประกันสังคม, เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน, เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, เงินค่าตรวจสุขภาพประจำปี, เงินสนับสนุนในการจัดทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น, เงินสำหรับประกันสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่ม, เงินประจำตำแหน่ง, เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง, เงินค่าตอบแทนพิเศษ เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และระดับความผูกพันอย่างเป็นระบบ โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมความผูกพันและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นคณะทำงานจัดทำแบบสอบถาม โดย ความเห็นชอบจาก ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดนโยบายให้ดำเนินการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร การจัดทำแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความผูกพัน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ และใช้ทฤษฎีของ Mayer Allen and Smith (1991) ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร แบ่งลักษณะความ ผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และ

ด้านบรรทัดฐาน ทั้งนี้ ในการประเมิน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และระดับความผูกพันได้แบ่งเป็นการประเมินเป็นทางตรง และทางอ้อม ทางตรง คือการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรผ่าน Google Form ซึ่งการได้มาซึ่งข้อคำถามเพื่อใช้ประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ ระดับความผูกพันต่อองค์กร มาจากการทบทวนวรรณกรรมและผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ ทางอ้อม คือ การรวบรวมข้อมูลการลาออก การขาดงาน การลางาน จำนวนการมาสาย ของบุคลากร คณะทำงานจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เช่น ข้อมูลการลาออก การขาดงาน การลางาน จำนวนการมาสาย และมาวิเคราะห์แยกตามประเภทสายงานบุคลากร เพื่อนำมาวางแผนสนับสนุน และส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรได้ตรงกับบริบทสายงานของบุคลากร และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อวางแผนสนับสนุนและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อไป

มหาวิทยาลัยฯ ได้วางแผนการส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันของบุคลากร โดยยึดหลักการสร้างความสุขให้แก่บุคลากร ใน รูปแบบของ Happy University ในการจัดกิจกรรมโดยหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) Happy Society การส่งเสริมความสุขจากการมีสังคมที่ดี เช่น 1.1) กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ 1.2) โครงการค่ายพนักงานใหม่สายวิชาการ 1.3) โครงการค่ายพนักงานใหม่สายปฏิบัติการฯ 2) Happy Healthy การส่งเสริมความสุขจากการมีสุขภาพกายและใจที่ดี เช่น 2.1) การตรวจคัดกรองหาเชื้อ COVID-19 2.2) การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 2.3) การแจกชุดตรวจ ATK ให้แก่ บุคลากร 2.4) โครงการตรวจสุขภาพประจำปี 3) Happy Sustainability การส่งเสริมความสุขจากความยั่งยืน เช่น 3.1) การ ส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ค่านิยมขององค์กร MFU FIRST 3.2) การจัดทำหลักเกณฑ์เส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ให้แก่ พนักงานสายปฏิบัติการฯ 3.3) การกำหนดคุณภาพมาตรฐานอาจารย์มืออาชีพ (PSF)

เมื่อดำเนินการตามแผนงานสนับสนุนและส่งเสริมความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรแล้ว คกก. ได้มีการกำกับติดตาม โดยการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อกำหนดทิศทาง รูปแบบการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในปีถัดไป เช่น การ วิเคราะห์ Exit Interview การสำรวจความผูกพัน โดยวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก (Focus Group) เป็นต้น โดยมีแผนภาพ กระบวนการในการศึกษา

ข. วัฒนธรรมองค์กร

มหาวิทยาลัยฯ โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้รับฟังความเห็นจากบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัย และใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิดของบุคลากร ทั้งที่ผ่านการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือผ่านรูปแบบคณะกรรมการเพื่อให้งานบรรลุผล เช่น การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเข้าร่วมการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก Times Higher Education (THE) เกี่ยวกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) หรือ “THE Impact Rankings” เป็นต้น

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

มหาวิทยาลัยฯ เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ หรือหน่วยงาน โดยเมื่อปฏิบัติงานตามกำหนดระยะเวลาแล้ว มหาวิทยาลัยฯ ได้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร โดยแบ่งเป็น บุคลากรประเภทวิชาการ (A1) บุคลากรประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (A2) บุคลากรประเภทบริหาร (สนับสนุน) และบุคลากรประเภทวิชาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุน (A3) และบุคลากรประเภทผู้บริหาร (วิชาการ) (A4) มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยฯ หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานกำหนด และเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรเรียบร้อยแล้ว มหาวิทยาลัยฯ จะแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้บุคลากรแต่ละรายทราบ และประกาศรายชื่อบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรระดับดีเด่น และนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนหรือการพิจารณาความดีความชอบ มีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ประเมินพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสัญญาแรกระยะเวลา 1 ปี โดยจะต้องผ่านการประเมินทดลองปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาต่อสัญญาจ้าง มีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ประเมินลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนที่มหาวิทยาลัยจ้างให้เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ในระยะ 6 เดือน แรก โดยต้องผ่านการประเมินทดลองปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาจ้างงานตามปีงบประมาณ

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

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

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

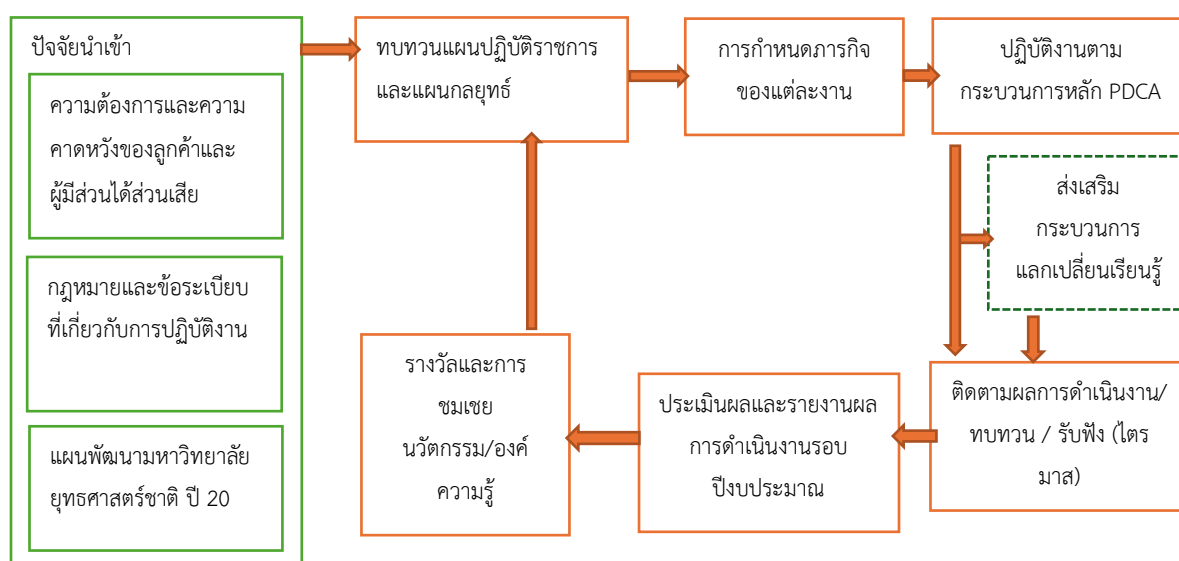
มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่บุคลากร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) สายวิชาการ มีการฝึกอบรมให้บุคลากรระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรสายวิชาการได้รับทราบเกณฑ์ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำผลงานทางวิชาการในแต่ละประเภท มีจัดอบรมพัฒนา

อาจารย์ให้มีสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การจัดบริการวิชาการ โดยครอบคลุมทุกหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน 2) สายสนับสนุน มีการประเมินภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดทำกรอบอัตรากำลังให้สายสนับสนุนสามารถเข้าสู่ตำแหน่งระดับที่สูงขึ้น (ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ) มีกระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานผู้อำนวยการกอง และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ในส่วนของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน นั้น จะได้มาโดยกระบวนการสรรหาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการสรรหาที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจะสรรหาผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน จากนั้น ผู้บริหารหน่วยงานภายในระดับคณบดี และผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน จะเสนอมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อทำหน้าที่รองคณบดี และรองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

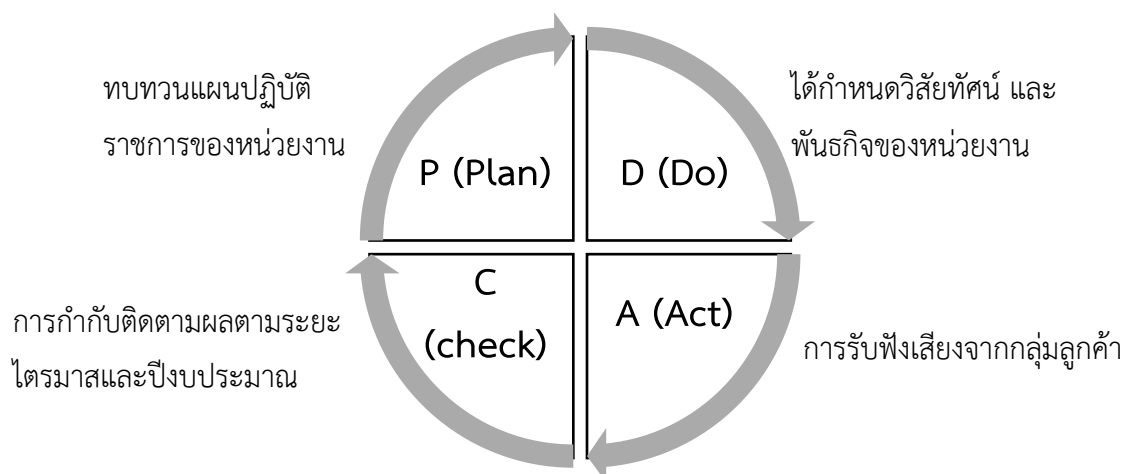
หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

(6.1-ก1),(6.1-ก2) หน่วยงานกองกลาง โดย คณะกรรมการบริหารกองกลางได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน ตามรูป ภาพที่ 6.1-ก1-ก2 -8 แนวทางการออกแบบกระบวนการ โดยทบทวนข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาพิจารณาถึงความเป็นไปได้โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลัก แผนพัฒนาและเป้าประสงค์ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดหรือกระบวนการ จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นด้านการบริการ การบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 6.1-ก1-ก2 -8 แนวทางการออกแบบกระบวนการ

(6.1-ก3) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการให้บริการสนับสนุนการดำเนินกิจการหรือกิจกรรมใดใดของมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานนำแนวความคิดของ PDCA มาเป็นแนวความคิดหลัก เนื่องจากแนวความคิดของ PDCA เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่ได้คำนึงถึงแต่เพียงการวางแผนการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวยังคงคำนึงถึงการให้บริการตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานจากการรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อนำมาเป็นข้อกำหนดหลักในการออกแบบกระบวนการทำงานส่งผลให้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดีนั้นมีระบบการวางแผนการปฏิบัติราชการทั้งในระยะสั้น (1ปี) และ แผนกลยุทธ์ระยะกลางปี) เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานและการพัฒนางานที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีการพิจารณารายละเอียดในการกระบวนการปฏิบัติงานสนับสนุนเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานและงานพัฒนาตามแนวทางของมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานตามภาพที่ 6.1-ก3-9 กระบวนการปฏิบัติงานหลัก



ภาพที่ 6.1-ก3-9 กระบวนการปฏิบัติงานหลัก

ซึ่งการนำวงจร PDCA มาเป็นกระบวนการหลักในการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี เป็นการพิจารณาจากสภาพแวดล้อมและบริบทจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีความ หลากหลายรองรับการให้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการหลากหลายแตกต่างกันไปในบริบทของ ส่วนงานย่อยภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทั้งยังสอดคล้องกับหลักการในการให้บริการ การ รับฟัง ไปตลอดจนถึงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองกลาง หน่วยงานได้กำหนดแนวทางการ ปฏิบัติงานผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เนื่องจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้ หน่วยงานกองกลางสามารถสื่อสารกับบุคลากรภายในได้โดยตรง ทั้งยังเป็นการยกระดับในการรับฟังความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอีกด้วย โดยในปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านมาหน่วยงานกองกลาง ได้ จัดดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายใน ทั้งหมด 14 หน่วยงาน สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

(6.1-ก4) จากการสังเคราะห์ วิเคราะห์แผนปฏิบัติราชการและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกองกลาง ให้สอดคล้องกับแผนงานพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ปี 2566 – 2570 ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ มาตรฐานสากลตอบสนองต่อการพัฒนาชุมชน โดยระบุเกณฑ์ประเมินเป็นการจัดอันดับใน Time Higher Education (THE) Impact Ranking และการเข้าสู่เป้าหมายมหาวิทยาลัยดิจิทัล นั้น ส่งผลให้หน่วยงาน กองกลางพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานประจำระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมา ประยุกต์ใช้กับแนวทางการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนทั้งยัง ตอบสนองกับการบริหารจัดการปฏิบัติงานในมิติด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

(6.1-ข1) คณะกรรมการบริหารหน่วยงานกองกลาง นำกระบวนการที่ออกแบบถ่ายทอดลงสู่การ ปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรงกับภารกิจงานในแต่ละด้าน ของหน่วยงานกองกลาง มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาสและรายงานผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณ ทั้งยังมีการสอบถามความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการผ่านกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนกำหนดแนวทางการให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามภาระงานของแต่ละ

บุคคล มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้รับผิดชอบทำการทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนดรายงานต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน กองกลาง เพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(6.1-ข2) คณะกรรมการบริหารหน่วยงานกองกลาง ได้ออกแบบกระบวนการสนับสนุนที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักและพันธกิจของหน่วยงาน การบรรลุเป้าหมายความท้าทายการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย โดยมีระบบการติดตามผลผ่านการดำเนินงานประชุมและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(6.2-ก) หน่วยงานกองกลาง มีวิธีควบคุมต้นทุนของการปฏิบัติงานด้วยวิธีการบริหารจัดการบริบทเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานที่พัฒนาระบบงานด้านบริการ มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล และการนำเกณฑ์การประเมินสากลเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อการควบคุมต้นทุน เช่น การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการให้บริการ ซึ่งเป็นของกระบวนการในการลดขั้นตอน ลดเวลา ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและลดความแปรปรวนของกระบวนการไม่ก่อให้เกิดการทำซ้ำ ป้องกันการผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการลดใช้ทรัพยากรของกระบวนการบริหารงาน ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถช่วยในการตรวจสอบติดตามกระบวนการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าได้

ตารางที่ 6.1-ก-12 วิธีควบคุมต้นทุนของการปฏิบัติงาน

ด้าน	วิธีการ
ปฏิบัติการ	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอน ลดรอบ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถติดตามงานและไม่ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวทางการบริหารการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
งบประมาณ	การจัดทำแผนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างการให้บริการส่วนกลางของมหาวิทยาลัยรองรับการให้บริการ ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดสรรงบประมาณต่อความต้องการและความคาดหวังการให้บริการของหน่วยงาน
วัสดุ/ครุภัณฑ์	การจัดทำแผนซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ , แผนลงทะเบียนวัสดุ – ครุภัณฑ์ เพื่อตอบสนองการให้บริการและการใช้ครุภัณฑ์ร่วมกันของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวทางการบริหารการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ด้าน	วิธีการ
ทรัพยากร	การกำหนดนโยบายและมาตรการในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า การประหยัดน้ำ การประหยัดไฟฟ้า ผ่านการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียวและมหาวิทยาลัยสีเขียว ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

(6.2-ข) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในการให้การสนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัย ด้วยบริบทของหน่วยงานเป็นการให้บริการตามภาระงานของส่วนหน่วยงานย่อย ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักในการให้บริการต่อความต้องการพื้นฐานในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กองกลางได้วิเคราะห์สังเคราะห์ ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนี้ 1) คู่ความร่วมมือด้านเทคโนโลยีกับหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาจากระบบงานเอกสารสู่ระบบงานสารสนเทศโดยมีการขอใช้ฐานข้อมูลส่วนกลางในการนำมาเป็นฐานข้อมูลของผู้เข้าใช้งานในระบบงานของหน่วยงานกองกลาง ไม่ว่าจะเป็นระบบพัฒนาบุคลากร (HRDS) , ระบบคำขอใช้บริการงานอาคารสถานที่ เป็นต้น 2) คู่ความร่วมมือด้านงบประมาณกับหน่วยงานกองนโยบายและแผน , หน่วยงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีการหาแนวทางร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและขับเคลื่อนการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย 3) คู่ความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรกับหน่วยงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ) ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร 4) คู่ความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานโปรแกรมสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม , กระทรวงพลังงาน , การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามแนวทางการประเมินเกณฑ์คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง 5) คู่ความร่วมมือด้านนานาชาติกับสถาบันการศึกษา/องค์กรทางการศึกษาในต่างประเทศ ในการเป็นคู่ความร่วมมือด้านวิชาการในการแลกเปลี่ยนบุคลากร นักศึกษา วิจัย ประชุม/สัมมนาทางวิชาการระดับนานาชาติการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ค่าวิชาการ/ค่าภาษาและวัฒนธรรม การฝึกงานระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับมหาวิทยาลัยสู่นานาชาติ

ทั้งนี้ยังมีพันธมิตรที่เป็นผู้ส่งมอบในการจัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office) ซึ่งเป็นระบบการจัดงานงานสารบรรณควบคู่กับการจัดการงานบุคคล ซึ่งเป็นการพัฒนางานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขอใช้บริการของหน่วยงาน และทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างในปัจจุบัน พันธมิตรกับหน่วยงานอปท./ชุมชนเป้าหมาย เพื่อตอบสนองการพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และพันธมิตรเครือข่ายสื่อสารองค์กรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อสร้างเครือข่ายการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยสู่สังคม

(6.2-ค1) หน่วยงานกองกลาง มีการจัดการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและมั่นคง ผ่านทางการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งในการดำเนินงานในหมวดที่ 5 ด้าน

สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย เกณฑ์ข้อที่ 5.5 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน ได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรมและอพยพหนีไฟ โดยจัดโครงการป้องกันอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจสอบความเพียงพอและความพร้อมต่อการใช้งานของอุปกรณ์ระบบดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัยและระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทั้งยังมีการรวบรวมข้อมูลและรายงานการตรวจสอบถึงดับเพลิงเป็นประจำทุกเดือน เมื่อพบความผิดปกติของอุปกรณ์จะมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไขให้อุปกรณ์อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้หน่วยงานกองกลาง ยังมีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ โดยมีการระบุนการรับมือกรณีเกิดเหตุอื่นๆ ได้แก่ เหตุวาตภัย เหตุอุทกภัย เหตุแผ่นดินไหว-ดินถล่ม เพื่อรองรับสถานการณ์ทั้งในกรณีเตรียมความพร้อมก่อนเกิดเหตุ , ระหว่างเกิดเหตุ และหลังจากเกิดเหตุ ในรูปแบบการจัดการของมหาวิทยาลัย

หน่วยงานกองกลาง ได้มีการจัดการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยพิจารณาถึงภัยคุกคามของหน่วยงาน พบว่าภัยคุกคามของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ 2 ประเด็น คือ 1) ความเสี่ยงด้านเทคนิค เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์เองอาจเกิดถูกโจมตีจากไวรัสหรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดี และ 2) ความเสี่ยงด้านภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือ สถานการณ์ร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงกับข้อมูลสารสนเทศ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง น้ำท่วม ไฟไหม้ อาคารถล่ม เป็นต้น โดยมีการจัดการในการจัดเก็บสำรองข้อมูลที่มีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า 15 GB ต่อ 1 ไฟล์งาน ลงบนฮาร์ดดิสเดือนละ 1 ครั้ง ในกรณีที่ไฟล์งานมีขนาดไม่เกิน 15 GB สามารถจัดเก็บข้อมูลสำรองในระบบคลาวด์

(6.2-ค2) หน่วยงานกองกลาง มีกลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ตามตารางที่ 6.2 ดังนี้

ตารางที่ 6.2-ค2-13 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่น สำหรับภารกิจที่มีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้ การจัดการประชุมออนไลน์ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตลอดเวลาภายหลังจากการเกิดอุบัติเหตุการณ์เกิด

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	วัตถุประสงค์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	กำหนดให้หน่วยงานจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานได้
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	จัดเก็บฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น
	บุคลากรหลัก	กำหนดให้ใช้บุคลากรร่วมกันระหว่าง คณะศูนย์ สำนัก ในกรณีบุคลากรปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กำหนดให้หน่วยงานมีรายชื่อผู้ประสานงานพร้อมระบุช่องทางการติดต่อเพื่อให้การบริการกับหน่วยงานเกิดความต่อเนื่อง การใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น การประชุมออนไลน์ , ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

(6.2-ค3) หน่วยงานกองกลาง ได้มีการทบทวนวิเคราะห์สังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานกองกลาง โดยในปีงบประมาณ 2567 ได้วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง คือ ผู้รับทุนสนับสนุนการศึกษาปฏิบัติราชการใช้ทุนมหาวิทยาลัยไม่ครบตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง ประเภทรiskด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk) ได้รับผลกระทบทางตรงกับการดำเนินงานและด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มอบหมายให้กับงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงานบริหารความเสี่ยง โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นความเสี่ยง ดังนี้ 1) จัดทำร่างข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยทุนสนับสนุนการศึกษา เกี่ยวกับการกำหนดอายุผู้ขอรับทุน

สนับสนุนการศึกษา ต้องมีอายุไม่เกิน 40 ปี และ 2) การเสนอปรับปรุงร่างข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยทุนสนับสนุนการศึกษา เกี่ยวกับการกำหนดอายุผู้ขอรับทุนสนับสนุนการศึกษา ต้องมีอายุไม่เกิน 40 ปี ต่อสภามหาวิทยาลัย พิจารณาออกข้อบังคับ เพื่อแก้ไขข้อบังคับเดิมเกี่ยวกับการกำหนดอายุผู้ขอรับทุนสนับสนุนการศึกษา ต้องมีอายุไม่เกิน 40 ปี

จากการดำเนินการจัดการความเสี่ยง การติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ร้อยละความคืบหน้า 80 ซึ่งคณะกรรมการกฎหมายมหาวิทยาลัยที่จะพิจารณาร่างข้อบังคับก่อนเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย มีร่างข้อบังคับหรือระเบียบที่อยู่ระหว่างการพิจารณาจำนวนมาก ขณะนี้จึงอยู่ระหว่างการนำเสนอต่อคณะกรรมการกฎหมายฯ และจะทำการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (สิ้นสุดกันยายน 2567) ต่อไป

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

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

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1 ก-1-14 ผลการดำเนินงาน Green Office

ปีงบประมาณ	ผลการประเมิน	ร้อยละ
ปี 2561	ระดับเหรียญทอง	94.20
ปี 2565	ระดับเหรียญทอง	95.20
ปี 2566	ยกระดับการดำเนินงานสู่นานาชาติ UI Green	66.6

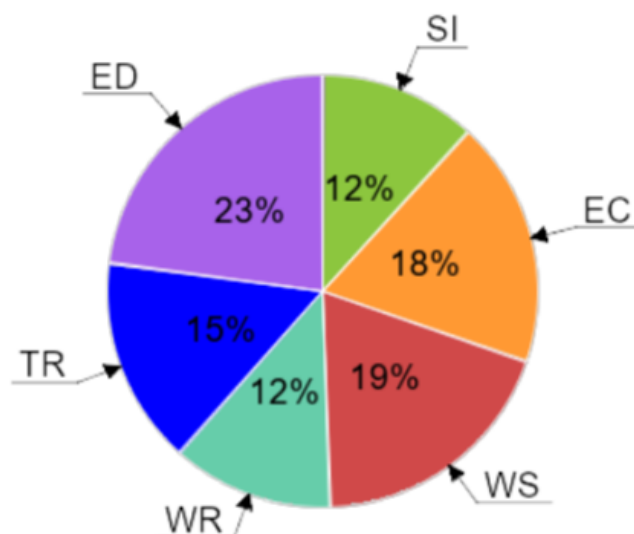
ผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ผลการดำเนินงาน การเข้ารับการวัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (UI Green Metric) ปี 2023 ได้ประกาศผลอย่างเป็นทางการในวันที่ 5 ธันวาคม 2566 ผ่านเว็บไซต์ <https://greenmetric.ui.ac.id> โดยมีรายละเอียดดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับการประเมินโดยมีคะแนนรวม 6,660 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10,000 คะแนนจาก 6 หมวดการประเมินดังนี้

ตารางที่ 7.1 ก-2-15 การจัดอันดับของ UI Green

ข้อ	ด้านการประเมิน	คะแนนเต็ม	ร้อยละของคะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละของคะแนนที่ได้
1	สถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน (SI)	1,500	15	785	7.85 (52.3)
2	พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (EC)	2,100	21	1,225	12.25 (58.3)
3	ของเสีย (WS)	1,800	18	1,275	12.75 (70.8)
4	น้ำ (WR)	1,000	10	800	8 (80)
5	การขนส่ง (TR)	1,800	18	1,025	10.25 (56.9)
6	การศึกษา (ED)	1,800	18	1,550	15.50 (86.1)
รวม		10,000	100	6,660	66.6



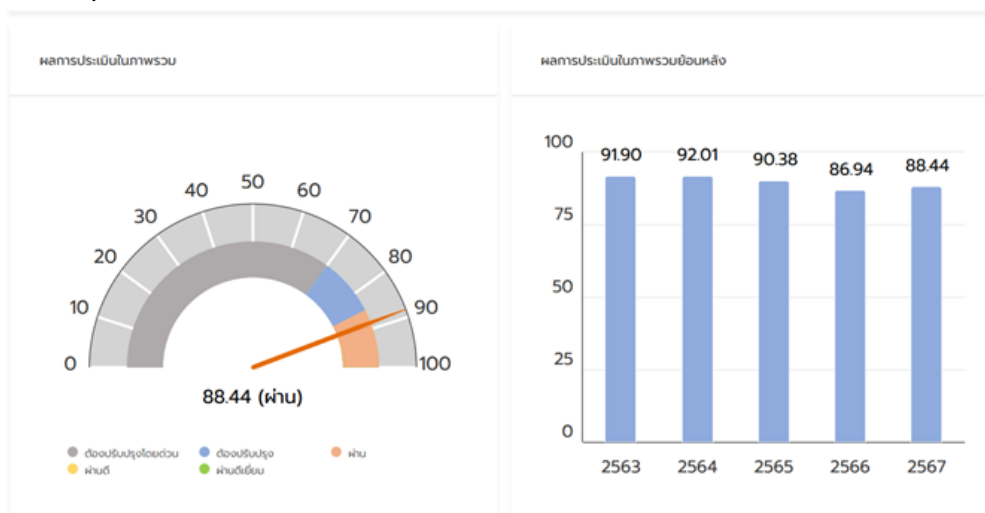
ภาพที่ 7.1 ก-2-10 แผนภาพคะแนนรวม



ภาพที่ 7.1 ก-3 -11 การจัดอันดับของ Time Higher Education (THE) 2024

ผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประเภทสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 87 แห่ง ดังนี้



ภาพที่ 7.1 ก-12 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 7.1 ก-6-16 โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้

ปีงบประมาณ	ชื่อโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม (บุคคลภายนอก)	ค่าลงทะเบียน	รายได้	
				มหาวิทยาลัย 10%	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี10%
2566	โครงการอบรม หลักสูตรหัวหน้างาน ยุคใหม่เพื่อการ บริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	31 คน	3,500 บาท	10,850 บาท	10,850 บาท
2567	1) หลักสูตรเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ กำหนดราคากลาง งานก่อสร้างการ จัดทำราคากลางของ ทางราชการตาม หลักเกณฑ์สำหรับ คณะกรรมการ	91 คน	4,500 บาท	40,950 บาท	40,950 บาท

ปีงบประมาณ	ชื่อโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม (บุคคลภายนอก)	ค่าลงทะเบียน	รายได้	
				มหาวิทยาลัย 10%	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี 10%
	กำหนดราคากลาง แนวทางการตรวจรับ งานก่อสร้าง สำหรับ คณะกรรมการตรวจ รับพัสดุ (งานจ้าง ก่อสร้าง) การเขียน รายงานของผู้ควบคุม งานให้ถูกต้อง				
	2) หลักสูตรการ บริหารงานบุคคลของ ข้าราชการหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและพนักงาน จ้างทุกประเภทให้มี ประสิทธิภาพ โครงสร้างส่วน ราชการและระดับ ตำแหน่ง การ ปรับปรุงตำแหน่ง เทคนิคการเขียน ผลงานดีเด่นใน ตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง และการเลื่อนขั้น เงินเดือนข้าราชการ และพนักงานส่วน ท้องถิ่น	225 คน	4,200 บาท	94,500 บาท	94,500 บาท
	3) หลักสูตร “การ ดำเนินการจัดซื้อ	65 คน	4,200 บาท	27,300 บาท	27,300 บาท

ปีงบประมาณ	ชื่อโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม (บุคคลภายนอก)	ค่าลงทะเบียน	รายได้	
				มหาวิทยาลัย 10%	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี 10%
	จัดจ้างอย่างไรให้ ถูกต้อง การป้องกัน การกระทำความผิด เกี่ยวกับการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและการ บริหารพัสดุ พร้อม กรณีศึกษาการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและการ บริหารพัสดุ”				
	4) หลักสูตรพัฒนา ศักยภาพความรู้ด้าน กฎหมาย ระเบียบ สำหรับการปฏิบัติ ราชการของบุคลากร ท้องถิ่นสู่การ บริหารงานของ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น รุ่น 1- รุ่น 6 ณ ปัจจุบัน จัดรุ่นที่ 1 - 2 อยู่ระหว่างการ ดำเนินการรุ่นที่ 3 - 6 จัดช่วงเดือน สิงหาคม-กันยายน 2567	รุ่น 1 จำนวน 26 คน รุ่น 2 จำนวน 38 คน	4,500 บาท 4,500 บาท	11,700 บาท 17,100 บาท	11,700 บาท 17,100 บาท

ปีงบประมาณ	ชื่อโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม (บุคคลภายนอก)	ค่าลงทะเบียน	รายได้	
				มหาวิทยาลัย 10%	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี 10%
	5) หลักสูตร “การช่วยเหลือประชาชน การใช้จ่ายเงินสะสม การอุดหนุน งบประมาณ การจัดงาน การจัดกิจกรรม สาธารณะ การเบิก ค่าตอบแทน คณะกรรมการชุมชน ของเทศบาล ทุนการศึกษาสำหรับ นักศึกษา การจัดทำ งบประมาณ การ จัดทำแผนและ One Plan ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานตาม อำนาจหน้าที่ตาม กฎหมายจัดตั้ง กฎหมายกระจาย อำนาจ ยุทธศาสตร์ ชาติ แผนพัฒนา เศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 13 เป้าหมายการ พัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) แผนปฏิบัติ การและแผน ยุทธศาสตร์”	อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ			

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ตารางที่ 7.1 ข.(1)-17 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ปีการศึกษา	คะแนน	เพิ่ม – ลด
ปี 2564	120 คะแนน	-
ปี 2565	115 คะแนน	ลดลง 5 คะแนน

ตารางที่ 7.1 ข.(1)-18 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ปีงบประมาณ	ร้อยละการเบิกจ่าย
ปีงบประมาณ 2564	90.96 %
ปีงบประมาณ 2565	100 %
ปีงบประมาณ 2566	87.97 %

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency

Preparedness)

ตารางที่ 7.1 ข.(2)-19 จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง
ปีงบประมาณ 2564	-
ปีงบประมาณ 2565	1
ปีงบประมาณ 2566	1

ตารางที่ 7.1 ข.(2)-20 สถิติการซ้อมอัคคีภัย

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง	จำนวนคน
ปีงบประมาณ 2564	1 ครั้ง	70 คน
ปีงบประมาณ 2565	1 ครั้ง	200 คน
ปีงบประมาณ 2566	2 ครั้ง	ครั้งที่ 1 จำนวน 80 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 1,650 คน
ปีงบประมาณ 2567	2 ครั้ง	ครั้งที่ 1 จำนวน 50 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 1,450 คน

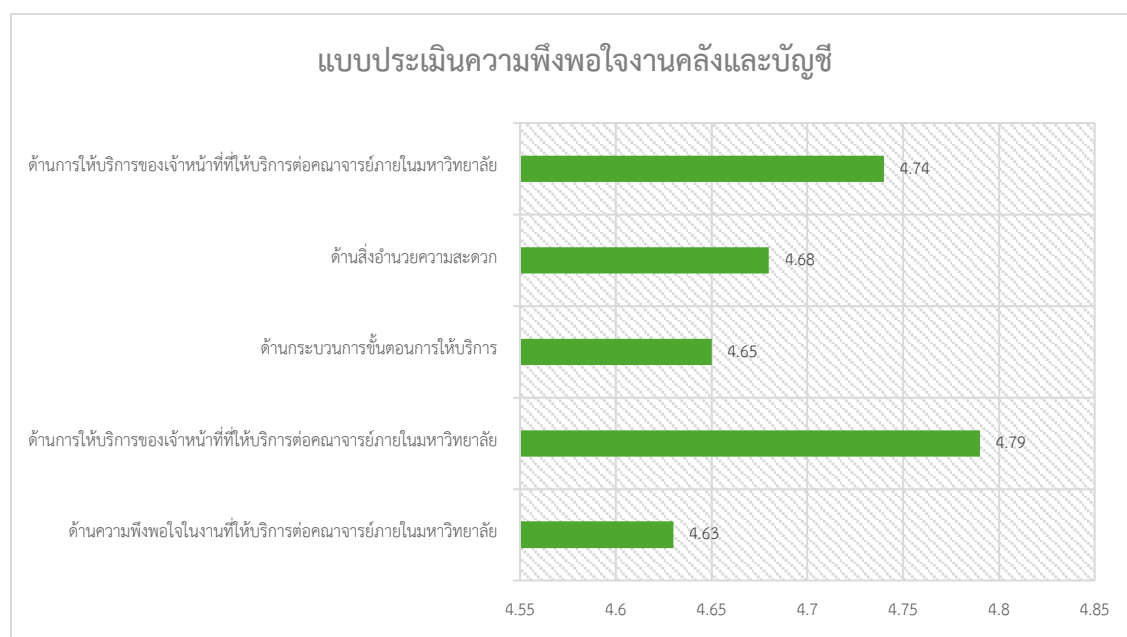
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

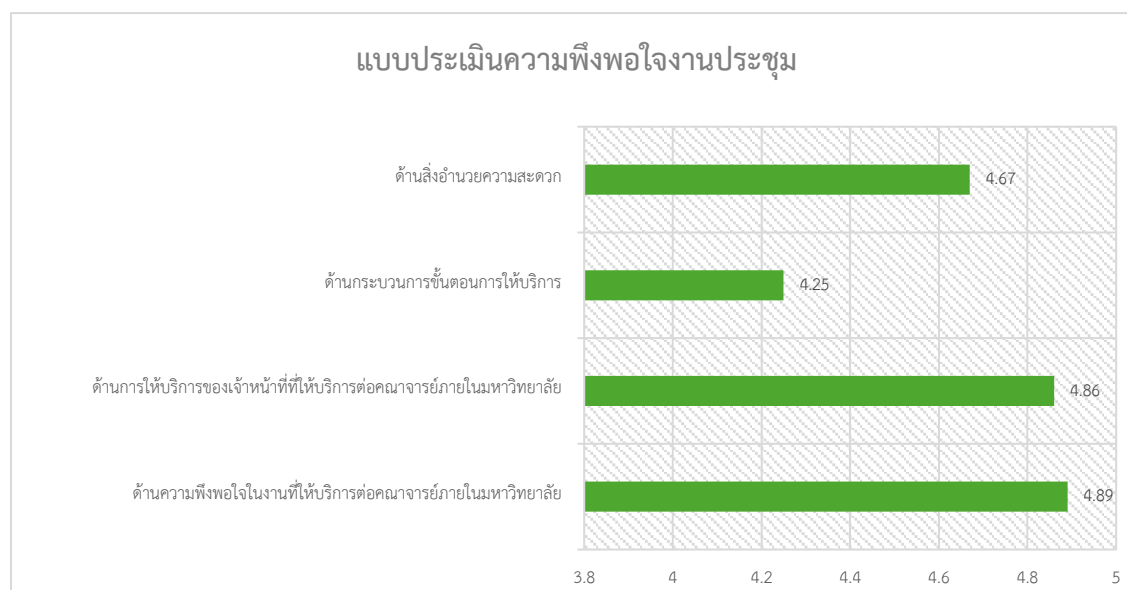
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

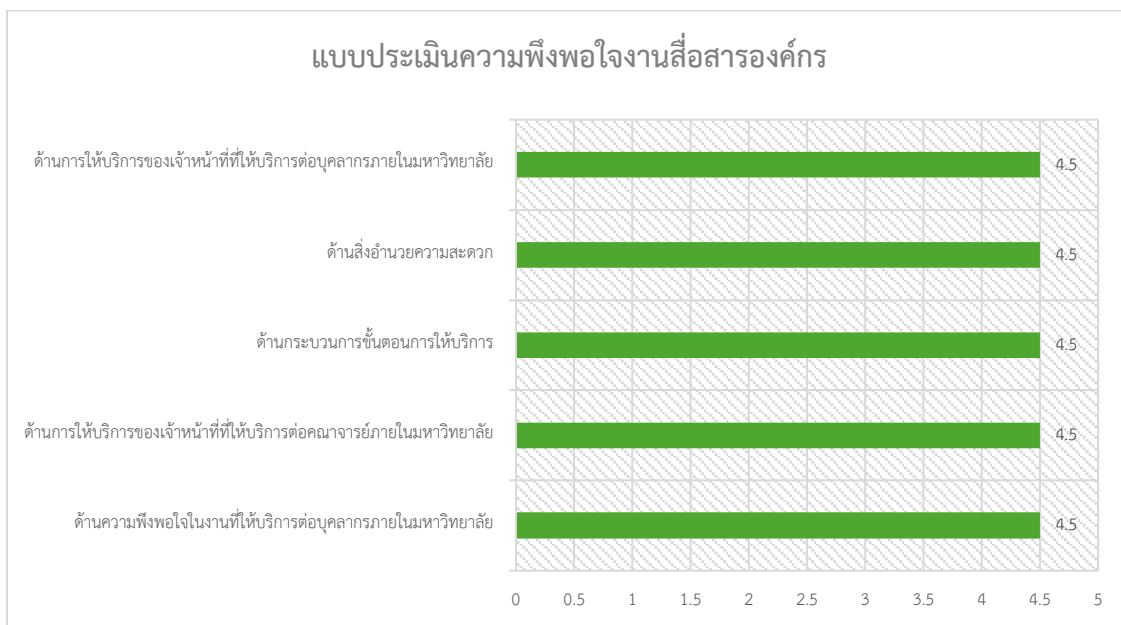
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นประจำทุกปี โดยจะแสดงข้อมูลในปั๊บบประมาณ 2567 ดังภาพที่ 14



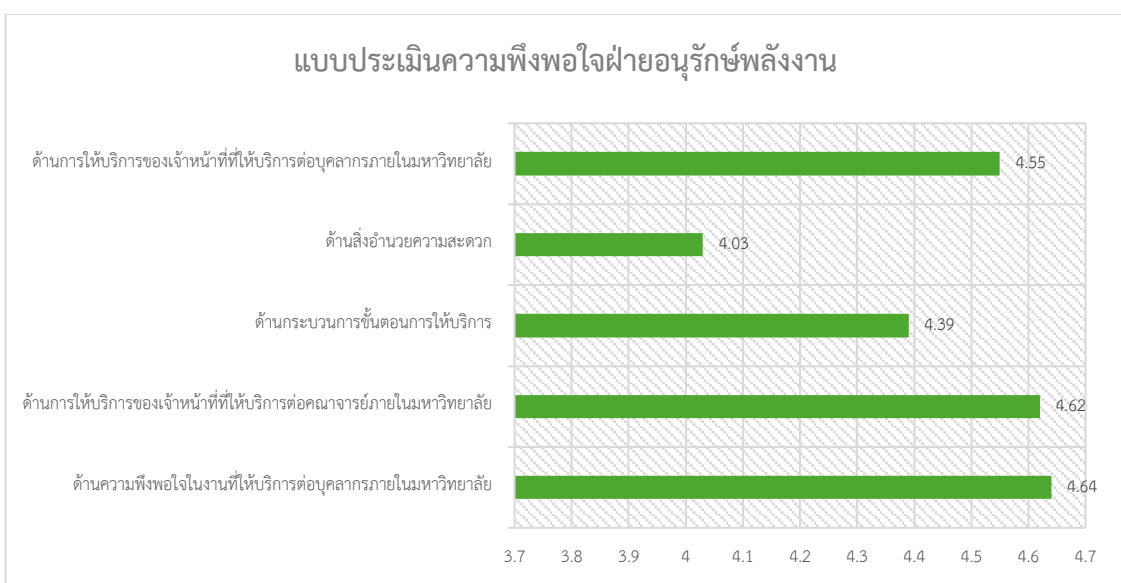
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-13 ผลการประเมินความพึงพอใจงานคลังและบัญชี



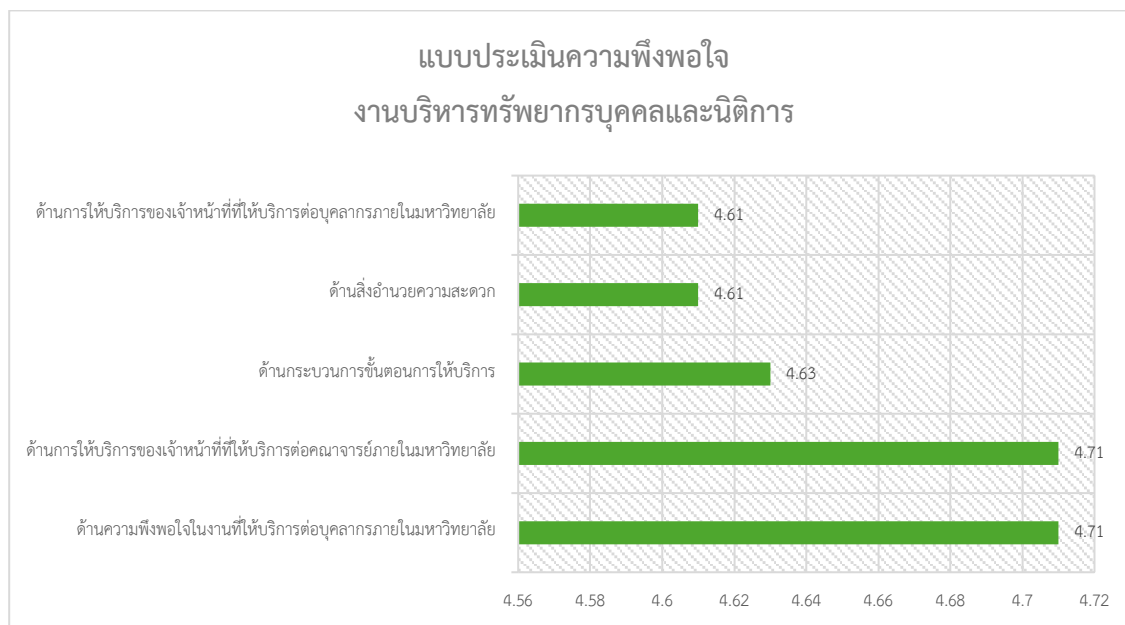
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-14 ผลการประเมินความพึงพอใจงานประชุม



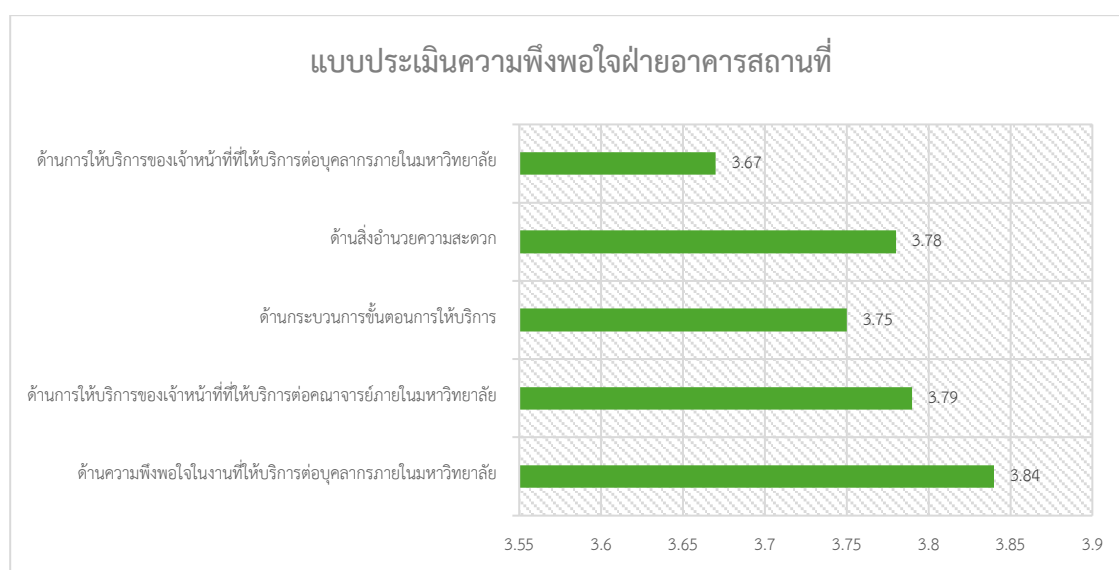
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-15 ผลการประเมินความพึงพอใจงานสื่อสารองค์กร



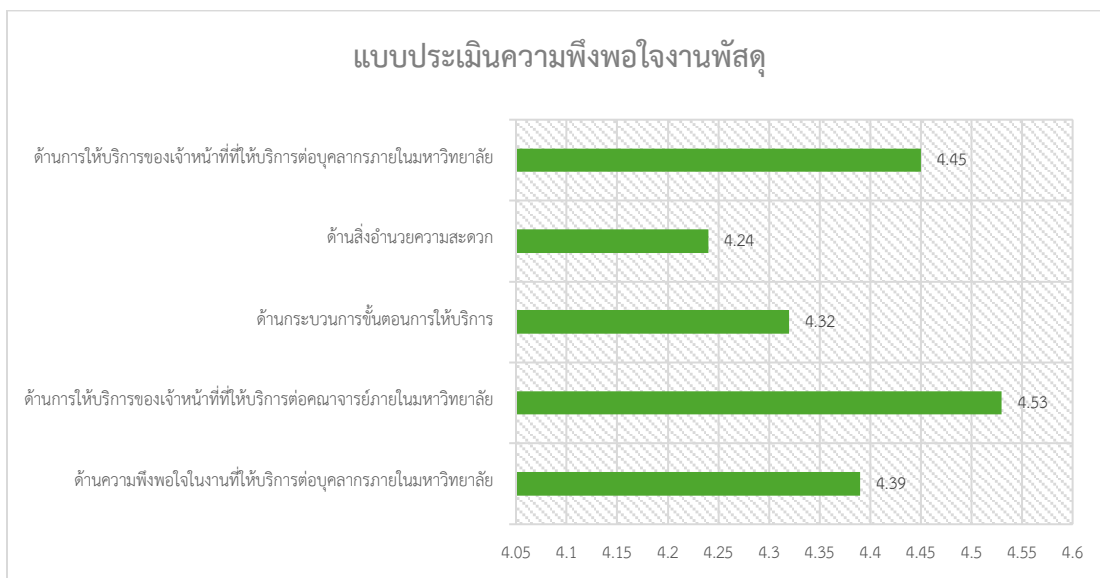
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-16 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอนุรักษ์พลังงาน



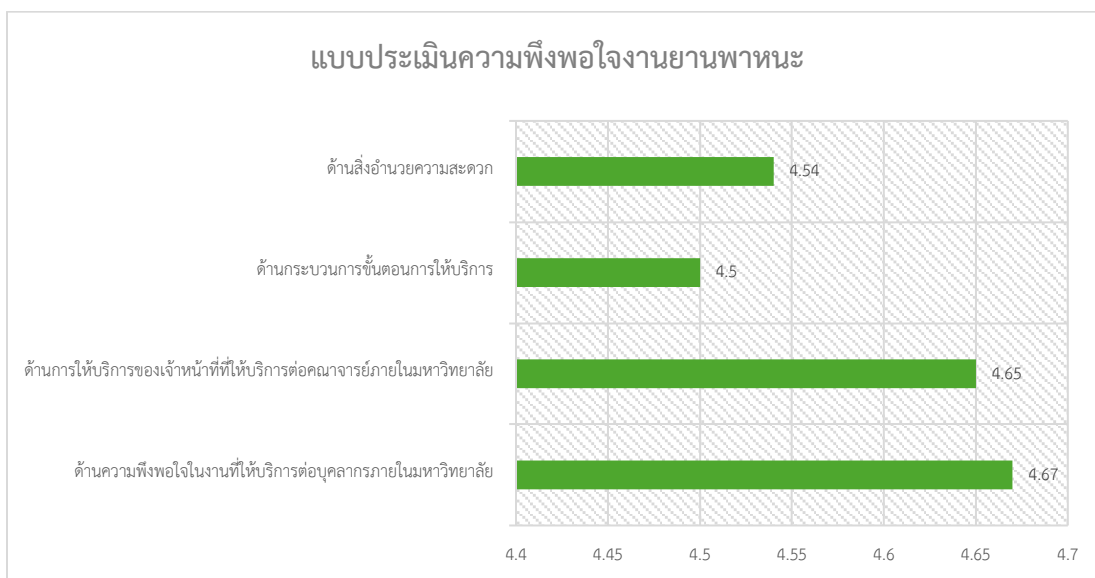
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-17 ผลการประเมินความพึงพอใจงานสื่อสารองค์กร



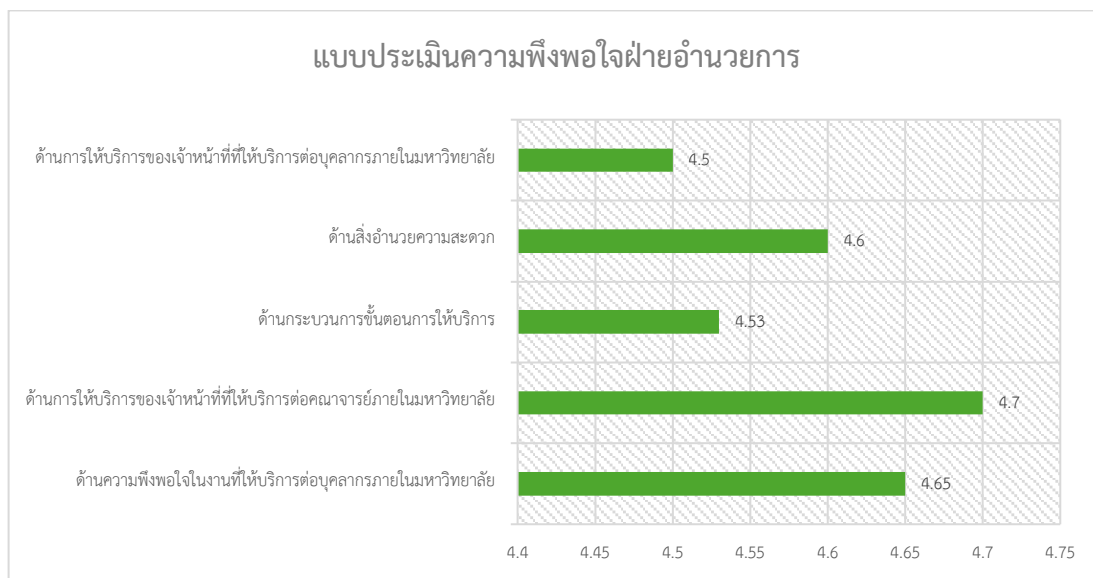
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-18 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่



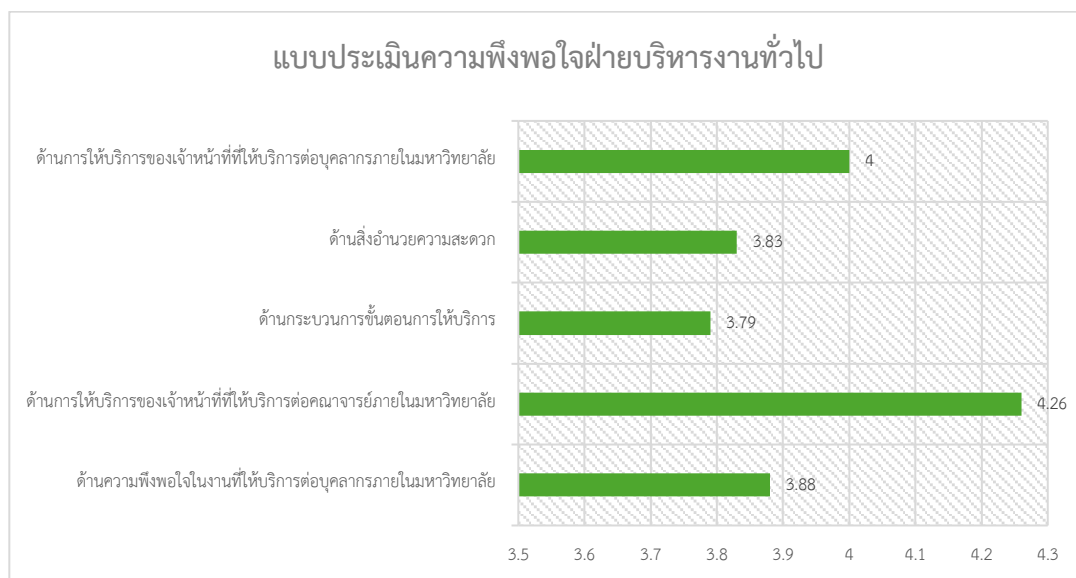
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-19 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่



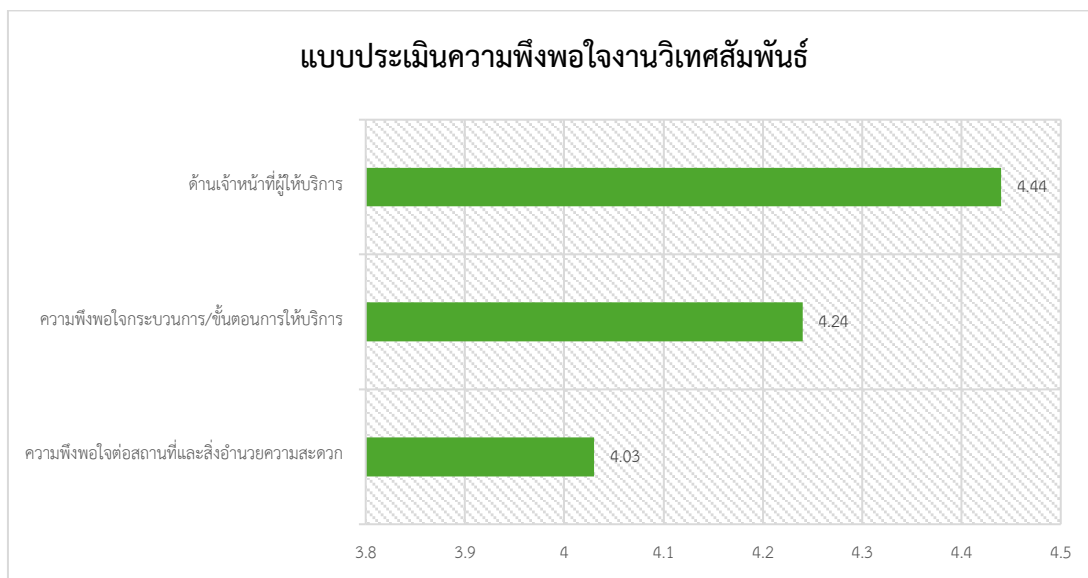
ภาพที่ 7.2 ก.(1)-20 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอาคารสถานที่



ภาพที่ 7.2 ก.(1)-21 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายอำนวยการ



ภาพที่ 7.2 ก.(1)-22 ผลการประเมินความพึงพอใจฝ่ายบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 7.2 ก.(1)-23 ผลการประเมินความพึงพอใจงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้สำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่ปรากฏข้อมูลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีช่องทางการสำรวจ ดังนี้

- 1) ได้จัดเวทีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการความรู้ ในโครงการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้จัดกิจกรรมสัญจรนี้ไปยังคณะ สำนัก สถาบัน และกองงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 15 หน่วยงาน ผู้แทนนักศึกษา และผู้แทนชุมชน
- 2) ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สำหรับหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง โดยสอบถามไปยังกลุ่มลูกค้าที่รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก
- 3) ได้จัดทำช่องทางการติดต่อ ไว้ 5 ช่องทาง ได้แก่ 1)สายตรงผู้อำนวยการกองกลาง 2) เพจเฟซบุ๊ก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) ไลน์กลุ่ม 4) โทรศัพท์ หมายเลข 055 706 555 ต่อ 1050-1053 5) แบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์บนเว็บไซต์
- 4) แบบสอบถามบุคคลภายนอกจากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ตัวชี้วัดความผูกพันของลูกค้าหรือบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ /กิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน ดังนี้
ตารางที่ 7.2 ก.(2)-21 ตัวชี้วัดความผูกพันของลูกค้าหรือบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ /กิจกรรมต่างๆของ
 หน่วยงาน

โครงการ	ปีงบประมาณ	จำนวนคน เป้าหมาย	จำนวนคนที่ เข้าร่วม
โครงการชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	ปีงบประมาณ 2565	100	150
	ปีงบประมาณ 2566	100	200
	ปีงบประมาณ 2567	100	200
โครงการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ปีงบประมาณ 2565	1,000	1,300
	ปีงบประมาณ 2566	1,000	1,600
	ปีงบประมาณ 2567	1,000	1,450
โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	ปีงบประมาณ 2565	120	160
	ปีงบประมาณ 2566	120	178
	ปีงบประมาณ 2567	120	200

ตารางที่ 7.2 ก.(2)-22 สถิติการเข้า – ออกของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่มีผลต่อการ
 วิเคราะห์ความผูกพันของลูกค้าหรือบุคลากร

ประเภท	ปี 2565		ปี 2566		ปี 2567	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
ข้าราชการ	-	5	-	6	-	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	16	5	20	4	14	8
พนักงานราชการ	1	-	3	3	-	1
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	3	-	-
อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง	12	26	19	21	11	14
ลูกจ้างชั่วคราว	28	26	40	31	49	20



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร